Soalan Lazim (FAQ)

Perkhidmatan ETS, Intercity & Shuttle Tebrau

1. Di manakah saya boleh membeli tiket tren KTMB?
Tiket boleh dibeli melalui laman sesawang rasmi KTMB, aplikasi KTMB Mobile, kiosk tiket (TVM), atau di kaunter tiket KTMB.

2. Adakah saya perlu mendaftar akaun sebelum membeli tiket secara atas talian?
Ya. Pendaftaran akaun KITS Ticketing diperlukan di laman sesawang KTMB atau aplikasi KTMB Mobile, sebelum pembelian secara dalam talian.

3. Apakah masa terakhir untuk membeli tiket sebelum tren berlepas?
– Laman sesawang & aplikasi KTMB Mobile: 15 minit sebelum tren berlepas.
– Kiosk tiket (TVM): 15 minit sebelum tren berlepas.
– Kaunter tiket: 10 minit sebelum tren berlepas (bergantung pada waktu operasi kaunter).

4. Jika sistem terganggu semasa pembelian tiket, apakah yang perlu saya lakukan?
KTMB tidak bertanggungjawab atas sebarang gangguan sistem. Walau bagaimanapun, pelanggan boleh mencuba saluran pembelian rasmi yang lain.

5. Adakah harga tiket sama sepanjang masa?
Tidak. Untuk perkhidmatan ETS, harga tambang adalah dinamik dan bergantung pada stesen asal/destinasi, hari perjalanan, waktu berlepas, jenis tren, serta masa pembelian.

6. Bagaimanakah cara untuk menyemak harga tiket?
Harga tiket boleh disemak melalui laman sesawang KTMB, aplikasi KTMB Mobile.

7. Jika membeli tiket secara dalam talian, adakah perlu mencetak tiket?
Tidak wajib. Pelanggan boleh menyimpan tiket dalam telefon untuk ditunjukkan semasa pemeriksaan. Namun, mencetak tiket juga dibenarkan.

8. Jika membeli tiket di kaunter atau kiosk, adakah tiket digital mencukupi?
Tidak. Tiket bercetak perlu disimpan untuk tujuan pemeriksaan.

9. Adakah tiket yang rosak atau tidak jelas masih sah digunakan?
Tidak. Tiket mestilah dalam keadaan baik, lengkap dan jelas.

10. Bolehkah saya membeli tiket daripada pihak ketiga atau laman sesawang lain?
Tidak digalakkan. KTMB hanya mengiktiraf tiket yang dibeli melalui saluran rasmi.

11. Bagaimana jika saya tersilap memasukkan nama atau nombor IC semasa membeli tiket?
Maklumat hendaklah diisi dengan betul ketika pembelian. Jika terdapat kesilapan, segera merujuk kaunter.

12. Bagaimana jika pembayaran berjaya tetapi tiket tidak diterima?
Segera hubungi Unit Khidmat Pelanggan di talian 03-97791200 atau e-mel ke callcenter@ktmb.com.my.

13. Bagaimanakah peraturan tiket untuk Shuttle Tebrau?
Penumpang wajib menyimpan tiket atau resit bayaran untuk tujuan pemeriksaan serta pembatalan tiket.

14. Jika tiket hilang, bolehkah saya menaiki tren?
Tidak. Tiket sama ada dalam bentuk cetakan atau digital wajib ditunjukkan.

15. Adakah terdapat perjalanan minima untuk sesetengah tren atau koc?
Ya. Sesetengah tren dan koc mempunyai jarak minima stesen untuk pembelian tiket.

16. Apakah kaedah pembayaran yang diterima?
Pembayaran adalah mengikut kaedah yang ditetapkan KTMB, termasuk kad, perbankan dalam talian, e-dompet,.

17. Jika tren dibatalkan atau berlaku gangguan, bagaimana status tiket saya?
Tiket adalah tertakluk kepada polisi bayaran balik dan syarat KTMB. Pelanggan disaran berurusan di kaunter tiket atau Unit Khidmat Pelanggan untuk semakan lanjut.

18. Bolehkah tiket dibatalkan dan bayaran dikembalikan?
Ya, tiket boleh dibatalkan dan bayaran balik boleh dibuat, namun ia tertakluk kepada terma, syarat dan tempoh yang ditetapkan oleh KTMB.

Kadar pemulangan tambang (refund):

- Pembatalan **kurang daripada 2 jam** sebelum tren berlepas → Tiada pemulangan tambang.
- Pembatalan antara **2 jam hingga 72 jam** sebelum tren berlepas → 50% daripada harga tiket dipulangkan.
- Pembatalan **melebihi 72 jam** sebelum tren berlepas → 75% daripada harga tiket dipulangkan.

Nota: Caj perkhidmatan, caj pentadbiran dan bayaran pelan takaful tidak akan dipulangkan.

Prosedur pembatalan tiket & pemulangan tambang:

1. **Secara dalam talian**
    - Log masuk ke laman sesawang KTMB atau aplikasi **KTMB Mobile**.
    - Pilih tiket yang ingin dibatalkan.

- Tambang akan dipulangkan ke **KTMB Wallet**.

2. **Di kaunter tiket** (dokumen diperlukan):
    - Tiket bercetak (ETS, KTM Intercity & Shuttle Timuran).
    - Resit atau tiket bercetak (Shuttle Tebrau).
    - MyKad atau pasport asal.
    - Nombor PNR akaun KITS.

Kaedah bayaran balik:

- Semua pemulangan tambang akan dikreditkan ke **KTMB Wallet**.
- Untuk pelancong asing (kecuali warganegara Singapura), boleh memohon bayaran balik secara tunai melalui e-mel ke Unit Khidmat Pelanggan. Permohonan ini tertakluk kepada caj pentadbiran.

19. Adakah boleh membeli tiket pada saat akhir?
Boleh, dengan syarat pembelian dibuat sekurang-kurangnya 15 minit sebelum tren berlepas (atau 10 minit di kaunter).

20. Jika saya memerlukan bantuan lanjut berkaitan tiket, siapakah yang perlu dihubungi?
Pelanggan boleh menghubungi Unit Khidmat Pelanggan di talian 03-97791200, e-mel callcenter@ktmb.com.my, atau hadir terus ke kaunter tiket KTMB.

Perkhidmatan Komuter

1. Siapakah yang terlibat dengan terma dan syarat ini?

- Terma dan syarat ini hanya tertakluk kepada Perkhidmatan Komuter KTMB, termasuk laluan di Sektor Utara (Padang Besar–Butterworth, Butterworth–Ipoh) dan Sektor Lembah Klang (Tanjung Malim–Pelabuhan Klang, Batu Caves–Pulau Sebang/Tampin

2. Perlukah saya membaca terma dan syarat sebelum membeli tiket?

- Ya, pembaca terma dan syarat adalah penting supaya anda faham hak dan tanggungjawab semasa menggunakan perkhidmatan Komuter.

3. Bagaimana saya boleh memastikan jadual Komuter sebelum perjalanan?

- Anda digalakkan untuk semak jadual perjalanan Komuter melalui laman web rasmi atau aplikasi KTMB Mobile sebelum membeli tiket.

4. Apa maksud membeli tiket bermakna bersetuju dengan terma dan syarat?

- Dengan membeli atau menerima tiket Komuter, anda secara automatik bersetuju menerima semua terma dan syarat Perkhidmatan Komuter KTMB.

5. Apakah tiket Komuter?

- Tiket adalah dokumen yang mengesahkan pembayaran untuk masuk atau keluar dari kawasan berbayar stesen Komuter. Tiket boleh berbentuk fizikal atau digital.

6. Di manakah saya boleh membeli tiket Komuter?

- Tiket boleh dibeli melalui:
    - Kaunter Tiket KTMB (POS)
    - Mesin Kios Tiket (TVM)
    - Laman web rasmi KTMB
    - Aplikasi KTMB Mobile
    - Pintu Kawalan Automatik (ACG)

7. Apakah kaedah pembayaran yang diterima untuk tiket Komuter?

- Kaedah termasuk: Kad Debit/Kredit/MyDebit/Visa/Mastercard, KTM Wallet, Kad Komuter Link, Touch ‘n Go, Kad Maya (Apple Pay, Samsung Pay, Google Pay), dan e-Wallet (Boost, Touch ‘n Go, QR DuitNow).

8. Apakah jenis tiket Komuter yang ada?

- Tiket Komuter terbahagi kepada: Biasa (Dewasa & Kanak-Kanak), Konsesi (Warga Emas, OKU, Pelajar (lembah klang sahaja), dan Pas Bermusim (Mingguan/Bulanan).

9. Adakah kanak-kanak perlu membeli tiket?

- Kanak-kanak di bawah 2 tahun(lembah klang)–4 tahun (utara) boleh menaiki Komuter tanpa tiket, bergantung pada umur dan jenis laluan. Kanak-kanak berumur lebih dari itu perlu membeli tiket dengan diskaun tertentu.

10. Apakah diskaun untuk warga emas?

- Warga emas berumur 60 tahun ke atas layak diskaun 50% untuk semua saluran yang sah.

11. Adakah penumpang OKU boleh mendapat diskaun?

- Ya, penumpang OKU yang berdaftar dan memegang Kad OKU sah layak diskaun 50%.

12. Siapakah yang layak diskaun pelajar?

- Pelajar berumur 7–17 tahun atau pelajar IPTA/IPTS/kolej berumur 18 tahun ke atas layak diskaun 50%.

13. Apakah pas bermusim Komuter?

- Pas bermusim termasuk Pas Mingguan (7 hari/14 trip) dan Pas Bulanan (30 hari/60 trip) dengan kadar diskaun 29–33%.

14. Apakah medium tiket Komuter?

- Medium tiket termasuk: Tiket QR (fizikal/digital), KTM Wallet, Kad Komuter Link, Touch ‘n Go, Kad Debit/Kredit/Prabayar, dan Kad Maya.

15. Bagaimana cara menggunakan tiket QR fizikal/digital?

- Imbas tiket QR pada peranti imbasan, jangan bergerak sehingga penghadang terbuka. Pastikan imbasan lengkap masuk dan keluar.

16. Adakah saya boleh menggunakan tiket yang berbeza untuk masuk dan keluar?

- Tidak. Semua medium tiket perlu digunakan pada medium yang sama untuk masuk dan keluar. Untuk Kad Maya, gunakan peranti yang sama.

17. Apakah yang berlaku jika saya mengimbas tiket berulang kali?

- Imbasan berulang tidak sah dan boleh menyebabkan caj tambahan. Pastikan Imbas Masuk dan Imbas Keluar dilakukan sekali sahaja.

18. Bolehkah tiket dibeli melalui pihak ketiga?

- Ya, tetapi dengan pembelian pihak ketiga, anda tetap bertanggungjawab menerima terma dan syarat.

19. Adakah tiket digital boleh dicetak?

- Ya, tiket digital yang dibeli melalui laman web KTMB atau aplikasi boleh dicetak untuk digunakan.

20. Apakah kegunaan KTM Wallet?

- KTM Wallet menyediakan QR Dinamik yang boleh digunakan pada aplikasi KTMB Mobile untuk masuk/keluar Komuter.

21. Adakah Kad Komuter Link boleh digunakan untuk semua perjalanan?

- Ya, Kad Komuter Link adalah kad nilai simpan rasmi dan boleh digunakan untuk semua stesen Komuter.

22. Bolehkah Touch ‘n Go digunakan untuk tiket Komuter?

- Ya, Touch ‘n Go termasuk kad nilai simpan dan MyKad boleh digunakan sebagai medium tiket.

23. Apakah kad maya?

- Kad Maya ialah pembayaran digital seperti Apple Pay, Samsung Pay dan Google Pay yang boleh digunakan untuk Komuter.

24. Bolehkah tiket dibeli di TVM menggunakan e-wallet?

- Ya, TVM menerima pembayaran melalui Touch ‘n Go dan QR DuitNow.

25. Adakah tiket Komuter boleh dipindah milik?

- Tidak, tiket Komuter adalah peribadi dan tidak boleh dipindah milik kepada orang lain.

26. Apakah yang berlaku jika tiket hilang?

- Jika tiket fizikal hilang, anda perlu membeli tiket baru. Tiket digital boleh dipaparkan semula melalui aplikasi atau cetakan semula.

27. Adakah pas bermusim boleh diguna untuk semua laluan?

- Ya, pas bermusim sah untuk laluan yang telah disenaraikan dalam sektor Komuter masing-masing.

28. Bagaimana saya tahu harga tiket Komuter?

- Harga bergantung pada jenis tiket, umur, diskaun, dan medium pembayaran. Rujuk POS, TVM, laman web atau aplikasi KTMB Mobile.

29. Apakah medium pembayaran yang tidak diterima di ACG?

- e-Wallet dan tunai tidak diterima di pintu kawalan automatik ACG.

30. Bagaimana memastikan perjalanan lancar dengan tiket Komuter?

- Semak jadual, pilih medium tiket yang sesuai, imbas dengan betul, dan pastikan Imbas Masuk dan Imbas Keluar lengkap.