

## **TERMA DAN SYARAT PRA-TEMPAHAN MAKANAN (*PRE-BOOK MEAL*) MELALUI APLIKASI KITS**

### **1. Pengenalan**

- 1.1. Sila baca **Terma dan Syarat** ini bersama-sama **Syarat-syarat Untuk Pengangkutan Penumpang KTMB** sebelum membuat pembelian pra-tempahan makanan.
- 1.2. Pembelian sebarang pra-tempahan makanan, bermakna anda menerima Terma dan Syarat ini serta Syarat-syarat Untuk Pengangkutan Penumpang KTMB atau menerima bagi pihak mana-mana orang yang anda membuat pembelian pra-tempahan makanan tersebut.
- 1.3. Pra-tempahan makanan hanya untuk perkhidmatan tren ETS sahaja.

### **2. Penumpang**

- 2.1. Penumpang perlu memastikan butiran tempahan makanan adalah betul semasa membuat pembelian pra-tempahan makanan melalui laman sesawang KTMB dan aplikasi KITS.
- 2.2. KTMB tidak bertanggungjawab atas sebarang masalah yang timbul akibat butiran tempahan yang tidak tepat yang dinyatakan semasa pembelian pra-tempahan makanan.

### **3. Pembelian Pra-Tempahan Makanan**

- 3.1. Pra-tempahan makanan hanya boleh dibeli melalui laman sesawang KTMB atau KTMB Mobile.
- 3.2. Pra tempahan makanan boleh dibuat **semasa dan selepas** pembelian tiket.
- 3.3. Penumpang perlu memilih jenis makanan dan minuman yang dikehendaki semasa membuat pembelian pra-tempahan makanan.
- 3.4. Pembelian pra-tempahan makanan adalah tertakluk kepada menu yang ditawarkan dan tertakluk kepada perubahan tanpa notis awal.
- 3.5. Semua harga makanan dan minuman yang ditawarkan akan dikenakan caj penghantaran.

### **4. Penerimaan Makanan Pra-Tempahan**

- 4.1. Penumpang perlu menyimpan dan mengemukakan resit pembelian pra-tempahan makanan kepada kru bistro untuk tujuan penerimaan dan pengesahan.
- 4.2. Pra-tempahan makanan hanya sah untuk penumpang yang membelinya dan tidak boleh dipindah milik atau dipindahkan kepada penumpang lain.
- 4.3. KTMB berhak menukarkan menu makanan selain yang ditempah atas sebab-sebab yang tidak dapat dielakkan.

- 4.4. Makanan akan diserahkan kepada penumpang dalam tempoh 30 minit selepas penumpang menaiki tren.
- 4.5. Penumpang disarankan untuk menjamu makanan dalam tempoh 3 jam selepas diserahkan kepada penumpang.

## 5. Pembatalan dan Pemulangan Bayaran Pra-Tempahan Makanan

- 5.1. Pembatalan pra-tempahan makanan adalah melalui pembatalan tiket.
- 5.2. Tiada pemulangan bayaran bagi pembatalan pra-tempahan makanan kurang dari **7 hari atau 7 hari** sebelum waktu berlepas tren.
- 5.3. Pembatalan pra-tempahan makanan yang dilakukan dalam tempoh melebihi **8 hari atau 8 hari** sebelum waktu berlepas tren akan diberikan pemulangan penuh.

Tempoh pembatalan sebelum tarikh perjalanan	Pemulangan
Kurang dari 7 hari atau 7 hari	Tiada (0%)
Lebih dari 8 hari atau 8 hari	Penuh (100%)

- 5.4. Pemulangan bayaran akan dikreditkan kedalam akaun KTMB *e-wallet* aplikasi KITS sahaja dan tiada pemulangan secara tunai.
- 5.5. Pemulangan bayaran akan dikreditkan ke dalam KTMB *e-wallet* serta-merta selepas proses pembatalan dilakukan.
- 5.6. Proses pembatalan pra-tempahan makanan boleh dilakukan secara dalam talian melalui laman sesawang KTMB dan aplikasi KITS dan tertakluk kepada terma dan syarat yang dinyatakan di atas.

## 6. Perubahan Pra-Tempahan Makanan

- 6.1. Pindaan terhadap pra-tempahan makanan yang telah dibuat tidak dibenarkan kecuali dan tertakluk kepada terma dan syarat yang ditetapkan oleh KTMB dari semasa ke semasa.

## 7. Ketidakhadiran atau Kelewatan

- 7.1. KTMB tidak menanggung liabiliti bagi pra-tempahan makanan sekiranya penumpang tidak menaiki tren pada masa yang ditetapkan atau akibat kelewatan dalam pengangkutan tren.

## 8. Pembatalan Perkhidmatan Tren oleh KTMB

- 8.1. Penumpang layak menerima pemulangan penuh sekiranya perkhidmatan tren dibatalkan oleh KTMB atas sebab-sebab yang tidak dapat dielakkan.
- 8.2. Pemulangan bayaran akan dikreditkan kedalam akaun KTMB *e-wallet* aplikasi KITS sahaja dan tiada pemulangan secara tunai.

- 8.3. Tempoh proses pemulangan bayaran akan mengambil masa 30 hari selepas proses pembatalan.

## **9. Hubungi Kami**

- 9.1. Untuk maklumat lanjut atau pertanyaan berkaitan pembelian pra-tempahan makanan, sila hubungi Unit Khidmat Pelanggan di talian 603-97791200 atau emel ke [callcenter@ktmb.com.my](mailto:callcenter@ktmb.com.my).

## FAQ - *Pra-Tempahan Makanan* Melalui Aplikasi KITS

### 1. Apakah yang dimaksudkan dengan pra-tempahan makanan?

Pra-tempahan makanan merujuk kepada pilihan makanan dan minuman yang boleh dibeli sebelum tarikh perjalanan (tertakhluk kepada terma dan syarat) tren KTMB melalui laman sesawang KTMB atau KTMB Mobile.

### 2. Bagaimana cara saya membuat pra-tempahan makanan?

Anda boleh membuat pra-tempahan makanan dengan memilih jenis makanan dan minuman yang dikehendaki melalui aplikasi KITS, atau KTMB Mobile.

### 3. Apakah yang harus saya lakukan jika butiran perjalanan saya berubah?

Pastikan butiran perjalanan yang anda masukkan semasa pembelian pra-tempahan makanan adalah tepat. KTMB tidak bertanggungjawab atas masalah yang timbul akibat butiran perjalanan yang tidak tepat.

### 4. Bagaimana proses penyerahan pra-tempahan makanan?

Simpan resit pembelian pra-tempahan makanan untuk tujuan pemeriksaan. Pra-tempahan makanan hanya sah untuk penumpang yang membelinya dan tidak boleh dipindah milik kepada penumpang lain.

### 5. Apakah polisi pembatalan pra-tempahan makanan?

Tiada pemulangan bayaran bagi pembatalan pra-tempahan makanan kurang dari 7 hari. Pembatalan yang dilakukan 7 hari atau lebih sebelum waktu berlepas tren akan diberi pemulangan bayaran 100% melalui KTMB *e-wallet*. Proses pembatalan boleh dilakukan secara dalam talian melalui laman sesawang KTMB atau aplikasi KTMB Mobile.

Tempoh pembatalan	Pemulangan
Kurang dari 7 hari sebelum tarikh perjalanan	X
Lebih dari 7 hari sebelum tarikh perjalanan	√

**6. Bagaimanakah sekiranya KTMB membatalkan perkhidmatan tren KTMB?**

Bayaran pemulangan penuh akan diberikan kepada penumpang.

**7. Adakah pra-tempahan makanan boleh dilakukan pada semua perkhidmatan tren?**

Pra-tempahan makanan hanya dibuka untuk perkhidmatan tren ETS sahaja.

**8. Bolehkah saya menukar atau pindah milik pra-tempahan makanan yang telah dibeli?**

Pindaan terhadap pra-tempahan makanan yang telah dibeli tidak dibenarkan. **Apakah yang berlaku jika saya tiada ditempat duduk semasa penghantaran makanan?**

Penumpang perlu mengambil makanan di kaunter bistro dengan menunjukkan resit pembelian makanan. KTMB tidak bertanggungjawab bagi pra-tempahan makanan yang tidak diambil oleh pelanggan pada masa yang ditetapkan atau akibat kelewatan dalam pengangkutan tren.

**9. Bagaimana saya boleh mendapatkan maklumat lanjut?**

Untuk pertanyaan lanjut berkaitan pembelian pra-tempahan makanan, sila hubungi Unit Khidmat Pelanggan KTMB di talian 603-97791200 atau emel ke [callcenter@ktmb.com.my](mailto:callcenter@ktmb.com.my).

Harap FAQ ini membantu menjawab sebahagian daripada pertanyaan yang mungkin anda ada mengenai pembelian pra-tempahan makanan dengan KTMB. Jika ada pertanyaan lain, sila hubungi Unit Khidmat Pelanggan KTMB.