

---

**APPENDIX 1 TERMS AND CONDITIONS OF ETS, KTM INTERCITY AND SHUTTLE TEBRAU TICKETS****1. Introduction**

- 1.1. Please read these Terms and Conditions carefully before purchase of ticket.
- 1.2. Purchase of any tickets constitutes your acceptance of these Terms and Conditions or your acceptance on behalf of any person for whom you are purchasing tickets.
- 1.3. Channel for purchase of ticket;
  - i. KTMB official website, [www.ktmb.com.my](http://www.ktmb.com.my) or link <https://online.ktmb.com.my/>
  - ii. KTMB Mobile apps
  - iii. KTMB ticket kiosk (ticket vending machine - TVM)
  - iv. KTMB ticket counter
- 1.4. Customer must sign-up KITS at [www.ktmb.com.my](http://www.ktmb.com.my) or KTMB Mobile apps for online purchase.
- 1.5. Please contact Customer Service Unit at 03-97791200
- 1.6. or email to [callcenter@ktmb.com.my](mailto:callcenter@ktmb.com.my) or proceed to ticket counter for further information on KITS registration.

**2. Ticket**

- 2.1 Minimum time limit for purchase of ticket:
  - i. Website, [www.ktmb.com.my](http://www.ktmb.com.my) or link [https://online.ktmb.com.my](https://online.ktmb.com.my/)
    - 15 minutes before departure time
  - ii. KTMB Mobile apps
    - 15 minutes before departure time
  - iii. KTMB ticket kiosk (ticket vending machine - TVM)
    - 15 minutes before departure time
  - iv. KTMB ticket counter (subject to counter operating hours)
    - 7 minutes before departure time
- 2.2 Customers are advised to purchase ticket in advance. Minimum time limit subject to change without prior notice.
- 2.3 KTMB accepts no liability if customer unable to purchase ticket before train depart due to system and technical disruptions, closure of counter operation or any other reason.
- 2.4 Advance purchase for selected trains and coaches are subject to minimum distance, refer **Attachment 1: Minimum Journey**.
- 2.5 Dynamic pricing for ETS services subject to:
  - i. Origin and destination
  - ii. Travel period
  - iii. Travel day
  - iv. Train departure time
  - v. Service type
  - vi. Service sector
  - vii. Purchase period
  - viii. Purchase medium
  - ix. Other criteria to be inform
- 2.6 Customer must ensure passenger's name, IC/passport, telephone number and travel itinerary are correct during purchase for ticket.
- 2.7 Customers who had purchased ticket via KTMB website or KTMB mobile apps, must save their ticket in their mobile phone or print their ticket for inspection purpose.
- 2.8 Customers who had purchased ticket via KTMB ticket kiosk or KTMB ticket counter, must keep-safe their printed ticket for inspection purpose.
- 2.9 Ticket that is torn or damaged or does not have complete information or details is not valid to be used to travel or to apply for a fare refund.
- 2.10 Shuttle Tebrau passengers must kept their payment receipt for ticket inspection or cancellation.
- 2.11 Customer must immediately contact Customer Service Unit at 03-97791200 or email to [callcenter@ktmb.com.my](mailto:callcenter@ktmb.com.my) if purchase of ticket via KTMB website or KTMB mobile apps or KTMB ticket kiosk was unsuccessful and payment has been done.
- 2.12 Customer may check ticket fare via KTMB website, KTMB mobile apps, KTMB ticket counter, KTMB ticket kiosk or Customer Service Unit via email [callcenter@ktmb.com.my](mailto:callcenter@ktmb.com.my) or telephone 03-97791200.
- 2.13 KTMB shall not responsible for any ticket purchased by passenger from any individual, agencies, portal, website or application which are selling ticket without KTMB authorization.

**3. Ticket Type**

- 3.1 Adult
  - Age 13 years and above, on travel date.
- 3.2 Child
  - Age 4 years and above, and below 13 years, on travel date.
  - Child below 4 years old is allowed travel without ticket.

- 3.3 Concession
- 3.3.1 Terms and conditions
- i. Concession ticket for Malaysian citizen only.
  - ii. Concession ticket is valid for selected class or coach, refer **Attachment 2: Concession Ticket**.
  - iii. Valid document(s) must be attached for concession registration.
  - iv. Registration is valid for three years for senior citizen, disable person or government pensioner and one year for other concessions.
  - v. Renewal of concession registration must be submitted after the expiry date.
  - vi. Registration of student concession available via KTMB website only:
    - a) Registration fee is MYR33.00 and subject to change without prior notice. (not refundable for whatsoever reason).
    - b) Registration is not allowed if study period less than 6 months.
    - c) Concession is valid for one year from the registration approval date or until end of study if study period less than one year, which ever earlier.
    - d) Purchase of concession ticket is allowed within 90 days from travel date.
- 3.3.2 Concession type and required document(s) for concession registration:
- i. Senior Citizen (60 years and above)
    - Mykad
  - ii. Government pensioner and wife
    - Pensioner card from Public Service Department or ATM Department of Veterans Affairs
    - Mykad
  - iii. KTMB Pensioner and wife
    - KTMB pensioner card
    - Mykad
  - iv. Disabled Person
    - Registration card from Social Welfare Department
    - Mykad
  - v. Army / Police and spouse / children 18 years and below
    - Army / police identity card
    - Mykad / Mykid (spouse and kids)
  - vi. Fire-fighters
    - Authority card
    - Mykad
  - vii. Ex-Serviceman
    - Ex-army membership card
    - Mykad
  - viii. Student
    - Verification letter (18 years and above), refer **Attachment 3: Student Verification Form**
    - Mykad.
- 3.3.3 Immediate pre-approval for senior citizen, disabled person or government pensioner registration.
- 3.3.4 Document verification and approval for other concession is within three working days.
- 3.3.5 Concession registration will be rejected or terminated without prior notice;
- i. Not comply to concession terms and conditions.
  - ii. No attachment or incorrect applicant information.
  - iii. Concession ticket have been used by another passenger for travelling and customer will be blacklisted from concession registration if misuse concession ticket.
- 3.3.6 Registration for senior citizen or disable person is available at ticket counter (please present original mykad).
- 3.3.7 Please contact Customer Service Unit at 03-97791200 or email to callcenter@ktmb.com.my or proceed to ticket counter for further information on concession registration.

#### 4. Ticket Inspection

- 4.1 Tickets are not transferable.
- 4.2 Passenger must present their ticket and mykad/passport during ticket inspection.
- 4.3 Ticket is not valid for use by anyone except the passenger whose name and mykad/passport number are stated on the ticket.
- 4.4 Under Section 117 (9) Land Public Transport Act 2010, a penalty of MYR100.00 and ticket fare will be imposed, if passengers;
  - i. Travel without ticket; or
  - ii. Travel with invalid ticket.

- 
- 4.5 Invalid ticket:
- i. Passenger's name and IC/passport number not stated on the ticket or in passenger manifest.
  - ii. Adult passenger travel with child ticket.
  - iii. Passenger travel beyond destination station stated on ticket.
  - iv. Unauthorized amendment/editing on ticket details.
  - v. Ticket have been cancelled.
- 4.6 Refer 4.4,
- i. Penalty and ticket fare must be paid immediately in cash to Ticket Checker, or
  - ii. Passenger must disembark from the train at next stopping station if fails to pay the amount.
- 5. Amendment of Ticket**
- 5.1 Amendment of departure date, departure time, coach label, seat number, ticket type or origin and destination station is not allowed.
- 5.2 Amendment for correction of passenger's name or mykad/passport number can be done at ticket counter at least 24 hours before train depart (subject to ticket counter operating hours). Required documents;
- i. Printed ticket
  - ii. Copy of passenger's mykad/passport
- 6. Cancellation of Ticket and Refund of Fares**
- 6.1 Terms and conditions for cancellation of ticket and refund of ticket fare;
- iii. Cancellation of ticket less than 2 hours before train departure; no refund of ticket fares.
  - iv. Cancellation of ticket within 2 hours to 72 hours before train departure; refund 50% of ticket fares.
  - v. Cancellation of ticket more than 72 hours before train departure; refund 75% of ticket fares
  - vi. Service charge or administrative charge or takaful plan fee are not refundable.
- 6.2 Cancellation procedures:
- i. Online
    - a) Login to KITS via KTMB website or KTMB Mobile apps.
    - b) Select ticket to cancel.
  - ii. Ticket counter (required documents)
    - a) Printed ticket for ETS, KTM Intercity and Shuttle Timuran.
    - b) Printed receipt or ticket for Shuttle Tebrau
    - c) Mykad or passport
    - d) PNR number (refer to counter staff)
- 6.3 Refund procedures
- i. Malaysian and Singaporean
    - a) Refund will be credited to KTM Wallet, and
    - b) No cash refunds.
  - ii. Foreigners (except Singaporean)
    - a) Refund will be credited to KTM Wallet or will be paid in cash for cancellation of ticket at ticket counter.
    - b) Refund will be credited to KTM Wallet for cancellation of ticket via online.
    - c) Customer may contact Customer Service Unit to request cash refund from KTM Wallet via bank transfer (subject to administration charge).
- 7. Train Service Disruption**
- 7.1 Full refund:
- i. Train service was cancelled and no alternative transport provided by KTMB;
    - Cancellation of ticket must be done within seven days from the travel date.
  - ii. Departure time delay more than two hours;
    - Cancellation of ticket must be done before train depart. If ticket have been scanned at departure gate, cancellation of ticket must be done at ticket counter.
- 7.2 Refer 7.1,
- i. Passengers may request full refund for their return ticket or connecting ticket (if not use) and cancellation of ticket must be done before the departure time.
  - ii. No compensation due to train cancellation or delay of departure and arrival time.
- 7.3 Refund procedures, refer 6.3
- 8. Ticket Details**
- 8.1 Customer must ensure travel details and passenger information are correct before they leave the ticket counter or during purchasing via online services or KTMB ticket kiosk.
- 8.2 After customer left the ticket counter, they must cancel the ticket if any error in travel details (subject to the terms and conditions of ticket cancellation).

**9. Reprint of Ticket at Ticket Counter**

- 9.1 Reprint of ticket at least one hour before departure time (subject to counter operating hours).
- 9.2 Reason for reprint;
  - i. Online purchase.
  - ii. Ticket loss.
- 9.3 KTMB have right to reject application for reprint of ticket;
  - i. Customer unable to present passenger's mykad/passport
  - ii. Application for reprint less than one hour before the train depart
  - iii. System failure or technical disruption.
  - iv. Ticket counter have been closed.

**10. Others**

- 10.1 Due to technical difficulties, operational disruption or disasters, KTMB have right to relocate passenger's seat and coach, to reschedule train timetable or to cancel train service without any compensation to passengers.
- 10.2 Passengers boarding Shuttle Timurau from halt or station which does not provide ticketing service are allowed to purchase tickets on board the train;
  - a) If seat number are not printed on ticket, passenger is allowed to sit in any empty seat, and
  - b) Immediately vacate the seat for passenger who had ticket with those seat number.
- 10.3 Departure gates for ETS and KTM Intercity train will be closed five minutes before the departure time:
  - a) If departure gate has been closed, passengers are not allowed to enter the departure area and
  - b) No refund of ticket fares.
- 10.4 Shuttle Tebrau passengers must scan their original passport at departure gate to enter the departure area;
  - a) Departure gate JB Sentral will be closed 10 minutes before departure time.
  - b) Departure gate Woodlands will be closed 20 minutes before departure time.
- 10.5 Shuttle Tebrau passengers are not allowed to enter the departure area and no refund of ticket fares if departure gate have been closed or their passport was expired.
- 10.6 Shuttle Tebrau passengers must ensure their passport expiry date is not less than 30 days from the departure date during purchase of ticket and if passport has been expired or the expiry is less than 30 days from the departure date, ticket must be cancelled (subject to cancellation procedures).
- 10.7 Shuttle Tebrau passengers below 4 years is allowed to board the train without ticket and must be registered at JB Sentral or Woodlands counter at least 2 hours before departure (subject to counter operation hours)
- 10.8 Malaysian citizen fare for Shuttle Tebrau services subject to terms and conditions, please refer KTMB ticket counter or Customer Services Unit for further details.
- 10.9 Top-up for KTM Wallet is available via KTMB official website or KTMB Mobile apps. Amount in KTM Wallet cannot be exchanged for cash or transfer to any bank account or other KTMB Wallet account.
- 10.10 Request to change email address or terminate KITS account please email to Customer Service Unit, refer **Attachment 4: Application for Changes of Email Address** and **Attachment 5: Application for Termination of KITS Account**.
- 10.11 Prohibited onboard the train:
  - i. Smelly food or fruits.
  - ii. Animals either alive or dead
  - iii. Bicycles i.e. scooters, normal bicycles, folding bicycles or any part of bicycle, included in bag or box.
  - iv. Flammable liquid or material.
  - v. Prohibited goods or substances under Malaysian law.
- 10.12 Refer 10.11, passenger will be not allowed to board the train or to continue their journey with prohibited items and no refund on ticket fare.
- 10.13 KTMB offer Takaful Plan for additional coverage. Please refer to **Frequently Asked Questions** on KTMB website or KTMB Mobile apps.
- 10.14 Parcels (excluded prohibited items) which is allowed to be carried onboard the train and charge will be imposed, refer **Attachment 6: Parcel Charges**.
- 10.15 Special booking (group booking) is available subject to terms and conditions, refer **Attachment 7: Special Booking (Group Booking)**.
- 10.16 Malaysian citizen verification for customer who had registered KITS online is available at ticket counter or KTMB ticket kiosk.
- 10.17 Business Class passengers are allowed to use Ruby Lounge facilities 1 hour before train depart.
- 10.18 Special seat for disabled person in ETS and KTM Intercity coaches is for registered disabled passengers with wheelchair only.
- 10.19 No seat allocation or seat reservation for free pass holders (Myrailife).
- 10.20 Train service coverage for ETS and KTM Intercity refer **Attachment 8**.
- 10.21 These terms and conditions are subject to change without prior notice.
- 10.22 Please contact Customer Service Unit at 03-97791200 or email to callcenter@ktmb.com.my or proceed to KTMB ticket counter for further information.

**Attachment 1:**
**Minimum Journey**

Train Sector	Train Service / Coach	From	To
KL Sentral – Butterworth – KL Sentral	Platinum / Business Class	KL Sentral	Kuala Kangsar
		Kuala Kangsar	KL Sentral
KL Sentral – Padang Besar – KL Sentral	Platinum / Business Class	KL Sentral	Kuala Kangsar
		Kuala Kangsar	KL Sentral
		Padang Besar	Tasek Gelugor
		Tasek Gelugor	Padang Besar
Gemas – Butterworth – Gemas	Gold	KL Sentral	Kuala Kangsar
		Kuala Kangsar	KL Sentral
Gemas – Padang Besar - Gemas	Gold	KL Sentral	Kuala Kangsar
		Kuala Kangsar	KL Sentral
		Padang Besar	Tasek Gelugor
		Tasek Gelugor	Padang Besar
JB Sentral – Tumpat – JB Sentral	2 <sup>nd</sup> Class Sleeping Berth	JB Sentral	Kuala Krau
	2 <sup>nd</sup> Class Sleeping Berth	Tumpat	Kuala Krau

**Note:**

- Purchase of ticket less than minimum journey is allowed within 24 hours only.
- Subject to change without prior notice.

## Attachment 2:

## Concession Ticket

Concession Type	Class / Coach Type	Concession Rate
Senior Citizen	All classes/coach <b>except</b> Business Class	50%
	Business Class	20%
Disable Person	All classes/coach <b>except</b> Business Class	50%
	Business Class	20%
Government Pensioner	All classes/coach <b>except</b> Business Class	50%
	Business Class	20%
Student (i-Card)	All classes/coach <b>except</b> Business Class	40%
	Business Class	No Concession
Army, Police & Firefighter	All classes/coach <b>except</b> Business Class	25%
	Business Class	No Concession
Ex-Servicemen (ex-army / ex-police)	All classes/coach <b>except</b> Business Class	25%
	Business Class	No Concession
Children	All classes/coach <b>except</b> Business Class	50%
	Business Class	20%

**Note:**

- Concession not inclusive seat and berth charges or meal service or any other charges or administration fee.
- Subject to change without prior notice.

Attachment 3

**STUDENT VERIFICATION FORM**

**(NAME & ADDRESS SCHOOL / INSTITUTE / COLLEGE / UNIVERSITY)**

.....  
.....  
.....

**(STUDENT INFORMATION)**

Name : .....

IC / Mykad No. : .....

This is to certify that the above named is currently a student at this school / institute / college / university.

- Duration of Study : ..... ( year )
- Admission : ..... ( month / year )
- Expected Completion : ..... ( month / year )

Thank you

Signature : .....

Name of Officer : .....

Occupation : .....

Telephone No. : .....

Date : .....

Stamping  
School / Institute / College /  
University



Attachment 4:

Application for Changes of Email Address

PERMOHONAN PENUKARAN ALAMAT EMEL APPLICATION FOR CHANGE OF EMAIL ADDRESS			
Sila tanda 'X' Please tick 'X'	Walk-In (Guest Service Center KL Sentral)		Email* (callcenter@ktmb.com.my)
Name Name			
No. IC / Passport IC / Passport No.			
Sebab Penukaran Reason for Change			
Alamat Emel Baharu New Email Address			
Saya dengan ini mengakui dan bersetuju menukar alamat emel untuk akaun KITS <i>I hereby acknowledge and agree to change email address for KITS account</i>			
		Disahkan oleh / Verified by:	
.....		.....	
Nama / Name:		Nama / Name:	
No. IC/ IC No.		ID Kakitangan/ Staff ID:	
Tarikh / Date:		Tarikh / Date:	

Note:

- Attach copy of mykad/passport





## Attachment 5:

## Application for Termination of KITS Account

<b>PERMOHONAN UNTUK PENAMATAN AKAUN KITS APPLICATION FOR TERMINATION OF KITS ACCOUNT</b>			
Sila tanda 'X' <i>Please tick 'X'</i>	Walk-In (Guest Service Center KL Sentral)		Email* (callcenter@ktmb.com.my)
Name <i>Name</i>			
No. IC / Passport <i>IC / Passport No.</i>			
PNR			
KTM Wallet (RM)			
Sebab Penamatan <i>Reason for termination</i>			
Saya dengan ini mengakui dan bersetuju menamatkan akaun KITS saya dan tidak menuntut KTM Wallet. <i>I hereby acknowledge and agree to terminate my KITS account and KTM Wallet is not claimable.</i>			
		Disahkan oleh / <i>Verified by:</i>	
.....		.....	
Nama/ <i>Name:</i>		Nama/ <i>Name:</i>	
No. IC/ <i>IC No.</i>		ID Kakitangan/ <i>Staff ID:</i>	
Tarikh/ <i>Date:</i>		Tarikh/ <i>Date:</i>	
<b>KELULUSAN APPROVAL</b>			
No. PNR			
KTM Wallet (RM)			
Catatan			
Disemak oleh:		Diluluskan oleh:	
.....		.....	
Nama:		(Ketua Jabatan/ Ketua Unit)	
Tarikh:		Nama:	
		Tarikh:	

**Note:**

- Attach copy of mykad/passport
- Termination process is within 5 working days from the date of approval

**Attachment 6:**
**Parcel Charges**

Distance (KM)	(KG)				
	10	20	30	40	60
15	2.60	3.50	4.70	6.50	9.20
30	2.60	3.50	4.70	6.50	9.20
45	3.50	5.30	6.80	9.40	13.00
60	3.50	5.30	6.80	9.40	13.00
75	3.50	5.30	6.80	9.40	13.00
90	4.60	6.80	8.90	12.50	15.50
120	4.60	6.80	8.90	12.50	15.50
150	5.70	8.40	11.10	14.00	16.40
180	5.70	8.40	11.10	14.10	16.60
210	6.90	10.10	13.40	15.50	17.10
240	6.90	10.10	13.40	15.80	17.60
270	6.90	10.10	13.40	15.80	17.70
300	6.90	10.10	13.40	16.10	18.30
350	8.00	11.80	14.70	16.60	18.60
400	8.00	11.80	14.80	17.10	19.20
450	8.00	11.80	14.90	17.60	19.80
500	8.90	13.20	15.90	17.90	20.40
550	8.90	13.20	16.10	18.30	20.80
600	8.90	13.20	16.20	18.50	21.50
650	10.60	14.70	17.00	19.10	22.10
700	11.10	15.20	17.20	19.50	22.70
800	12.20	16.10	17.80	20.40	23.80

**Note:**

- Subject to change without prior notice.

**Attachment 7****Special Booking (Group Booking)****1.0 Terms and Conditions**

- 1.1 Customer must register KITS at KTMB website to apply for special booking.
- 1.2 Application form must be submitted at least 30 days before travel date.
- 1.3 Train services for special booking:
  - i. ETS  
Route: Gemas – KL Sentral – Ipoh – Butterworth – Padang Besar
  - ii. KTM Intercity  
Route: JB Sentral – Gemas – Kuala Lipis - Gua Musang - Tumpat
- 1.4 Special booking is not allowed for special train services dan Shuttle Tebrau.
- 1.5 Minimum 9 tickets and maximum 80 tickets per train.
- 1.6 Administration charge
  - a) RM1.00 per ticket for successful booking.
  - b) Payment via KTM Wallet
  - c) Not refundable for whatsoever reason
  - d) Subject to change without prior notice.
- 1.7 Email notification will be sent to customer should their special booking was successful.
- 1.8 Payment of ticket is within seven days from the date of notification email.
  - a) Collection and payment of ticket through KTMB website between 12.15 am to 11.00 pm.
  - b) Payment of ticket fare via KTM Wallet.
  - c) Customer must ensure KTM Wallet is sufficient before proceed to payment.
  - d) Special booking will be automatically cancelled after seven days.
- 1.9 Due to email disruptions or system failure or any other reason, KTMB will not responsible should,
  - a) KTMB did not receive the application form, or
  - b) KTMB did not receive booking details, or
  - c) Successful special booking was automatically cancelled.
- 1.10 Special booking is not allowed for travelling date during festive season.
- 1.11 Amendment is not allowed for any successful booking, such as travelling date, number of tickets, origin and destination station, ticket type or other details.
- 1.12 Terms and conditions are subject to change without prior notice.

**2.0 Procedures**

- 2.1 Customer submit their application form:
  - a) By email to [tempahankhas@ktmb.com.my](mailto:tempahankhas@ktmb.com.my), or
  - b) By hand to Intercity Services Department, KTM Berhad, KL Sentral.
- 2.2 KTMB activate customer's KITS account to allow for special booking.
- 2.3 Customer login KITS account at KTMB website and submit booking details.
- 2.4 Seat reservation by KTMB (subject to seat availability)
- 2.5 Customer receive email notification "**KITS Special Booking – Pending Payment**".
- 2.6 Customer login KITS account at KTMB website for ticket payment.
- 2.7 Customer must ensure passengers details and PNR number for concession ticket is correct.

**3.0 Others**

- 3.1 Ticket purchased via special booking subject to **Condition of Carriage for Passenger Services** and **Terms and Conditions of ETS, KTM Intercity and Shuttle Tebrau**.
- 3.2 Please contact Customer Service Unit at 03-97791200 or email to [callcenter@ktmb.com.my](mailto:callcenter@ktmb.com.my) for further details:
  - a) KITS registration
  - b) KTM Wallet
  - c) Concession registration
  - d) Train timetable, ticket fare or seat availability



SPECIAL BOOKING (GROUP BOOKING)		
1.	Date	<input type="text"/>
2.	Name*	<input type="text"/>
3.	Email*	<input type="text"/>
4.	Tel. No*	<input type="text"/>
5.	No. PNR / IC*	<input type="text"/>
6.	KTM Wallet (RM)*	<input type="text"/>
7.	Travel Date	<input type="text"/>
8.	Origin & Destination	<input type="text"/>
9.	Total Ticket	<input type="text"/>
10.	Train No.**	<input type="text"/>
11.	Coach Type / Class**	<input type="text"/>
<p><b>Note:</b> * / ** Refer KITS account or contact Customer Service at 03-97791200 for further info</p> <p>a) Application form must be submitted by email <a href="mailto:tempahankhas@ktmb.com.my">tempahankhas@ktmb.com.my</a> or by hand to Intercity Services Department, KL Sentral at least 30 days before departure date.</p> <p>b) Please attach passengers list (if available)</p> <p>c) Please submit separate form for different travel date or origin and destination</p> <p>d) Minimum 9 ticket and maximum 80 ticket per train</p> <p>e) Special booking is not allowed for travel date during festive season.</p> <p>f) KTMB reserves the right to reject special bookings which do not comply to the terms and conditions or any other reason without prior notice.</p> <p>g) Customer is not allowed to resell train tickets individually in any market medium. (legal action will be taken subject to Act 715, Land Public Transport Act 2010)</p>		
Kegunaan Pejabat KTMB		
1.	Nama Kakitangan	<input type="text"/>
2.	Tarikh Borang Diterima	<input type="text"/>
3.	Kaedah Permohonan	<input type="text"/> Emel <input type="text"/> Serahan Tangan
4.	Tarikh PNR diaktifkan	<input type="text"/>

**Attachment 8:**
**Train Service coverage**
**1. ETS**

SECTOR	ROUTE
Gemasp	Gemas – Butterworth
	Gemas – Padang Besar
KL Sentral	KL Sentral – Butterworth
	KL Sentral – Padang Besar
Ipoh	KL Sentral – Ipoh

**2. KTM INTERCITY**

SECTOR	SERVICE TYPE	ROUTE
Selatan	Ekspres Selatan (ES)	JB Sentral – Gemas
	Shuttle Tebrau (ST)	JB Sentral – Woodlands
Timur	Ekspres Timuran (ERT)	JB Sentral – Tumpat
	Shuttle Timuran (ST)	Tumpat – Gua Musang
		Tumpat - Dabong
		Tumpat – Kuala Lipis
		Kuala Lipis - Gemas

**APPENDIX 1****TERMA DAN SYARAT TIKET ETS, KTM INTERCITY DAN SHUTTLE TEBRAU****1. Pengenalan**

- 1.1. Sila baca Terma dan Syarat ini dengan teliti sebelum membuat pembelian tiket.
- 1.2. Dengan pembelian mana-mana tiket, bermakna anda telah bersetuju menerima keseluruhan Terma dan Syarat ini atau menerima bagi pihak mana-mana orang yang anda membuat pembelian tiket tersebut.
- 1.3. Saluran pembelian tiket:
  - i. Laman sesawang rasmi KTMB, [www.ktmb.com.my](http://www.ktmb.com.my) atau pautan <https://online.ktmb.com.my/>
  - ii. Aplikasi KTMB Mobile
  - iii. Kiosk tiket KTMB (*ticket vending machine* - TVM)
  - iv. Kaunter tiket KTMB
- 1.4. Pelanggan perlu mendaftar KITS di [www.ktmb.com.my](http://www.ktmb.com.my) atau aplikasi KTMB Mobile untuk pembelian dalam talian.
- 1.5. Sila hubungi Unit Khidmat Pelanggan di talian 03-97791200 atau e-mel ke [callcenter@ktmb.com.my](mailto:callcenter@ktmb.com.my) atau rujuk kaunter tiket KTMB untuk maklumat lanjut berkaitan pendaftaran KITS.

**2. Tiket**

- 2.1 Had masa minima pembelian tiket:
  - i. Laman sesawang, [www.ktmb.com.my](http://www.ktmb.com.my) atau pautan <https://online.ktmb.com.my>
    - 15 minit sebelum waktu tren berlepas
  - ii. Aplikasi KTMB Mobile
    - 15 minit sebelum waktu tren berlepas
  - iii. Kiosk tiket KTMB (*Ticket Vending Machine – TVM*)
    - 15 minit sebelum waktu tren berlepas
  - iv. Kaunter tiket KTMB (tertakluk waktu operasi kaunter tiket)
    - 7 minit sebelum waktu tren berlepas
- 2.2 Pelanggan dinasihatkan membuat pembelian tiket awal. Had masa minima tertakluk pindaan tanpa notis awal.
- 2.3 KTMB tidak menerima liabiliti jika pelanggan tidak dapat membeli tiket sebelum tren berlepas disebabkan gangguan sistem dan teknikal, penutupan operasi kaunter tiket atau apa-apa sebab.
- 2.4 Pembelian awal untuk tren dan koc tertentu adalah tertakluk kepada jarak minima, rujuk **Lampiran 1: Perjalanan Minima**
- 2.5 Tambang dinamik untuk perkhidmatan ETS tertakluk kepada:
  - i. Stesen origin dan destinasi
  - ii. Tempoh perjalanan
  - iii. Hari perjalanan
  - iv. Waktu berlepas
  - v. Jenis perkhidmatan tren
  - vi. Sektor perkhidmatan tren
  - vii. Tempoh pembelian
  - viii. Medium pembelian
  - ix. Lain-lain kriteria akan dimaklumkan
- 2.6 Pelanggan mesti memastikan nama penumpang, nombor IC/passport, nombor telefon dan butiran perjalanan adalah betul semasa pembelian tiket.
- 2.7 Pelanggan yang membeli tiket melalui laman sesawang KTMB atau KTMB Mobile mesti menyimpan tiket yang lengkap dalam telefon mudah-alih atau mencetak tiket untuk tujuan pemeriksaan.
- 2.8 Pelanggan yang membeli tiket melalui kiosks tiket (TVM) atau di kaunter tiket KTMB mesti menyimpan tiket yang dicetak untuk tujuan pemeriksaan.
- 2.9 Tiket yang koyak atau rosak atau tidak mempunyai maklumat atau butiran lengkap adalah tidak sah digunakan untuk perjalanan atau memohon bayaran balik tambang.
- 2.10 Penumpang Shuttle Tebrau mesti menyimpan tiket atau resit bayaran untuk tujuan pemeriksaan dan pembatalan.
- 2.11 Pelanggan perlu segera menghubungi Unit Khidmat Pelanggan di 03-97791200 atau emel ke [callcenter@ktmb.com.my](mailto:callcenter@ktmb.com.my) jika pembelian tiket melalui laman sesawang KTMB atau aplikasi KTMB Mobile atau kiosk tiket KTMB tidak berjaya dan bayaran telah dibuat.
- 2.12 Pelanggan boleh semak tambang tiket melalui laman sesawang KTMB, aplikasi KTM Mobile, kaunter tiket KTMB atau Unit Khidmat Pelanggan melalui emel [callcenter@ktmb.com.my](mailto:callcenter@ktmb.com.my) atau telefon 03-97791200.
- 2.13 KTMB tidak bertanggungjawab untuk mana-mana tiket yang dibeli oleh penumpang daripada mana-mana individu, agensi, portal, laman sesawang atau aplikasi yang menjual tiket tanpa kebenaran KTMB.

**3. Jenis Tiket**

- 3.1 Dewasa
  - Berumur 13 tahun dan ke atas, pada tarikh perjalanan
- 3.2 Kanak-kanak
  - Berumur 4 tahun dan ke atas dan kurang dari 13 tahun pada tarikh perjalanan
  - Kanak-kanak di bawah umur 4 tahun dibenarkan membuat perjalanan tanpa tiket.

- 3.3 Koneksi
- 3.3.1 Terma dan syarat
- Tiket koneksi untuk warganegara Malaysia sahaja.
  - Tiket koneksi sah untuk jenis kelas atau koc yang ditetapkan, rujuk **Lampiran 2: Tiket Koneksi**.
  - Dokumen yang sah mesti dilampirkan untuk pendaftaran koneksi.
  - Pendaftaran adalah sah untuk tiga tahun bagi koneksi warga emas, orang kurang upaya atau pesara kerajaan dan satu tahun untuk lain-lain koneksi.
  - Pendaftaran semula koneksi perlu dibuat selepas tarikh tamat tempoh.
  - Pendaftaran koneksi pelajar adalah melalui laman sesawang KTMB Sahaja:
    - Yuran pendaftaran adalah RM33.00 dan tertakluk kepada pindaan tanpa notis awal. (tidak dipulangkan walau dengan apa juga sebab)
    - Pendaftaran tidak dibenarkan jika tempoh belajar kurang 6 bulan.
    - Tempoh koneksi adalah satu tahun dari tarikh pendaftaran diluluskan atau sehingga tarikh tamat belajar jika tempoh belajar kurang satu tahun, yang mana terdahulu.
    - Pembelian tiket koneksi dibenarkan dalam tempoh 90 hari dari tarikh perjalanan.
- 3.3.2 Jenis Koneksi dan dokumen yang perlu dilampirkan untuk pendaftaran dan pemeriksaan tiket:
- Warga emas (60 tahun dan ke atas)
    - Mykad
  - Pesara kerajaan (berpencen) dan isteri
    - Kad pesara dari Jabatan Perkhidmatan Awam atau Jabatan Hal Ehwal Veteran ATM
    - Mykad
  - Pesara KTMB dan isteri
    - Kad pesara KTMB
    - Mykad
  - Orang Kurang Upaya (OKU)
    - Kad pendaftaran OKU dari Jabatan Kebajikan Masyarakat
    - Mykad
  - Anggota Tentera / Polis dan pasangan / anak berumur 18 tahun dan ke bawah
    - Kad pengenalan tentera/polis
    - Mykad/Mykid (pasangan dan anak)
  - Anggota Bomba
    - Kad kuasa
    - Mykad
  - Bekas Tentera
    - Kad bekas tentera
    - Mykad
  - Pelajar
    - Surat pengesahan (18 tahun dan ke atas), rujuk **Lampiran 3: Borang Pengesahan Pelajar**.
    - Mykad.
- 3.3.3 Pra-kelulusan serta-merta bagi pendaftaran warga emas, orang kurang upaya atau pesara kerajaan.
- 3.3.4 Proses pengesahan dokumen dan kelulusan untuk lain-lain koneksi dalam tempoh tiga hari bekerja.
- 3.3.5 Pendaftaran koneksi akan ditolak atau ditamatkan tanpa notis awal;
- Tidak mematuhi terma dan syarat koneksi
  - Tiada lampiran atau maklumat pemohon salah
  - Tiket koneksi digunakan oleh penumpang lain untuk membuat perjalanan dan pelanggan akan disenaraihitam dari pendaftaran koneksi jika menyalahgunakan tiket koneksi.
- 3.3.6 Pendaftaran untuk warga emas atau orang kurang upaya boleh dibuat di kaunter tiket (sila kemukakan mykad asal)
- 3.3.7 Sila hubungi Unit Khidmat Pelanggan di 03-97791200 atau emel ke callcenter@ktmb.com.my atau rujuk kaunter tiket untuk maklumat lanjut berkaitan pendaftaran koneksi.
4. **Pemeriksaan Tiket**
- 4.1 Tiket tidak boleh dipindahmilik.
- 4.2 Penumpang mesti mengemukakan tiket dan mykad/passport semasa pemeriksaan tiket.
- 4.3 Tiket tidak sah digunakan oleh sesiapa kecuali penumpang yang nama dan nombor mykad/passport dinyatakan pada tiket
- 4.4 Dibawah Seksyen 117 (9) Akta Pengangkutan Awam Darat 2010, penalti RM100.00 dan tambang tiket akan dikenakan, jika penumpang;
- Membuat perjalanan tanpa tiket; atau
  - Membuat perjalanan dengan tiket tidak sah.

- 4.5 Tiket tidak sah:
- Nama dan nombor IC/passport penumpang tiada dicatat pada tiket atau dalam senarai penumpang.
  - Penumpang dewasa membuat perjalanan dengan tiket kanak-kanak.
  - Penumpang membuat perjalanan melebihi stesen destinasi yang dicatat pada tiket.
  - Pindaan tanpa kebenaran pada butiran tiket.
  - Tiket telah dibatalkan.

- 4.6 Rujuk 4.4,
- Penalti dan tambang tiket mesti dibayar secara tunai serta-merta kepada Pemeriksa Tiket, atau
  - Penumpang perlu turun dari tren di stesen berikutnya jika gagal membayar jumlah tersebut.

## 5. Pindaan Tiket

- 5.1 Pindaan tarikh perjalanan, waktu berlepas, label koc, nombor tempat duduk, jenis tiket atau stesen origin dan destinasi tidak dibenarkan.
- 5.2 Pindaan untuk pembetulan nama atau nombor mykad/passport penumpang boleh dilakukan di kaunter tiket sekurang-kurangnya 24 jam sebelum tren berlepas (tertakluk waktu operasi kaunter tiket). Dokumen diperlukan;
- Tiket bercetak
  - Salinan mykad/passport penumpang

## 6. Pembatalan Tiket dan Pemulangan Tambang

- 6.1 Terma dan syarat pembatalan tiket dan pemulangan tambang tiket:
- Pembatalan tiket kurang dari 2 jam sebelum tren berlepas; tiada pemulangan tambang tiket.
  - Pembatalan tiket 2 jam hingga 72 jam sebelum tren berlepas; pemulangan tambang tiket 50%.
  - Pembatalan tiket melebihi 72 jam sebelum tren berlepas; pemulangan tambang tiket 75%.
  - Tiada pemulangan caj perkhidmatan, caj pentadbiran atau bayaran pelan takaful.
- 6.2 Prosedur pembatalan:
- Dalam talian
    - Login melalui laman sesawang KTMB atau KTMB Mobile apps.
    - Pilih tiket yang hendak dibatalkan.
  - Kaunter Tiket (dokumen diperlukan)
    - Tiket bercetak untuk tren ETS, KTM Intercity dan Shuttle Timur
    - Resit atau tiket bercetak untuk tren Shuttle Tebrau
    - Mykad atau pasport asal
    - Nombor PNR (rujuk kakitangan kaunter)
- 6.3 Prosedur pemulangan tambang
- Penumpang warganegara Malaysia dan Singapura
    - Pemulangan tambang dikreditkan ke KTM Wallet, dan
    - Tiada pemulangan tunai.
  - Penumpang warga asing (kecuali warganegara Singapura).
    - Pemulangan tambang dikreditkan ke KTM Wallet atau dibayar secara tunai untuk pembatalan tiket di kaunter.
    - Pemulangan tambang akan dikreditkan ke KTM Wallet pelanggan jika pembatalan tiket dalam talian.
    - Pelanggan boleh menghubungi Unit Khidmat Pelanggan untuk memohon pemulangan tunai dari akaun KTM Wallet melalui pindahan bank (tertakluk kepada caj pentadbiran).

## 7. Gangguan Perkhidmatan Tren

- 7.1 Pemulangan tambang penuh;
- Perkhidmatan tren dibatalkan dan tiada pengangkutan alternatif disediakan oleh KTMB;
    - Pembatalan tiket mesti dilakukan dalam tempoh tujuh hari dari tarikh perjalanan.
  - Waktu tren berlepas lewat melebihi dua jam;
    - Pembatalan tiket mesti dibuat sebelum tren berlepas. Jika tiket telah diimbis di pintu berlepas, pembatalan tiket mesti dilakukan di kaunter tiket.
- 7.2 Rujuk 7.1
- Penumpang boleh memohon pemulangan tambang penuh untuk tiket perjalanan balik atau tiket sambungan perjalanan (jika tidak digunakan) dan pembatalan tiket mesti dibuat sebelum waktu tren tersebut berlepas.
  - Tiada bayaran gantirugi disebabkan pembatalan tren atau kelewatan waktu berlepas dan ketibaan tren.

- 7.3 Prosedur pemulangan tambang rujuk 6.3.

## 8. Butiran Tiket

- 8.1 Pelanggan mesti memastikan maklumat penumpang dan butiran perjalanan adalah betul sebelum meninggalkan kaunter tiket atau semasa pembelian tiket secara dalam talian atau di kiosk tiket KTMB.
- 8.2 Selepas pelanggan meninggalkan kaunter tiket, mereka perlu membatalkan tiket tersebut jika terdapat kesilapan butiran perjalanan (tertakluk kepada terma dan syarat pembatalan tiket).



## 9. Cetak-semula Tiket di Kaunter Tiket

- 9.1 Cetak-semula tiket mesti dilakukan sekurang-kurangnya satu jam sebelum tren berlepas (tertakluk kepada waktu operasi kaunter tiket).
- 9.2 Sebab-sebab cetak-semula;
  - i. Pembelian dalam talian.
  - ii. Tiket hilang.
- 9.3 KTMB berhak menolak permohonan cetak-semula tiket;
  - i. Pelanggan tidak mengemukakan mykad/passport penumpang
  - ii. Permohonan cetak-semula kurang dari satu jam sebelum tren berlepas
  - iii. Kegagalan sistem atau gangguan teknikal.
  - iv. Kaunter tiket telah ditutup.

## 10. Lain-lain

- 10.1 Jika berlaku masalah teknikal, gangguan operasi atau bencana alam, KTMB berhak meminda nombor tempat duduk dan koc penumpang, meminda jadual tren atau menamatkan perkhidmatan tren tanpa apa-apa pampasan kepada penumpang.
- 10.2 Penumpang yang menaiki Shuttle Timuran dari perhentian atau stesen yang tiada perkhidmatan kaunter tiket dibenarkan membeli tiket di dalam tren.
  - a) Jika nombor tempat duduk tiada dicatat pada tiket, penumpang dibenarkan duduk di tempat yang kosong, dan
  - b) Segera mengosongkan tempat duduk untuk penumpang yang mempunyai tiket tempat duduk tersebut.
- 10.3 Get pelepasan untuk tren ETS dan KTM Intercity akan ditutup lima minit sebelum waktu tren berlepas.
  - a) Jika get pelepasan telah ditutup, penumpang tidak dibenarkan memasuki ruang pelepasan, dan
  - b) Tiada pemulangan tambang tiket.
- 10.4 Penumpang Shuttle Tebrau mesti mengimbas pasport asal di pintu pelepasan untuk masuk ke ruang pelepasan;
  - a) Get pelepasan JB Sentral akan ditutup 10 minit sebelum waktu berlepas.
  - b) Get pelepasan Woodlands akan ditutup 20 puluh minit sebelum waktu berlepas.
- 10.5 Penumpang Shuttle Tebrau tidak dibenarkan memasuki ruang pelepasan dan tiada pemulangan tambang tiket jika get pelepasan telah ditutup atau passport mereka telah tamat tempoh.
- 10.6 Penumpang Shuttle Tebrau mesti memastikan tempoh tamat pasport tidak kurang 30 hari dari tarikh perjalanan semasa pembelian tiket dan jika pasport telah tamat tempoh atau tempoh tamat kurang 30 hari pada tarikh perjalanan, tiket perlu dibatalkan (tertakluk prosedur pembatalan tiket).
- 10.7 Penumpang Shuttle Tebrau di bawah umur 4 tahun boleh menaiki tren tanpa tiket dan mesti didaftarkan di kaunter JB Sentral atau Woodlands, selewat-lewatnya 2 jam sebelum berlepas (tertakluk waktu operasi kaunter tiket).
- 10.8 Tambang warganegara Malaysia untuk perkhidmatan Shuttle Tebrau adalah tertakluk kepada terma dan syarat, sila rujuk kaunter tiket KTMB atau Unit Khidmat Pelanggan untuk maklumat lanjut.
- 10.9 Tambahan nilai KTM Wallet boleh dibuat melalui laman sesawang rasmi KTMB atau aplikasi KTMB Mobile untuk. Jumlah KTM Wallet tidak boleh ditukar dalam bentuk tunai atau dipindahkan ke mana-mana akaun bank atau akaun KTMB Wallet yang lain.
- 10.10 Permohonan menukar alamat emel atau menamatkan akaun KITS sila emel ke Unit Khidmat Pelanggan, rujuk **Lampiran 4: Permohonan Penukaran Alamat Emel** dan **Lampiran 5: Permohonan Untuk Penamatan Akaun KITS**.
- 10.11 Dilarang di dalam tren:
  - i. Makanan atau buah-buahan berbau
  - ii. Haiwan samada hidup atau mati
  - iii. Basikal seperti skuter, basikal biasa, basikal lipat atau apa-apa bahagian basikal, termasuk di dalam beg atau kotak.
  - iv. Bahan atau cecair mudah terbakar
  - v. Barang atau bahan larangan di bawah undang-undang Malaysia
- 10.12 Rujuk 10.11, penumpang tidak dibenarkan menaiki tren atau dilarang meneruskan perjalanan bersama barang tersebut serta tiada pemulangan tambang tiket.
- 10.13 KTMB menawarkan Pelan Takaful untuk faedah perlindungan tambahan. Sila rujuk **Soalan Lazim** di laman sesawang KTMB atau aplikasi KTMB Mobile.
- 10.14 Bungkus (tidak termasuk barang larangan) dibenarkan untuk dibawa ke dalam tren dan caj akan dikenakan, rujuk **Lampiran 6: Caj Bungkus**.
- 10.15 Tempahan khas (tempahan rombongan) disediakan tertakluk kepada terma dan syarat, rujuk **Lampiran 7: Tempahan Khas**.
- 10.16 Pengesahan warganegara Malaysia untuk pelanggan yang telah mendaftar KITS online boleh dilakukan di kaunter tiket atau kiosk KTMB.
- 10.17 Penumpang Kelas Perniagaan dibenarkan menggunakan kemudahan Ruby Lounge 1 jam sebelum tren berlepas.
- 10.18 Tempat duduk khas orang kurang upaya dalam koc ETS dan KTM Intercity untuk penumpang OKU berkerusi roda yang berdaftar sahaja.
- 10.19 Tiada peruntukan atau tempahan tempat duduk untuk pemegang pas percuma (Myraillife).
- 10.20 Liputan perkhidmatan tren ETS dan KTM Intercity adalah seperti dalam **Lampiran 8**.
- 10.21 Terma dan syarat ini tertakluk kepada pindaan tanpa notis awal.
- 10.22 Sila hubungi Unit Khidmat Pelanggan di 03-97791200 atau emel ke callcenter@ktmb.com.my untuk maklumat lanjut.

**Lampiran 1:**
**Perjalanan Minima**

Sektor Tren	Perkhidmatan Tren / Koc	Dari	Ke
KL Sentral – Butterworth – KL Sentral	Platinum / Kelas Perniagaan	KL Sentral	Kuala Kangsar
		Kuala Kangsar	KL Sentral
KL Sentral – Padang Besar – KL Sentral	Platinum / Kelas Perniagaan	KL Sentral	Kuala Kangsar
		Kuala Kangsar	KL Sentral
		Padang Besar	Tasek Gelugor
		Tasek Gelugor	Padang Besar
Gemas – Butterworth – Gemas	Gold	KL Sentral	Kuala Kangsar
		Kuala Kangsar	KL Sentral
Gemas – Padang Besar - Gemas	Gold	KL Sentral	Kuala Kangsar
		Kuala Kangsar	KL Sentral
		Padang Besar	Tasek Gelugor
		Tasek Gelugor	Padang Besar
JB Sentral – Tumpat – JB Sentral	Tempat Tidur Kelas 2	JB Sentral	Kuala Krau
	Tempat Tidur Kelas 2	Tumpat	Kuala Krau

**Nota:**

- Pembelian tiket kurang dari perjalanan minima dibenarkan dalam tempoh 24 jam sahaja
- Tertakluk kepada pindaan tanpa notis awal.

**Lampiran 2:**
**Tiket Konsesi.**

Jenis Konsesi	Jenis Kelas / Koc	Kadar Konsesi
Wargamas	Semua kelas/koc <b>kecuali</b> Kelas Perniagaan	50%
	Kelas Perniagaan	20%
Orang Kurang Upaya	Semua kelas/koc <b>kecuali</b> Kelas Perniagaan	50%
	Kelas Perniagaan	20%
Pesara Kerajaan	Semua kelas/koc <b>kecuali</b> Kelas Perniagaan	50%
	Kelas Perniagaan	20%
Pelajar (i-Card)	Semua kelas/koc <b>kecuali</b> Kelas Perniagaan	40%
	Kelas Perniagaan	Tiada Konsesi
Tentera, Polis & Bomba	Semua kelas/koc <b>kecuali</b> Kelas Perniagaan	25%
	Kelas Perniagaan	Tiada Konsesi
Bekas Tentera/Polis	Semua kelas/koc <b>kecuali</b> Kelas Perniagaan	25%
	Kelas Perniagaan	Tiada Konsesi
Kanak-kanak	Semua kelas/koc <b>kecuali</b> Kelas Perniagaan	50%
	Kelas Perniagaan	20%

**Nota:**

- Konsesi tidak termasuk caj tempat duduk dan tempat tidur atau makanan atau lain-lain caj atau yuran pentadbiran.
- Tertakluk kepada pindaan tanpa notis awal.



Lampiran 3:

**BORANG PENGESAHAN PELAJAR**

**(NAMA & ALAMAT SEKOLAH / INSTITUT / KOLEJ / UNIVERSITI)**

.....  
.....  
.....

**(MAKLUMAT PELAJAR)**

Nama : .....

No. IC / Mykad : .....

Saya mengesahkan bahawa pelajar yang dinyatakan seperti di atas adalah pelajar di sekolah / institut / kolej / universiti ini.

- Tempoh pengajian : .....(tahun):
- Mula Pengajian :..... (bulan / tahun)
- Jangkaan Tamat : ..... (bulan / tahun)

Terima kasih,

Tandatangan : .....

Nama pegawai : .....

Jawatan : .....

No. Telefon : .....

Tarikh : .....

Cop Rasmi  
Sekolah / Institut / Kolej /  
Universiti



Lampiran 4:

Permohonan Penukaran Alamat Emel

PERMOHONAN PENUKARAN ALAMAT EMEL APPLICATION FOR CHANGE OF EMAIL ADDRESS			
Sila tanda 'X' <i>Please tick 'X'</i>	Walk-In (Guest Service Center KL Sentral)		Email* (callcenter@ktmb.com.my)
Name <i>Name</i>			
No. IC / Pasport <i>IC / Pasport No.</i>			
Sebab Penukaran <i>Reason for Change</i>			
Alamat Emel Baharu <i>New Email Address</i>			
Saya dengan ini mengakui dan bersetuju menukar alamat emel.akaun KITS <i>I hereby acknowledge and agree to change email address of KITS account</i>			
		Disahkan oleh / <i>Verified by:</i>	
.....		.....	
Nama / <i>Name:</i>		Nama / <i>Name:</i>	
No. IC/ <i>IC No.</i>		ID Kakitangan/ <i>Staff ID:</i>	
Tarikh / <i>Date:</i>		Tarikh / <i>Date:</i>	

**Nota:**

- o Lampirkan gambar mykad/passport



## Lampiran 5:

## Permohonan Untuk Penamatan Akaun KITS

<b>PERMOHONAN UNTUK PENAMATAN AKAUN KITS APPLICATION FOR TERMINATION OF KITS ACCOUNT</b>			
Sila tanda 'X' <i>Please tick 'X'</i>	Walk-In (Guest Service Center KL Sentral)		Email* (callcenter@ktmb.com.my)
Name <i>Name</i>			
No. IC / Pasport <i>IC / Pasport No.</i>			
No. PNR			
KTM Wallet (RM)			
Sebab Penamatan <i>Reason for Termination</i>			
Saya dengan ini mengakui dan bersetuju menamatkan akaun KITS saya dan tidak menuntut KTM Wallet. <i>I hereby acknowledge and agree to terminate my KITS account and KTM Wallet is not claimable.</i>			
		Disahkan oleh / <i>Verified by:</i>	
.....		.....	
Nama/ <i>Name:</i>		Nama/ <i>Name:</i>	
No. IC/ <i>IC No.</i>		ID Kakitangan/ <i>Staff ID:</i>	
Tarikh/ <i>Date:</i>		Tarikh/ <i>Date:</i>	
<b>KELULUSAN APPROVAL</b>			
No. PNR			
KTM Wallet (RM)			
Catatan			
Disemak oleh:		Diluluskan oleh:	
.....		.....	
Nama:		(Ketua Jabatan/ Ketua Unit)	
Tarikh:		Nama:	
		Tarikh:	

**Nota:**

- Lampirkan gambar mykad/passport
- Proses penamatan dalam tempoh 5 hari bekerja dari tarikh kelulusan

**Lampiran 6:**
**Caj Bungkusan**

Distance (KM)	(KG)				
	10	20	30	40	60
15	2.60	3.50	4.70	6.50	9.20
30	2.60	3.50	4.70	6.50	9.20
45	3.50	5.30	6.80	9.40	13.00
60	3.50	5.30	6.80	9.40	13.00
75	3.50	5.30	6.80	9.40	13.00
90	4.60	6.80	8.90	12.50	15.50
120	4.60	6.80	8.90	12.50	15.50
150	5.70	8.40	11.10	14.00	16.40
180	5.70	8.40	11.10	14.10	16.60
210	6.90	10.10	13.40	15.50	17.10
240	6.90	10.10	13.40	15.80	17.60
270	6.90	10.10	13.40	15.80	17.70
300	6.90	10.10	13.40	16.10	18.30
350	8.00	11.80	14.70	16.60	18.60
400	8.00	11.80	14.80	17.10	19.20
450	8.00	11.80	14.90	17.60	19.80
500	8.90	13.20	15.90	17.90	20.40
550	8.90	13.20	16.10	18.30	20.80
600	8.90	13.20	16.20	18.50	21.50
650	10.60	14.70	17.00	19.10	22.10
700	11.10	15.20	17.20	19.50	22.70
800	12.20	16.10	17.80	20.40	23.80

**Nota:**

- Tertakluk pindaan tanpa notis awal.

**Lampiran 7****Tempahan Khas (Tempahan Rombongan)****1. Terma dan Syarat**

- 1.1 Pelanggan mesti mendaftar KITS di laman sesawang KTMB untuk memohon tempahan khas.
- 1.2 Borang permohonan perlu dihantar sekurang-kurangnya 30 hari sebelum tarikh perjalanan.
- 1.3 Perkhidmatan tren untuk tempahan khas:
  - i. ETS  
Laluan: Gemas – KL Sentral – Ipoh – Butterworth – Padang Besar
  - ii. KTM Intercity  
Laluan: JB Sentral – Gemas – Kuala Lipis - Gua Musang - Tumpat
- 1.4 Tempahan khas tidak dibenarkan untuk perkhidmatan tren khas dan Shuttle Tebrau.
- 1.5 Minimum 9 tiket dan maksimum 80 tiket per tren.
- 1.6 Caj pentadbiran
  - a) RM1.00 per tiket untuk tempahan yang berjaya
  - b) Bayaran melalui KTM Wallet
  - c) Tidak dikembalikan atas apa jua sebab.
  - d) Tertakluk kepada perubahan tanpa notis terlebih awal.
- 1.7 Emel notifikasi akan dihantar kepada pelanggan sekiranya tempahan khas mereka berjaya.
- 1.8 Pembayaran tiket dalam tempoh tujuh hari dari tarikh emel notifikasi:
  - a) Kutipan dan bayaran tiket melalui laman web KTMB antara jam 12.15 pagi hingga 11.00 malam.
  - b) Bayaran tambang tiket melalui KTM Wallet.
  - c) Pelanggan mesti memastikan KTM Wallet mencukupi sebelum membuat bayaran.
  - d) Tempahan khas akan dibatalkan secara automatik selepas tujuh hari
- 1.9 Disebabkan gangguan emel atau kegagalan sistem atau apa-apa sebab, KTMB tidak akan bertanggungjawab sekiranya,
  - a) KTMB tidak menerima borang permohonan, atau
  - b) KTMB tidak menerima butiran tempahan, atau
  - c) Tempahan khas yang berjaya telah dibatalkan secara automatik.
- 1.10 Tempahan khas tidak dibenarkan untuk tarikh perjalanan semasa musim perayaan.
- 1.11 Pindaan tidak dibenarkan untuk tempahan yang telah berjaya, samada tarikh perjalanan, jumlah tiket, stesen origin dan destinasi, jenis tiket atau lain-lain butiran.
- 1.12 Terma dan syarat tertakluk kepada perubahan tanpa notis awal.

**2. Prosedur**

- 2.1 Pelanggan menyerahkan borang permohonan
  - a) Melalui emel ke [tempahankhas@ktmb.com.my](mailto:tempahankhas@ktmb.com.my), atau
  - b) Serahan tangan ke Jabatan Perkhidmatan Antarabandar, KTM Berhad, KL Sentral.
- 2.2 KTMB mengaktifkan akaun KITS pelanggan untuk membolehkan tempahan khas.
- 2.3 Pelanggan login akaun KITS di laman web KTMB dan masukkan butiran tempahan.
- 2.4 Tempahan tempat duduk oleh KTMB (tertakluk kepada kekosongan tempat duduk)
- 2.5 Pelanggan menerima emel notifikasi "**KITS Special Booking – Pending Payment**".
- 2.6 Pelanggan login akaun KITS di laman web KTMB untuk bayaran tiket.
- 2.7 Pelanggan mesti memastikan butiran penumpang adalah betul.

**3. Lain-lain**

- 3.1 Tiket yang dibeli melalui tempahan khas tertakluk kepada **Syarat-syarat Pengangkutan Untuk Penumpang KTMB** serta **Terma dan Syarat Tiket ETS, KTM Intercity dan Shuttle Tebrau**.
- 3.2 Sila hubungi Unit Khidmat Pelanggan di 03-97791200 atau emel ke [callcenter@ktmb.com.my](mailto:callcenter@ktmb.com.my) untuk maklumat lanjut:
  - a) Pendaftaran KITS
  - b) KTM Wallet
  - c) Pendaftaran konsesi
  - d) Jadual waktu tren, tambang tiket atau kekosongan tempat duduk





TEMPAHAN KHAS (TEMPAHAN ROMBONGAN)		
1.	Tarikh	<input type="text"/>
2.	Nama*	<input type="text"/>
3.	Emel*	<input type="text"/>
4.	No. Tel *	<input type="text"/>
5.	No. PNR / IC*	<input type="text"/>
6.	KTM Wallet (RM)*	<input type="text"/>
7.	Tarikh Perjalanan	<input type="text"/>
8.	Origin & Destinasi	<input type="text"/>
9.	Jumlah tiket	<input type="text"/>
10.	No.Tren**	<input type="text"/>
11.	Jenis Koc / Kelas**	<input type="text"/>
<b>Nota</b> * / ** Rujuk akaun KITS atau hubungi Unit Khidmat Pelanggan di 03-97791200 untuk info lanjut		
a) Borang permohonan mesti dihantar melalui emel <a href="mailto:tempahankhas@ktmb.com.my">tempahankhas@ktmb.com.my</a> atau dengan tangan kepada Jabatan Perkhidmatan Antarabandar, KL Sentral sekurang-kurangnya 30 hari sebelum tarikh perjalanan.		
b) Sila lampirkan senarai penumpang (jika ada)		
c) Sediakan borang berasingan untuk tarikh perjalanan atau stesen origin dan destinasi berbeza		
d) Minimum 9 tiket dan maksimum 80 tiket per tren		
e) Tempahan khas tidak dibenarkan untuk tarikh perjalanan semasa musim perayaan.		
f) KTMB berhak untuk menolak tempahan khas yang tidak mematuhi terma dan syarat atau apa-apa sebab lain tanpa notis awal.		
g) Tidak dibenarkan menjual semula tiket secara individu dalam mana-mana medium pasaran. (tindakan undang-undang akan diambil tertakluk Akta 715, Akta Pengangkutan Awam Darat 2010)		
*		
1.	Nama Kakitangan	<input type="text"/>
2.	Tarikh Borang Diterima	<input type="text"/>
3.	Kaedah Permohonan	<input type="checkbox"/> Emel <input type="checkbox"/> Serahan Tangan
4.	Tarikh PNR diaktifkan	<input type="text"/>

**Lampiran 8:**
**Liputan Perkhidmatan Tren**
**1. ETS**

SEKTOR	LALUAN
Gemas	Gemas – Butterworth
	Gemas – Padang Besar
KL Sentral	KL Sentral – Butterworth
	KL Sentral – Padang Besar
Ipoh	KL Sentral – Ipoh

**2. KTM Intercity**

SEKTOR	PERKHIDMATAN	LALUAN
Selatan	Ekspres Selatan (ES)	JB Sentral – Gemas
	Shuttle Tebrau (ST)	JB Sentral – Woodlands
Timur	Ekspres Timuran (ERT)	JB Sentral – Tumpat
	Shuttle Timuran (ST)	Tumpat – Gua Musang
		Tumpat - Dabong
		Tumpat – Kuala Lipis
	Kuala Lipis - Gemas	