

**TERMA DAN SYARAT
TIKET ETS DAN KTM INTERCITY**

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 atau medium pembelian tiket:
 - i. Laman sesawang KTMB, www.ktmb.com.my atau pautan <https://online.ktmb.com.my/>
 - ii. Aplikasi mudah-alih KTMB, KTMB Mobile
 - iii. Kiosk tiket KTMB (*ticket vending machine - TVM*)
 - iv. Kaunter tiket KTMB
- 1.4. Pelanggan perlu mendaftar KITS Online di www.ktmb.com.my atau aplikasi KTMB Mobile untuk membeli tiket dalam talian.
- 1.5. Sila hubungi Unit Khidmat Pelanggan di talian 03-22671200 atau e-mel ke callcenter@ktmb.com.my untuk maklumat lanjut.

2. Tiket

- 2.1 Had masa pembelian:
 - i. Laman sesawang, www.ktmb.com.my atau pautan <https://online.ktmb.com.my>
 - Sekurang-kurangnya 15 minit sebelum waktu berlepas
 - ii. Mobile apps, KTMB Mobile
 - Sekurang-kurangnya 15 minit sebelum waktu berlepas
 - iii. Kiosk tiket KTMB (*Ticket Vending Machine – TVM*)
 - Sekurang-kurangnya 15 minit sebelum waktu berlepas
 - iv. Kaunter tiket KTMB
 - Sekurang-kurangnya 7 minit sebelum waktu berlepas (tertakluk waktu operasi kaunter tiket)
- 2.2 Pelanggan dinasihatkan membuat pembelian awal dan KTMB tidak bertanggungjawab jika pelanggan tidak dapat membeli tiket sebelum tren berlepas disebabkan kegagalan sistem atau gangguan teknikal atau apa-apa sebab.
- 2.3 Pembelian di kaunter tiket tertakluk pada waktu operasi kaunter tiket.
- 2.4 Tiket perjalanan bermula dari Woodlands, sama ada perjalanan satu hala atau dua hala akan dikenakan bayaran dalam matawang Dollar Singapura atau ditukar ke Ringgit Malaysia (tertakluk kadar pertukaran KTMB)
- 2.5 Pembelian tiket untuk tren-tren tertentu atau koc-koc tertentu tertakluk kepada sekatan jarak minima atau stesen origin dan destinasi yang ditetapkan oleh KTMB dan tiket hanya boleh dibeli dalam tempoh dua puluh empat (24) jam sebelum tren berlepas sahaja. Rujuk lampiran, Jarak Minima.
- 2.6 Tambang tiket perkhidmatan ETS tertakluk kepada;
 - i. Tempoh perjalanan
 - ii. Hari perjalanan
 - iii. Waktu tren berlepas
 - iv. Jenis perkhidmatan
 - v. Sektor perkhidmatan
 - vi. Tempoh pembelian
 - vii. Medium pembelian
- 2.7 Pelanggan mesti memastikan butiran penumpang serta butiran perjalanan adalah betul dan KTMB tidak bertanggungjawab ke atas apa-apa kesilapan;
 - i. Selepas bayaran tiket dibuat melalui laman sesawang KTMB, KTMB Mobile atau kiosk tiket KTMB, atau
 - ii. Selepas pelanggan meninggalkan kaunter tiket.
- 2.8 Pelanggan yang telah membeli tiket melalui laman sesawang KTMB atau *mobile apps* KTMB mesti menyimpan tiket dalam telefon mudah-alih atau mencetak tiket untuk tujuan pemeriksaan.
- 2.9 Pelanggan yang telah membeli tiket melalui kiosk tiket (TVM) atau di kaunter tiket KTMB mesti menyimpan tiket yang telah dicetak dengan selamat untuk tujuan pemeriksaan.
- 2.10 KTMB tidak akan bertanggungjawab ke atas tiket yang dibeli daripada mana-mana agensi, portal atau aplikasi yang menjual tiket tanpa kebenaran KTMB

3. Jenis Tiket

3.1 Dewasa

3.1.1 13 belas tahun dan ke atas.

3.2 Kanak-kanak

3.2.1 Berumur 4 tahun dan ke atas serta kurang dari 13 tahun.

3.3 Ahli Parlimen dan Ahli Dewan Undangan Negeri

3.3.1 Telah didaftarkan dalam *KTMB Integrated Ticketing System (KITS)* oleh KTMB.

3.4 Konsesi

3.4.1 Terma dan syarat;

- i. Tiket konsesi sah untuk warganegara Malaysia sahaja (tidak layak untuk warga asing atau pemastautin tetap).
- ii. Penumpang konsesi mesti mendaftar KITS Online.
- iii. Dokumen-dokumen yang sah mesti dilampirkan semasa pendaftaran konsesi,
- iv. Pengesahan dan kelulusan pendaftaran dalam tempoh 3 hari bekerja.
- v. Pendaftaran konsesi warga emas dan orang kurang upaya boleh juga dibuat di kaunter tiket.
- vi. Tempoh sah konsesi:
 - a) 3 tahun untuk warga emas, orang kurang upaya dan pesara kerajaan.
 - b) 1 tahun untuk lain-lain konsesi.
- vii. Pendaftaran semula konsesi perlu dibuat apabila tamat tempoh tersebut.
- viii. Tiket konsesi sah untuk jenis kelas atau koc yang ditetapkan seperti lampiran, Tiket Konsesi
- ix. Pembelian tiket konsesi Pelajar KTM i-Card dalam tempoh 30 hari sebelum tarikh perjalanan.

3.4.2 Jenis Konsesi dan dokumen diperlukan untuk pendaftaran konsesi:

- i. Warga emas telah berumur 60 tahun dan ke atas
 - MyKad
- ii. Pesara kerajaan (berpencen) dan isteri
 - Kad pesara Jabatan Perkhidmatan Awam atau Jabatan Hal Ehwal Veteran (ATM)
 - MyKad
- iii. Orang Kurang Upaya (OKU)
 - Kad pendaftaran dari Jabatan Kebajikan Masyarakat
 - Mykad/Mykid
- iv. Tentera / Polis dan pasangan / anak berumur lapan belas (18) tahun dan ke bawah
 - Kad pengenalan tentera/polis
 - Mykad/Mykid
- v. Ahli Bomba
 - Kad ahli bomba
 - Mykad
- vi. *Ex-Serviceman*
 - Kad bekas tentera atau polis atau kad keahlian persatuan bekas tentera atau polis
 - Mykad
- vii. Pelajar (KTM i-Card)
 - Surat pengesahan pelajar
 - MyKad

3.4.3 Pendaftaran konsesi akan ditolak atau ditamatkan tanpa notis jika tidak mematuhi terma dan syarat atau memberi maklumat atau dokumen palsu semasa pendaftaran.

3.4.4 KTMB akan menamatkan pendaftaran konsesi tanpa notis awal jika penumpang sengaja memindah-milik atau membenarkan tiket konsesinya digunakan oleh orang lain untuk membuat perjalanan dengan tren.

4. Pemeriksaan Tiket

4.1 Tiket tidak boleh dipindahmilik.

4.2 Penumpang mesti mengemukakan tiket yang sah dan mykad/ passport semasa pemeriksaan tiket.

4.3 Penumpang mesti duduk di dalam koc dan tempat duduk yang ditetapkan seperti yang dicatatkan pada tiket.

- 4.4 Penumpang yang menaiki tren dari perhentian atau stesen yang tiada perkhidmatan kaunter tiket dibenarkan membeli tiket di dalam tren.
- 4.5 Jika label koc dan nombor tempat duduk tiada dicatatkan pada tiket;
 - i. Penumpang dibenarkan duduk mana-mana tempat duduk yang kosong, dan
 - ii. Mesti segera mengosongkan tempat duduk apabila dituntut oleh penumpang yang mempunyai tiket mencatatkan nombor tempat duduk tersebut.
- 4.6 Tertakluk kepada Akta Pengangkutan Awam Darat 2010, denda Seratus Ringgit (RM100) dan tambang tiket dewasa akan dikenakan jika penumpang;
 - i. Membuat perjalanan tanpa tiket, atau
 - ii. Membuat perjalanan dengan tiket tidak sah, atau
 - iii. Membuat perjalanan melebihi stesen destinasi yang dicatat pada tiket.
- 4.7 Rujuk perkara 4.6 (ii), definisi tiket tidak sah;
 - i. Penumpang dewasa membuat perjalanan dengan tiket kanak-kanak, atau
 - ii. Penumpang dewasa atau kanak-kanak membuat perjalanan dengan tiket konsesi, atau
 - iii. Butiran penumpang pada tiket berbeza dalam dalam mykad atau dokumen konsesi, atau
 - iv. Butiran penumpang tiada dalam senarai penumpang, atau
 - v. Tiket telah dibatalkan, atau
 - vi. Tarikh perjalanan atau nombor tren pada tiket adalah salah.
 - vii. Penumpang gagal mengemukakan Mykad/ passport atau dokumen yang sah semasa pemeriksaan tiket.

5. Pindaan Tiket

- 5.1 Pindaan tiket seperti tarikh perjalanan, waktu berlepas, nombor tren, jenis koc atau butiran penumpang tidak dibenarkan.

6. Pembatalan Tiket dan Pemulangan Tambang

- 6.1 Terma dan syarat pembatalan tiket dan pemulangan tambang tiket:
 - 6.1.1 Pembatalan kurang dari 2 jam sebelum tren berlepas, tiada pemulangan tambang.
 - 6.1.2 Pembatalan kurang 72 jam sebelum tren berlepas (tidak kurang dari 2 jam), pemulangan tambang 50%.
 - 6.1.3 Pembatalan melebihi 72 jam sebelum tren berlepas, pemulangan tambang 75%.
- 6.2 Prosedur pembatalan tiket:
 - 6.2.1 Pembatalan tiket dalam talian
 - a) Login ke *KITS Online* atau *KTMB Mobile*, dan
 - b) Pilih tiket yang hendak dibatalkan.
 - 6.2.2 Pembatalan tiket melalui kaunter
 - a) Tiket bercetak diserahkan ke kuanter tiket sekurang-kurangnya dua (2) jam sebelum tren berlepas.
 - b) Pelanggan mesti mengemukakan:
 - i. Mykad atau passport asal, dan
 - ii. Nombor *PNR*
- 6.3 Prosedur pemulangan tambang
 - 6.3.1 Pemulangan tambang dikreditkan ke akaun KTM Wallet, bagi penumpang warganegara Malaysia dan Singapura dan tiada pemulangan tunai.
 - 6.3.2 Pemulangan tambang dikreditkan ke akaun KTM Wallet atau secara tunai bagi penumpang warga asing kecuali warganegara Singapura. Setelah tiket dibatalkan dalam talian, pelanggan perlu menghubungi Unit Khidmat Pelanggan untuk proses pemulangan tambang tunai.

7. Gangguan Perkhidmatan Tren

- 7.1 KTMB akan memulangkan tambang penuh:
 - i. Tren dibatalkan dan pembatalan tiket mesti dilakukan dalam 7 hari dari tarikh perjalanan yang dicatatkan ada tiket.
 - ii. Tren berlepas 2 jam lewat dan pembatalan tiket mesti dilakukan sebelum tren berlepas.
- 7.2 Penumpang boleh memohon pemulangan tambang penuh untuk tiket perjalanan balik atau tiket sambungan yang tidak dapat digunakan disebabkan pembatalan tiket merujuk perkara 7.1 (i) dan (ii);
 - i. Penumpang perlu ke kaunter tiket atau menghubungi Unit Khidmat Pelanggan, dan
 - ii. Pembatalan tiket mesti dilakukan sebelum tren berlepas.
- 7.3 Prosedur pemulangan tambang merujuk perkara 6.3.

7.4 Tiada bayaran pampasan jika tren dibatalkan atau lewat, kecuali merujuk perkara 7.1 (i) dan (ii).

8. Kesilapan Butiran Tiket

- 8.1 KTMB tidak bertanggungjawab ke atas apa-apa kesalahan butiran perjalanan atau maklumat penumpang disebabkan kesilapan pelanggan semasa pembelian dalam talian atau melalui kiosk tiket KTMB.
- 8.2 Pelanggan mesti segera ke kaunter tiket dalam tempoh 1 jam setelah tiket dikeluarkan di kaunter tiket jika terdapat kesilapan butiran perjalanan atau maklumat penumpang.

9. Cetak-semula Tiket di Kaunter Tiket

- 9.1 Cetak-semula tiket mesti dilakukan sekurang-kurangnya 1 jam sebelum tren berlepas (tertakluk kepada waktu operasi kaunter tiket).
- 9.2 Sebab cetak-semula tiket;
- Tiket dibeli dalam talian
 - Tiket hilang (pelanggan perlu mengemukakan salinan laporan polis)
- 9.3 KTMB berhak menolak mana-mana permohonan untuk cetak-semula tiket;
- Pelanggan gagal mengemukakan ID tiket atau nombor IC penumpang atau salinan laporan polis, atau
 - Pelanggan datang ke kaunter tiket kurang 1 jam sebelum tren berlepas, atau
 - Gangguan sistem.

10. Kehilangan Tiket

- 10.1 Jika penumpang kehilangan tiket, mereka perlu menyerahkan salinan laporan polis dan butiran penumpang kepada kaunter tiket untuk cetak-semula.
- 10.2 Jika tiket dibeli secara dalam talian, penumpang boleh mencetak-semula atau memuat-naik tiket dalam telefon bimbit dengan login ke www.ktmb.com.my atau aplikasi KTMB Mobile.

11. Lain-lain

- 11.1 Hanya penumpang yang memiliki tiket yang sah sahaja dibenarkan masuk ke ruang pelepasan.
- 11.2 Tidak dibenarkan dibawa ke dalam tren;
- Barang atau bahan berbahaya.
 - Binatang ternakan atau peliharaan.
 - Basikal, skuter dan papan luncur.
 - Bahan atau makanan atau buah yang berbau atau bergetah.
 - Barang atau bahan larangan di bawah undang-undang Malaysia;
 - Akta Dadah Berbahaya 1952
 - Akta Racun 1952
 - Akta Bahan Letupan 1957
- 11.3 Caj bungkusan akan dikenakan untuk bungkusan atau barang yang dibenarkan dibawa ke dalam tren.
- 11.4 Untuk keselesaan atau keselamatan penumpang lain, KTMB berhak melarang penumpang membawa bungkusan atau barang ke dalam tren.
- 11.5 Penumpang mesti mematuhi Prosedur Operasi Standard (SOP) KTMB berkaitan Covid-19;
- Penumpang dilarang memasuki premis KTMB dan/ atau menaiki tren jika tidak mematuhi SOP berkenaan, dan
 - Individu Dalam Pengawasan (*Person Under Surveillance - PUS*) dengan gelang kuarantin atau positif Covid-19 dan surat kebenaran yang dikeluarkan oleh pihak berkuasa tidak dibenarkan menggunakan perkhidmatan KTMB.
 - Rujuk perkara 11.5 (i) dan (ii), pembatalan tiket dan pemulangan tambang tertakluk kepada terma dan syarat serta prosedur seperti perkara 6.1.
- 11.6 Tambah nilai KTM Wallet boleh dibuat secara dalam talian sahaja.
- 11.7 Pelanggan boleh memohon menamatkan PNR atau akaun KITS;
- Pelanggan perlu menyerahkan borang permohonan yang lengkap seperti lampiran, Permohonan Penamatan PNR atau Akaun KITS kepada Unit Khidmat Pelanggan.
 - Penamatan PNR atau akaun KITS dalam tempoh lima (5) hari bekerja selepas permohonan diluluskan.
- 11.8 Terma dan syarat ini tertakluk kepada pindaan tanpa notis awal.
- 11.9 Sila hubungi Unit Khidmat Pelanggan di 03-22671200 atau emel ke callcenter@ktmb.com.my atau rujuk kaunter tiket untuk maklumat lanjut.



Jarak Minimum

Sektor Tren	Perkhidmatan Tren/Koc	Dari	Ke
KL Sentral - Butterworth	Platinum	KL Sentral	Kuala Kangsar
KL Sentral – Padang Besar	Platinum	KL Sentral	Kuala Kangsar
KL Sentral – Padang Besar	Platinum	Parit Buntar	Padang Besar
Butterworth – KL Sentral	Platinum	Kuala Kangsar	KL Sentral
Padang Besar – KL Sentral	Platinum	Padang Besar	Parit Buntar
Padang Besar – KL Sentral	Platinum	Kuala Kangsar	KL Sentral
Gemas - Butterworth	Gold	KL Sentral	Kuala Kangsar
Gemas– Padang Besar	Gold	KL Sentral	Kuala Kangsar
Butterworth – Gemas	Gold	Kuala Kangsar	KL Sentral
Padang Besar – Gemas	Gold	Padang Besar	Parit Buntar
Padang Besar – Gemas	Gold	Kuala Kangsar	KL Sentral
JB Sentral - Tumpat	Tempat Tidur Kelas 2	JB Sentral	Jerantut
Tumpat – JB Sentral	Tempat Tidur Kelas 2	Tumpat	Mentakab

Tiket Konsesi

Jenis Tiket	Jenis Kelas/Koc	Kadar Diskaun
Warga Emas	Semua kelas/koc kecuali Kelas Perniagaan	50%
	Kelas Perniagaan	20%
Orang Kurang Upaya	Semua kelas/koc kecuali Kelas Perniagaan	50%
	Kelas Perniagaan	20%
Pesara Kerajaan	Semua kelas/koc kecuali Kelas Perniagaan	50%
	Kelas Perniagaan	20%
Pelajar (KTM i-Card)	Semua kelas/koc kecuali Kelas Perniagaan	40%
Tentera, Polis & Bomba	Semua kelas/koc kecuali Kelas Perniagaan	25%
Bekas Tentera/Polis	Semua kelas/koc kecuali Kelas Perniagaan	25%
Kanak-kanak	Semua kelas/koc kecuali Kelas Perniagaan	50%
	Kelas Perniagaan	20%

Nota: Kadar diskaun untuk tambang asas sahaja, tidak termasuk caj tempat duduk, tidur, makanan atau lain-lain.

**PERMOHONAN PENAMATAN PNR ATAU AKAUN KITS
(APPLICATION FOR TERMINATION OF PNR OR KITS ACCOUNT)****Butiran Pemohonan
Application Details**

Kaedah (sila tanda) <i>Medium (please tick)</i>	Walk-In (Guest Service Center KL Sentral)	Email (callcenter@ktmb.com.my)	Telephone (03-22671200)
Name <i>Name</i>			
No. IC / Passport <i>IC / Passport No.</i>			
No. PNR			
KTM Wallet (RM)			
Sebab Penamatan PNR <i>Reason for PNR Termination</i>			
Saya dengan ini mengakui dan bersetuju menamatkan PNR atau akaun KITS saya dan tidak menuntut KTM Wallet. <i>I hereby acknowledge and agree to terminate my PNR or KITS account and not claim the KTM Wallet.</i>			
..... Nama/ <i>Name</i> : No. IC/ <i>IC No.</i> Tarikh/ <i>Date</i> :		Disahkan oleh / <i>Verified by</i> : Nama/ <i>Name</i> : ID Kakitangan/ <i>Staff ID</i> : Tarikh/ <i>Date</i> :	

KEGUNAAN PEJABAT

No. PNR	
KTM Wallet (RM)	
Catatan	
Disemak oleh: Nama: Tarikh:	Diluluskan oleh: (Ketua Jabatan/ Ketua Unit) Nama: Tarikh:

Nota: Proses penamatan dalam tempoh lima (5) hari bekerja dari tarikh kelulusan

**TERMS AND CONDITIONS OF
ETS AND KTM INTERCITY TICKET**

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 or medium for purchase of ticket;
 - i. KTMB official website, www.ktmb.com.my or link <https://online.ktmb.com.my/>
 - ii. KTMB mobile apps, KTMB Mobile
 - iii. KTMB ticket kiosk (ticket vending machine - TVM)
 - iv. KTMB ticket counter
- 1.4. Customer must sign-up KITS Online at www.ktmb.com.my or KTMB Mobile apps to purchase ticket online.
- 1.5. Please contact Customer Service Unit at 03-22671200 or email to callcenter@ktmb.com.my for further information.

2. Ticket

- 2.1 Purchase time limit;
 - i. Website, www.ktmb.com.my or link <https://online.ktmb.com.my>
 - At least 15 minutes prior departure time
 - ii. Mobile apps, KTMB Mobile
 - At least 15 minutes prior departure time
 - iii. KTMB ticket kiosk (ticket vending machine - TVM)
 - At least 15 minutes prior departure time
 - iv. KTMB ticket counter
 - At least 7 minutes prior departure time (subject to counter operating hours)
- 2.2 Customers are advised to purchase ticket in advance and KTMB accepts no liability if customer unable to purchase ticket before train depart due to system failure or technical disruptions or any other reason.
- 2.3 Purchase of ticket at KTMB ticket counter subject to counter operating hours.
- 2.4 Tickets starting from Woodlands, either one way or two-way journey will be charged and payable in Singapore Dollar denomination or converted to Ringgit Malaysia (subject to KTMB exchange rate).
- 2.5 Purchase of ticket for selected trains or coaches are subject to minimum distance restrictions or selected origin and destination station or any criteria(s) set by KTMB and ticket can be purchased within twenty-four (24) hours before train departure only. Refer attachment, Minimum Distance.
- 2.6 Flexi fare for ETS services subject to;
 - i. Travel period
 - ii. Travel day
 - iii. Train departure time
 - iv. Service type
 - v. Service sector
 - vi. Purchase period
 - vii. Purchase medium, and
- 2.7 Customer must ensure passenger's details and travel itinerary are correct and KTMB accepts no liability for any error(s);
 - i. After ticket payment have been made via KTMB website, KTMB mobile apps and KTMB ticket kiosk, or
 - ii. After customer had left ticket counter.
- 2.8 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.
- 2.9 Customers who had purchased ticket via KTMB ticket kiosk or KTMB ticket counter, must keep-safe their printed ticket for inspection purpose.
- 2.10 KTMB shall not responsible for ticket purchased from any agency, portal or application selling ticket without KTMB authorization.

3. Ticket Type

3.1 Adult

3.1.1 13 years and above.

3.2 Child

3.2.1 4 years and above and below 13 years.

3.3 Member of Parliament or Assemblyman

3.3.1 Have been registered in KTMB Integrated Ticketing System (KITS) by KTMB.

3.4 Concession

3.4.1 Terms and conditions;

- i. Concession ticket is valid for Malaysian citizen only (not valid for foreigners and permanent residents).
- ii. Concession passengers must sign up KITS Online.
- iii. Valid document(s) must be attached during concession registration.
- iv. Registration verification and approval is within 3 working days.
- v. Concession registration for senior citizen and disable person also available at ticket counter.
- vi. Concession validity
 - a) 3 years for senior citizen, disable person and pensioner.
 - b) 1 year for other concession.
- vii. Renewal of concession registration must be submitted on the expiry date.
- viii. Concession ticket is valid for selected class or coach, refer attachment **Concession Ticket**.
- ix. Purchase of concession ticket for Student KTM i-Card is within 30 days from the departure date.

3.4.2 Concession type and required document(s) for registration:

- i. Senior Citizen, 60 years and above
 - MyKad
- ii. Government pensioner and wife
 - Pensioner card from Public Service Department or Department of Veterans Affairs
 - MyKad
- iii. Disabled Person
 - Registration card from Department of Social Welfare
 - Mykad/ Mykid
- iv. Army / Police and spouse / children 18 years and below
 - Army / police identity card
 - Mykad / Mykid
- v. Fire-fighters
 - Authority card
 - Mykad
- vi. Ex-Serviceman
 - Ex-army or ex-police membership card
 - Mykad
- vii. Student (KTM i-Card)
 - Student verification letter
 - MyKad

3.4.3 Concession registration will be rejected or terminated if not comply to terms and conditions or customer giving false information or fake document.

3.4.4 KTMB will terminate concession registration without prior notice if the passenger intentionally hand-over or allow his/ her concession ticket to be used by other person to travel by train.

4. Ticket Inspection

4.1 Tickets are not transferable.

4.2 Passengers must present their valid ticket and mykad/ passport during ticket inspection.

4.3 Passengers must sit in coach and seat number as stated on their ticket.

- 4.4 Passengers boarding a train from halt or station that does not have ticketing service are allowed to purchase tickets on the train.
- 4.5 If coach label and seat number are not stated on ticket;
- i. Passenger is allowed to sit in any empty seat, and
 - ii. Must immediately vacate the seat when claimed by passenger who had a ticket with the seat number.
- 4.6 Subject to Land Public Transport Act 2010, a penalty of Ringgit Malaysia One Hundred (MYR100) and adult full fare will be imposed if passenger;
- i. Travel without ticket; or
 - ii. Travel with invalid ticket; or
 - iii. Travel beyond destination station stated on ticket.
- 4.7 Refer item 4.6 (ii), definition of invalid ticket;
- i. Adult passenger travel using child ticket, or
 - ii. Adult or child passenger travel with concession tickets, or
 - iii. Passenger's details stated on ticket are different in mykad or in concession document, or
 - iv. Passenger's details not available in passengers list, or
 - v. Ticket have been cancelled, or
 - vi. Travel date or train number on ticket is incorrect.
 - vii. Passenger fails to present mykad/ passport or valid document during ticket inspection.
- 5. Amendment of Ticket**
- 5.1 Amendment of ticket i.e., departure date, departure time, train number, coach type or passengers' details are not allowed.
- 6. Cancellation of Ticket and Refund of Fares**
- 6.1 Terms and conditions for cancellation of ticket and refund of ticket fare;
- 6.1.1 Cancellation less than 2 hours prior train departure, no refund.
 - 6.1.2 Cancellation less than 72 hours prior train departure (not less than 2 hours), refund is 50%.
 - 6.1.3 Cancellation more than 72 hours prior train departure, refund is 75%.
- 6.2 Cancellation procedures:
- 6.2.1 Cancellation of ticket through online service;
 - a) Login to *KTMB Integrated Ticketing System (KITS)*
 - b) Select ticket to be cancelled.
 - 6.2.2 Cancellation of ticket via ticket counter:
 - a) Printed ticket must be submitted to ticket counter at least 2 hours prior train departure.
 - b) Customers are required to provide;
 - i. Original Mykad or passport, and
 - ii. *Passenger Name Record* - PNR number
- 6.3 Refund procedures
- 6.3.1 Refund will be credited to KTM Wallet account for Malaysian and Singaporean passengers and no cash refunds.
 - 6.3.2 Refund will be credited to customer's KTM Wallet account or will be paid in cash for foreign passengers except Singaporean. After ticket(s) have been cancelled through online service, customer must contact Customer Service Unit to for cash refund process.
- 7. Train Service Disruption**
- 7.1 KTMB will refund the full fares:
- i. Train was cancelled and cancellation of ticket must be done within 7 days from the travel date stated on ticket.
 - ii. Train departs 2 hours delay and cancellation of ticket must be done before train depart.
- 7.2 Passengers may request full refund for their return ticket or connecting ticket that cannot be used due to ticket cancellation refer to items 7.1 (i) and (ii);
- i. Passengers must proceed to ticket counter or contact Customer Service Unit, and
 - ii. Cancellation of ticket must be done before train depart.
- 7.3 Refund procedures as per item 6.3.
- 7.4 No compensation if train was cancelled or delay, except as per item 7.1 (i) and (ii).

8. Incorrect Travel Details

- 8.1 KTMB accepts no liability for any error(s) in travel itinerary or passenger's details due to customer negligence during purchase of ticket via online services or KTMB ticket kiosk.
- 8.2 Customer must immediately proceed to ticket counter within 1 hour after ticket have been purchased at ticket counter, if any error(s) in travel itinerary or passenger's details.

9. Reprint of Ticket at Ticket Counter

- 9.1 Reprint of ticket must be done at least 1 hour prior departure time (subject to counter operation hours).
- 9.2 Reason for reprint of ticket;
 - i. Online purchase
 - ii. Ticket loss (customer must submit a copy of police report)
- 9.3 KTMB have right to reject reprint of ticket;
 - i. Customer fails to present ticket ID or passenger's IC number or a copy of police report, or
 - ii. Customer came to ticket counter less than 1 hour before the train depart, or
 - iii. System disruption

10. Loss of ticket

- 10.1 If passengers lost their ticket, they must submit a copy of police report and passenger's details to ticket counter for reprint of ticket.
- 10.2 If ticket was purchased via online service, passenger can reprint or upload their ticket by login to www.ktmb.com.my or KTMB Mobile apps.

11. Others

- 11.1 Only passengers with a valid ticket are allowed to enter the departure area.
- 11.2 Not allowed to be carry onboard the train:
 - i. Hazardous goods.
 - ii. Animals or pets.
 - iii. Bicycle, scooter and surf-board.
 - iv. Smelly and sticky substances, foods or fruits.
 - v. Prohibited goods or substance under Malaysian law:
 - a) Dangerous Drugs Act 1952
 - b) Poisons Act 1952
 - c) Explosive Act 1957
- 11.3 Parcel charges will be imposed for any parcels or goods carried onboard the train.
- 11.4 For the comfort or safety of other passengers, KTMB have right to not allow passenger to carry any parcels or goods on board the train.
- 11.5 Passengers must comply to KTMB's Standard Operating Procedure (SOP) related to Covid-19;
 - i. Passengers are not allowed to enter KTMB premises and/ or boarding the train, if they do not comply to SOP, and
 - ii. Person Under Surveillance (PUS) with quarantine wristband or positive Covid-19 and authorized letter from any authorities is not allowed to use KTMB services.
 - iii. Refer item 11.5 (i) and (ii), cancellation of ticket and refund of fare are subject to the terms and conditions as per item 6.1.
- 11.6 Top-up of KTM Wallet available via online service only.
- 11.7 Customer may request for termination of PNR or KITS account;
 - i. Customer must submit complete application form as per attachment, Application for Termination of PNR or KITS Account to Customer Service Unit.
 - ii. Termination of PNR or KITS account is within 5 working days after application have been approved.
- 11.8 Terms and conditions herein are subject to change without prior notice.
- 11.9 Please contact Customer Service Unit at 603-22671200 or email to callcenter@ktmb.com.my or proceed to ticket counter for further information.

Minimum Distance

Train Sector	Train Service/Coach	From	To
KL Sentral - Butterworth	Platinum	KL Sentral	Kuala Kangsar
KL Sentral – Padang Besar	Platinum	KL Sentral	Kuala Kangsar
KL Sentral – Padang Besar	Platinum	Parit Buntar	Padang Besar
Butterworth – KL Sentral	Platinum	Kuala Kangsar	KL Sentral
Padang Besar – KL Sentral	Platinum	Padang Besar	Parit Buntar
Padang Besar – KL Sentral	Platinum	Kuala Kangsar	KL Sentral
Gemas - Butterworth	Gold	KL Sentral	Kuala Kangsar
Gemas– Padang Besar	Gold	KL Sentral	Kuala Kangsar
Butterworth – Gemas	Gold	Kuala Kangsar	KL Sentral
Padang Besar – Gemas	Gold	Padang Besar	Parit Buntar
Padang Besar – Gemas	Gold	Kuala Kangsar	KL Sentral
JB Sentral - Tumpat	2 nd Class Sleeping Berth	JB Sentral	Jerantut
Tumpat – JB Sentral	2 nd Class Sleeping Berth	Tumpat	Mentakab

Concession Ticket

Ticket Type	Class/ Coach Type	Discount Rate
Senior Citizen	All class/coach except Business Class	50%
	Business Class	20%
Disable Person	All class/coach except Business Class	50%
	Business Class	20%
Government Pensioner	All class/coach except Business Class	50%
	Business Class	20%
Student (KTM i-Card)	All class/coach except Business Class	40%
Army, Police & Firefighter	All class/coach except Business Class	25%
Ex-Servicemen (ex-army / ex-police)	All class/coach except Business Class	25%
Children	All class/coach except Business Class	50%
	Business Class	20%

Note: Discount rate for basic fare only, not inclusive seat, berth, meal or other charges

**PERMOHONAN PENAMATAN PNR ATAU AKAUN KITS
(APPLICATION FOR TERMINATION OF PNR OR KITS ACCOUNT)****Butiran Pemohonan
Application Details**

Kaedah (sila tanda) <i>Medium (please tick)</i>	Walk-In (Guest Service Center KL Sentral)	Email (callcenter@ktmb.com.my)	Telephone (03-22671200)
Name <i>Name</i>			
No. IC / Passport <i>IC / Passport No.</i>			
No. PNR			
KTM Wallet (RM)			
Sebab Penamatan PNR <i>Reason for PNR Termination</i>			
Saya dengan ini mengakui dan bersetuju menamatkan PNR atau akaun KITS saya dan tidak menuntut KTM Wallet. <i>I hereby acknowledge and agree to terminate my PNR or KITS account and not claim the KTM Wallet.</i>			
..... Nama/ <i>Name</i> : No. IC/ <i>IC No.</i> Tarikh/ <i>Date</i> :		Disahkan oleh / <i>Verified by</i> : Nama/ <i>Name</i> : ID Kakitangan/ <i>Staff ID</i> : Tarikh/ <i>Date</i> :	

KEGUNAAN PEJABAT

No. PNR	
KTM Wallet (RM)	
Catatan	
Disemak oleh: Nama: Tarikh:	Diluluskan oleh: (Ketua Jabatan/ Ketua Unit) Nama: Tarikh:

Note: Termination process is within 5 working days from the date of approval