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

- 1.1. Please read these **Terms and Conditions** together with **Conditions of Carriage for Passengers Services** before purchase of ticket.
- 1.2. Purchase of any tickets constitutes your acceptance of these Terms and Conditions and Conditions of Carriage for Passengers Services 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 or <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 Ticketing at www.ktmb.com.my or KTMB Mobile apps for online purchase.
- 1.5. Please contact Customer Service Unit at 03-97791200 or email to 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 or link <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)
 - 10 minutes before departure time
- 2.2 Minimum time limit for purchase of ticket subject to change without prior notice.
- 2.3 Method of payment subject to payment mode allowed by KTMB.
- 2.4 KTMB accepts no liability if customer unable to purchase ticket before train depart due to technical disruptions, system failure, closure of counter operation or any other reason.
- 2.5 Advance purchase for selected trains and coaches are subject to minimum distance, refer **Attachment 1: Minimum Journey**.
- 2.6 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(s), without prior notice.
- 2.7 Customer must ensure passenger's name, IC/passport, telephone number and travel itinerary are correct during purchase for ticket.
- 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 Ticket that is torn or damaged or does not have complete information or details is not valid to be used for travel or to apply for a fare refund.
- 2.11 Shuttle Tebrau passengers must kept their payment receipt for ticket inspection or cancellation.
- 2.12 Customer must immediately contact Customer Service Unit at 03-97791200 or email to callcenter@ktmb.com.my if purchase of ticket via KTMB website or KTMB mobile apps or KTMB ticket kiosk was unsuccessful.
- 2.13 Customer can check ticket fares via KTMB website, KTMB mobile apps, KTMB ticket counter, KTMB ticket kiosk or Customer Service Unit via email callcenter@ktmb.com.my or telephone 03-97791200.
- 2.14 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 for misuse of concession ticket.

3.3.6 Concession 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 Ticket is valid only for passenger whose name and mykad / passport number are stated on the ticket and in passenger manifest.

4.3 Passenger must present their ticket and mykad / passport during ticket inspection.

4.4 Under Section 117 (9) Land Public Transport Act 2010, a penalty of MYR100.00 and ticket fare will be imposed, if passenger;

- i. Travel without ticket; or

-
- ii. Travel with invalid ticket.
 - 4.5 Invalid ticket:
 - i. Passenger's name and Mykad / passport number not stated on the ticket and passenger manifest.
 - ii. Adult passenger travel with child ticket.
 - iii. Passenger travel beyond destination station stated on ticket.
 - iv. Unauthorized amendment on ticket details.
 - v. Ticket have been cancelled.
 - 4.6 Refer 4.4,
 - i. Penalty and ticket fare must be paid immediately to Ticket Checker in cash or any other method of payment allowed by KTMB.
 - ii. Passenger must disembark from the train at next stopping station if fails to pay the amount.
 - 5. Amendment of Ticket**
 - 5.1 The passenger's name and mykad / passport number, travel date, departure time, coach label, seat number, ticket type and origin or destination station cannot be changed.
 - 5.2 Correction of name or mykad / passport number for ETS and KTM Intercity passengers' is allowed once only
 - i. Please proceed to ticket counter at least 24 hours before train depart (subject to counter operating hours), and
 - ii. Present printed ticket and a copy of passenger's mykad / passport
 - 5.3 Correction of name or passport number for Shuttle Tebrau passenger is not allowed.
 - 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.
 - c) Refund of ticket via KTM Wallet.
 - ii. Ticket counter (required documents/info)
 - a) Printed ticket for ETS, KTM Intercity and Shuttle Timuran.
 - b) Printed receipt or ticket for Shuttle Tebrau
 - c) Original Mykad or passport
 - d) PNR number
 - 6.3 Refund of fares via KTM Wallet only.
 - 6.4 Application for cash refund via email to the Customer Service Unit for foreign tourists except Singapore citizens subject to administrative charges.
 - 7. Train Service Disruption**
 - 7.1 Full refund:
 - i. Train service was cancelled and alternative transport is not 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 at ticket counter before train depart from station stated on ticket.
 - 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 at ticket counter before the train depart.
 - ii. Refund procedures, refer 6.3.
 - iii. Refer 7.1 (i), no refund of ticket fares if passengers use the alternative transport.
 - iv. Refer 7.1 (ii), no refund of ticket fares if passengers continue their journey.
 - 7.3 No compensation due to train cancellation or the delay of departure and arrival time.
 - 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 Application for reprint of ticket at least one hour before train depart (subject to counter operating hours).
 - 9.2 KTMB have right to reject application for reprint of ticket;
 - i. Customer unable to present copy of passenger's mykad / passport
-

- ii. Application less than one hour before the train depart
- iii. System failure or technical disruption.
- iv. Closure of ticket counter operation.

10. Others

- 10.1 KTMB has the right to relocate passenger's seat or to reschedule train timetable or to cancel train service due to technical difficulties, system failure, operational disruption, safety procedures or disasters, without liability for KTMB to pay compensation to passengers or any party.
- 10.2 Passengers boarding KTM Intercity (Shuttle Timuran) from halt or stations 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 to 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 5 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 name and passport number is correct and passport expiry date is not less than 30 days from the departure date during purchase of ticket. Passenger must cancel their ticket (subject to cancellation terms and conditions), if
 - a) Name and/or passport number on ticket is incorrect, or
 - b) Passport was expired or the expiry date is less than 30 days from the departure date.
- 10.7 Shuttle Tebrau passengers below 4 years is allowed to board the train without ticket and must registered at JB Sentral or Woodlands counter at least 2 hours before train depart (subject to ticket counter operation hours)
- 10.8 Malaysian citizen fare for Shuttle Tebrau subject to terms and conditions, refer KTMB ticket counter or Customer Services Unit for further details.
- 10.9 Top-up for KTM Wallet via KTMB official website or KTMB Mobile apps only. KTM Wallet cannot be exchanged for cash or transfer to any bank account or other KTMB Wallet account.
- 10.10 Application to change email or terminate KITS account 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 at stations and/or on the trains:
 - a) Traveling with animal
 - b) Carrying items that may cause discomfort to other passengers
 - c) Smelly food or fruits
 - d) Leaving luggage unattended
 - e) Bicycles i.e. scooters, normal bicycles, folding bicycles, micromobility vehicles or any part of bicycle, included in bag or box
 - f) Smoking and vaping
 - g) Sticking chewing gum
 - h) Loitering or sleeping except for authorized train coaches
 - i) Eating and drinking except in designated areas
 - j) Carrying or drinking alcoholic beverages or anything that can be intoxicating
 - k) Playing musical instruments without permission
 - l) Being immodest
 - m) Entering or leaving the train coach irregularly
 - n) Trespassing on KTMB premises and trains
 - o) Negligence
 - p) Being intoxication
 - q) Begging and collecting donations without permission
 - r) Selling goods or services without permission
 - s) Fraud or attempt to defraud
 - t) Injuring or attempting to injure a person traveling by train
 - u) Vandalism
 - v) Leaving children without supervision
 - w) Making noise, fighting or causing fights
 - x) Prohibited goods or substance under Malaysian law;
 - i. Dangerous Drugs Act 1952
 - ii. Poisons Act 1952
 - iii. Explosives Act 1957

iv. Corrosive and Explosive Substances and Offensive Weapons Act 1958

- 10.12 Refer to 10.11, passengers will be not allowed to board the train or to continue their journey and no refund of 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 KTMB provide pre-book meal for ETS services. Please refer FAQ and terms and conditions in KTMB website and KTMB Mobiles apps.
- 10.15 KTMB provide cross selling service for ETS / KTMB Intercity and ERL tickets. Please refer FAQ in KTMB website.
- 10.16 Parcels (excluded prohibited items) which is allowed to be carried onboard the train and charge will be imposed, refer **Attachment 6: Parcel Charges**.
- 10.17 Special booking (group booking) is subject to terms and conditions, refer **Attachment 7: Special Booking (Group Booking)**.
- 10.18 Malaysian citizen verification for customer who had registered KITS online is available at ticket counter or KTMB ticket kiosk.
- 10.19 Business Class passengers are allowed to use Ruby Lounge subject to terms and conditions displayed at station.
- 10.20 Special seat for disabled person in ETS and KTM Intercity coaches is for registered disabled passengers with wheelchair only.
- 10.21 No seat allocation or seat reservation for free pass holders (Myrailife).
- 10.22 Train service coverage for ETS, KTM Intercity and Shuttle Tebrau, refer **Attachment 8**.
- 10.23 These terms and conditions are subject to change without prior notice.
- 10.24 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	From	To
KL Sentral – Butterworth – KL Sentral	Express	KL Sentral	Taiping
		Taiping	KL Sentral
KL Sentral – Padang Besar – KL Sentral	Express	KL Sentral	Taiping
		Taiping	KL Sentral
KL Sentral – Butterworth – KL Sentral	Platinum	KL Sentral	Kuala Kangsar
		Kuala Kangsar	KL Sentral
KL Sentral – Padang Besar – KL Sentral	Platinum	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 nd Class Sleeping Berth	JB Sentral	Kuala Krau
	2 nd 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 except Business Class	50%
	Business Class	20%
Disable Person	All classes/coach except Business Class	50%
	Business Class	20%
Government Pensioner	All classes/coach except Business Class	50%
	Business Class	20%
Student (i-Card)	All classes/coach except Business Class	40%
	Business Class	No Concession
Army, Police & Firefighter	All classes/coach except Business Class	25%
	Business Class	No Concession
Ex-Servicemen (ex-army / ex-police)	All classes/coach except Business Class	25%
	Business Class	No Concession
Children	All classes/coach except Business Class	50%
	Business Class	20%

Note:

- Concession not inclusive seat and berth charges or meal 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

Verified by:

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 hereby acknowledge and agree to change email address for KITS account			
		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

PERMOHONAN UNTUK PENAMATAN AKAUN KITS APPLICATION FOR TERMINATION OF KITS ACCOUNT			
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.			
PNR			
KTM Wallet (RM)			
Sebab Penamatan Reason for termination			
Saya dengan ini mengakui dan bersetuju menamatkan akaun KITS saya dan tidak menuntut KTM Wallet. I hereby acknowledge and agree to terminate my KITS account and KTM Wallet is not claimable.			
		Disahkan oleh / Verified by:	
.....			
Nama/ Name:		Nama/ Name:	
No. IC/ IC No.		ID Kakitangan/ Staff ID:	
Tarikh/ Date:		Tarikh/ Date:	
KELULUSAN APPROVAL			
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:**Terms and Conditions Special Booking (Group Booking)****1. Application For Special Booking (Group Booking)**

- 1.1 Customer must register KITS account at KTMB website (www.ktmb.com.my).
- 1.2 Customer must complete the information in special booking form.
- 1.3 Application form must submit to KTMB at least 30 days before the travel date.
- 1.4 Special booking for ETS and KTM Intercity train services only.
- 1.5 Special booking is not allowed for Shuttle Tebrau or special trains.
- 1.6 Minimum booking is 9 tickets and maximum 80 tickets for each train.
- 1.7 Special booking for concession tickets is allow for registered passengers only.
- 1.8 Administration charges
 - a) RM1.00 per ticket
 - b) Payment via KTM Wallet.
 - c) Not refundable
 - d) Subject to change without prior notice.
- 1.9 KTMB shall not be responsible for any system failure or disruption that causes
 - a) KTMB does not receive application form sent by email, or
 - b) KTMB does not receive booking details through KITS online, or
 - c) Successful bookings have been automatically cancelled.
- 1.10 Booking is not allowed for travelling during the festive season.
- 1.11 KTMB have right to reject application that do not comply to terms and conditions.
- 1.12 Amendments are not allowed for any successful booking, i.e. number of tickets, travel date, origin and destination stations or types of ticket.

2. Booking Procedure

- 2.1 Customer submit special booking form to KTMB,
 - a) E-mail to tempahankhas@ktmb.com.my , or
 - b) Intercity Services Department, KL Sentral.
- 2.2 KTMB will activate customer's KITS account.
- 2.3 Customer login KITS account and submit booking details.
- 2.4 Tickets reservation is subject to seat availability.
- 2.5 Customer will receive notification email "**KITS Special Booking - Pending Payment**", if booking was successful
- 2.6 Customer login KITS account for payment of tickets
- 2.7 Customer must ensure passenger details are correct before proceed for payment.

3. Payment of Ticket

- 3.1 Payment of ticket must be done within seven (7) days after receive the notification email.
- 3.2 Payment of ticket through KTM Wallet only (12.15 am to 11.00 pm).
- 3.3 Please ensure sufficient KTM Wallet before proceed for payment.
- 3.4 KTMB shall not responsible if booking was cancelled due to customer's error during payment of ticket.

4. Others

- 4.1 These terms and conditions are subject to change without prior notice.
- 4.2 Tickets purchased through special booking are subject to:
 - a) Conditions of Carriage for KTMB Passengers.
 - b) Terms and Conditions of ETS, KTM Intercity and Shuttle Tebrau Tickets
- 4.3 Please contact Customer Service Unit at 03-97791200 or email to callcenter@ktmb.com.my for further information:
 - a) KITS account registration
 - b) KTM Wallet
 - c) Concession registration
 - d) Train timetable, ticket fare or seat availability

SPECIAL BOOKING (GROUP BOOKING)															
1.	Application Date														
2.	Name*														
3.	Email*														
4.	Telephone No. *														
5.	PNR / IC No.*														
6.	KTM Wallet (RM)*														
7.	Travel Date														
8.	Origin & Destination														
9.	No. of Ticket														
10.	No.Train														
11.	Coach Type / Class														
12.	Remark														
KEGUNAAN PEJABAT KTMB															
1.	Nama Kakitangan														
2.	Tarikh Borang Diterima														
3.	Kaedah Permohonan		Emel					Serahan Tangan							
4.	Tarikh PNR <i>active & in-active</i>														
5.	Status Tempahan Tiket	Berjaya					Tidak Berjaya								
6.	ID Tempahan														
7.	Tarikh Tamat Tempahan														
Catatan: Note: - Customer must register KITS Online . - Customer's name, email, tel.no. and KTM Wallet refer to KITS account. - Please ensure KTM Wallet is sufficient for payment of administrative charge (RM1.00 per ticket) - Reservation form must submit via email tempahankhas@ktmb.com.my or walk-in to Intercity Services Department, KL Sentral at least 30 days before departure date. - Please submit separate reservation form for different travel date or origin and destinations station. - Minimum 9 tickets and maximum 80 ticket per train. - If reservation have been approved, please update booking details via KITS online through KTMB website. - Please ensure number of ticket and ticket type are correct (adult / child / concession). - KTMB reserves the right to reject special bookings which does not comply to the terms and conditions or any other reason without prior notice. - Not allowed to resell trains tickets in any medium or platform (legal action will be taken subject to Act 715, Land Public Transport Act 2010). - Contact Customer Service Unit at 03-97791200 or email to callcenter@ktmb.com.my for further information.															

Attachment 8:
Train Service coverage
1. ETS

SECTOR	ROUTE
Gemas	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

3. Shuttle Tebrau

SECTOR	SERVICE TYPE	ROUTE
Selatan	Shuttle Tebrau	Woodlands – JB Sentral
		JB Sentral – Woodlands

Note:

- Subject to change without prior notice.

APPENDIX 1

TERMA DAN SYARAT TIKET ETS, KTM INTERCITY DAN SHUTTLE TEBRAU

1. Pengenalan

- 1.1. Sila baca **Terma dan Syarat** ini bersama-sama **Syarat-syarat Untuk Pengangkutan Penumpang KTMB** sebelum membuat pembelian tiket.
- 1.2. Pembelian apa-apa tiket, 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 tiket tersebut.
- 1.3. Saluran pembelian tiket:
 - i. Laman sesawang rasmi KTMB, www.ktmb.com.my atau <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 Ticketing* di www.ktmb.com.my atau *KTMB Mobile apps* untuk pembelian dalam talian.
- 1.5. Sila hubungi Unit Khidmat Pelanggan di talian 603-97791200 atau e-mel ke 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 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)
 - 10 minit sebelum waktu tren berlepas
- 2.2 Had masa minima untuk pembelian tiket tertakluk pindaan tanpa notis awal.
- 2.3 Kaedah bayaran tertakluk kepada mod bayaran yang ditetapkan oleh KTMB.
- 2.4 KTMB tidak menanggung liabiliti jika pelanggan tidak dapat membeli tiket sebelum tren berlepas disebabkan gangguan teknikal, kegagalan sistem, penutupan operasi kaunter tiket atau apa-apa sebab yang lain.
- 2.5 Pembelian awal untuk tren dan koc tertentu adalah tertakluk kepada jarak minima, rujuk **Lampiran 1: Perjalanan Minima**
- 2.6 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, tanpa notis awal
- 2.7 Pelanggan mesti memastikan nama penumpang, nombor IC/passport, nombor telefon dan butiran perjalanan adalah betul semasa pembelian tiket.
- 2.8 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.
- 2.9 Pelanggan yang membeli tiket melalui kiosk tiket (TVM) atau di kaunter tiket KTMB mesti menyimpan tiket yang dicetak untuk tujuan pemeriksaan.
- 2.10 Tiket yang koyak atau rosak atau tidak mempunyai maklumat atau butiran lengkap adalah tidak sah digunakan untuk perjalanan atau memohon bayaran balik tambang.
- 2.11 Penumpang Shuttle Tebrau mesti menyimpan tiket atau resit bayaran untuk tujuan pemeriksaan dan pembatalan tiket.
- 2.12 Pelanggan perlu segera menghubungi Unit Khidmat Pelanggan di 603-97791200 atau emel ke callcenter@ktmb.com.my jika pembelian tiket melalui laman sesawang KTMB atau aplikasi KTMB Mobile atau kiosk tiket KTMB tidak berjaya.
- 2.13 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 atau telefon 603-97791200.
- 2.14 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 Konsesi

3.3.1 Terma dan syarat

- Tiket konsesi untuk warganegara Malaysia sahaja.
- Tiket konsesi sah untuk jenis kelas atau koc yang ditetapkan, rujuk **Lampiran 2: Tiket Konsesi**.
- Dokumen yang sah mesti dilampirkan untuk pendaftaran konsesi.
- Pendaftaran adalah sah untuk tiga tahun bagi konsesi warga emas, orang kurang upaya atau pesara kerajaan dan satu tahun untuk lain-lain konsesi.
- Pendaftaran semula konsesi perlu dibuat selepas tarikh tamat tempoh.
- Pendaftaran konsesi 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 konsesi adalah satu tahun dari tarikh pendaftaran diluluskan atau sehingga tarikh tamat belajar jika tempoh belajar kurang satu tahun, yang mana terdahulu.
 - Pembelian tiket konsesi dibenarkan dalam tempoh 90 hari dari tarikh perjalanan.

3.3.2 Jenis Konsesi 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 konsesi dalam tempoh tiga hari bekerja.

3.3.5 Pendaftaran konsesi akan ditolak atau ditamatkan tanpa notis awal;

- Tidak mematuhi terma dan syarat konsesi
- Tiada lampiran atau maklumat pemohon salah
- Tiket konsesi digunakan oleh penumpang lain untuk membuat perjalanan dan pelanggan akan disenarai-hitam dari pendaftaran konsesi kerana salahguna tiket konsesi.

3.3.6 Pendaftaran konsesi 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 603-97791200 atau emel ke callcenter@ktmb.com.my atau rujuk kaunter tiket untuk maklumat lanjut berkaitan pendaftaran konsesi.

4. Pemeriksaan Tiket

- 4.1 Tiket tidak boleh ditukar-milik.
- 4.2 Tiket hanya sah oleh penumpang yang nama dan nombor mykad/passport dinyatakan pada tiket dan dalam senarai penumpang.
- 4.3 Penumpang mesti mengemukakan tiket dan mykad/passport semasa pemeriksaan.
- 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

-
- ii. Membuat perjalanan dengan tiket tidak sah.
- 4.5 Tiket tidak sah:
- i. Nama dan nombor IC/passport penumpang tiada dicatat pada tiket dan senarai penumpang.
 - ii. Penumpang dewasa membuat perjalanan dengan tiket kanak-kanak.
 - iii. Penumpang membuat perjalanan melebihi stesen destinasi yang dicatat pada tiket.
 - iv. Pindaan secara tidak sah pada butiran tiket.
 - v. Tiket telah dibatalkan.
- 4.6 Rujuk 4.4,
- i. Penalti dan tambang tiket mesti dibayar serta-merta kepada Pemeriksa Tiket secara tunai atau apa-apa kaedah bayaran yang dibenarkan oleh KTMB.
 - ii. Penumpang perlu turun dari tren di stesen berikutnya jika gagal membayar jumlah tersebut.
5. **Pindaan Tiket**
- 5.1 Nama dan nombor mykad/passport penumpang, tarikh perjalanan, waktu berlepas, label koc, nombor tempat duduk, jenis tiket, stesen origin dan destinasi tidak boleh ditukar.
- 5.2 Pembedaan ejaan nama atau nombor mykad/passport penumpang ETS dan KTM Intercity dibenarkan sekali sahaja
- i. Sila ke kaunter tiket sekurang-kurangnya 24 jam sebelum tren berlepas (tertakluk waktu operasi kaunter tiket), dan
 - ii. Kemukakan tiket bercetak dan salinan mykad/passport penumpang
- 5.3 Pembedaan nama atau nombor passport penumpang Shuttle Tebrau tidak dibenarkan.
6. **Pembatalan Tiket dan Pemulangan Tambang**
- 6.1 Terma dan syarat pembatalan tiket dan pemulangan tambang tiket:
- i. Pembatalan tiket kurang dari 2 jam sebelum tren berlepas; tiada pemulangan tambang tiket.
 - ii. Pembatalan tiket 2 jam hingga 72 jam sebelum tren berlepas; pemulangan tambang tiket 50%.
 - iii. Pembatalan tiket melebihi 72 jam sebelum tren berlepas; pemulangan tambang tiket 75%.
 - iv. Tiada pemulangan caj perkhidmatan, caj pentadbiran atau bayaran pelan takaful.
- 6.2 Prosedur pembatalan tiket dan pemulangan tambang:
- i. Dalam talian
 - a) Login melalui laman sesawang KTMB atau KTMB Mobile apps.
 - b) Pilih tiket yang hendak dibatalkan.
 - c) Pemulangan tambang melalui KTMB Wallet.
 - ii. Kaunter Tiket (dokumen/maklumat diperlukan)
 - a) Tiket bercetak untuk tren ETS, KTM Intercity dan Shuttle Timuran
 - b) Resit atau tiket bercetak untuk tren Shuttle Tebrau
 - c) Mykad atau passport asal
 - d) Nombor PNR akaun KITS
- 6.3 Pemulangan tambang melalui KTMB Wallet sahaja.
- 6.4 Permohonan pemulangan tambang tunai melalui emel ke Unit Khidmat Pelanggan untuk pelancong asing kecuali warganegara Singapura tertakluk kepada caj pentadbiran.
7. **Gangguan Perkhidmatan Tren**
- 7.1 Pemulangan tambang penuh;
- i. Perkhidmatan tren dibatalkan dan pengangkutan alternatif tidak disediakan oleh KTMB;
 - Pembatalan tiket mesti dilakukan dalam tempoh tujuh hari dari tarikh perjalanan.
 - ii. Waktu tren berlepas lewat melebihi dua jam;
 - Pembatalan tiket mesti dibuat di kaunter tiket sebelum tren berlepas dari stesen dicatat pada tiket.
- 7.2 Rujuk 7.1
- i. Penumpang boleh memohon pemulangan tambang penuh untuk tiket perjalanan balik atau tiket sambungan perjalanan (jika tidak digunakan) dan pembatalan tiket mesti dibuat di kaunter sebelum tren tersebut berlepas.
 - ii. Prosedur pemulangan tambang rujuk 6.3.
 - iii. Rujuk 7.1 (i), tiada pemulangan tambang jika penumpang telah menggunakan pengangkutan alternatif.
 - iv. Rujuk 7.1 (ii), tiada pemulangan tambang jika penumpang meneruskan perjalanan.
- 7.3 Tiada ganti rugi disebabkan pembatalan tren atau kelewatan waktu berlepas dan ketibaan tren.
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 Permohonan cetak-semula sekurang-kurangnya satu jam sebelum tren berlepas (tertakluk waktu operasi kaunter tiket).
- 9.2 KTMB berhak menolak permohonan cetak-semula tiket;

- i. Pelanggan tidak mengemukakan salinan mykad/passport penumpang
- ii. Permohonan kurang dari satu jam sebelum tren berlepas
- iii. Kegagalan sistem atau gangguan teknikal.
- iv. Penutupan operasi kaunter tiket.

10. Lain-lain

- 10.1 KTMB berhak memindahkan tempat duduk penumpang atau menjadualkan semula tren atau membatalkan perkhidmatan tren disebabkan masalah teknikal, kegagalan sistem, gangguan operasi, prosedur keselamatan atau bencana, alam tanpa liabiliti kepada KTMB untuk bayaran pampasan kepada penumpang atau mana-mana pihak
- 10.2 Penumpang menaiki KTM Intercity (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 berlepas;
 - a) Jika get pelepasan telah ditutup, penumpang tidak dibenarkan masuk ke ruang pelepasan, dan
 - b) Tiada pemulangan tambang tiket.
- 10.4 Penumpang Shuttle Tebrau mesti mengimbas passport 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 nama dan nombor passport adalah betul, dan tempoh tamat passport tidak kurang 30 hari dari tarikh perjalanan semasa pembelian tiket. Penumpang perlu membatalkan tiket (tertakluk prosedur pembatalan tiket), jika
 - a) Nama dan/atau nombor passport pada tiket adalah salah, atau
 - b) Passport telah tamat tempoh atau tarikh tamat kurang 30 hari dari tarikh perjalanan.
- 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 tren berlepas (tertakluk waktu operasi kaunter tiket).
- 10.8 Tambang warganegara Malaysia untuk Shuttle Tebrau tertakluk kepada terma dan syarat, rujuk kaunter tiket KTMB atau Unit Khidmat Pelanggan untuk maklumat lanjut.
- 10.9 Tambah-nilai KTM Wallet melalui laman sesawang rasmi KTMB atau aplikasi KTMB Mobile sahaja. 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 emel atau menamatkan akaun KITS emel ke Unit Khidmat Pelanggan, rujuk **Lampiran 4: Permohonan Penukaran Alamat Emel** dan **Lampiran 5: Permohonan Untuk Penamatan Akaun KITS**.
- 10.11 Dilarang di stesen dan/or di dalam tren:
 - a) Membawa haiwan
 - b) Barang-barang yang boleh menyebabkan ketidakselesaan kepada penumpang lain
 - c) Makanan atau buah-buahan yang berbau kuat
 - d) Meninggalkan bagasi tanpa seliaan
 - e) Semua jenis basikal seperti skuter, basikal biasa, basikal lipat, *micromobility vehicles* atau apa-apa bahagian basikal, termasuk di dalam beg atau kotak
 - f) Menghisap rokok dan rokok elektronik
 - g) Melekat gula-gula getah
 - h) Berlegar atau tidur kecuali bagi koc keretapi yang dibenarkan
 - i) Makan dan minum kecuali di kawasan yang ditetapkan
 - j) Membawa atau minum minuman beralkohol atau seumpunya yang boleh memabukkan
 - k) Bermain alat muzik tanpa kebenaran
 - l) Bersikap tidak sopan
 - m) Memasuki atau meninggalkan koc keretapi secara tidak teratur
 - n) Menceroboh premis dan kereta api KTMB
 - o) Kecuaian
 - p) Mabuk
 - q) Meminta sedekah dan mengutip derma tanpa kebenaran
 - r) Menjual barang atau perkhidmatan tanpa kebenaran
 - s) Penipuan atau percubaan untuk menipu
 - t) Mencederakan atau cuba mencederakan orang yang melakukan perjalanan dengan keretapi
 - u) Vandalisme
 - v) Membiarkan kanak-kanak di bawah jagaan tanpa seliaan
 - w) Membuat bising, bergaduh atau menimbulkan pergaduhan
 - x) Barang atau bahan larangan di bawah undang-undang Malaysia;
 - i. Akta Dadah Berbahaya 1952
 - ii. Akta Racun 1952

-
- iii. Akta Letupan 1957
- iv. Akta Bahan Kakisan dan Letupan dan Senjata Serangan 1958
- 10.12 Rujuk 10.11, penumpang tidak dibenarkan menaiki tren atau meneruskan perjalanan dan 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 KTMB menawarkan pra-tempahan makanan untuk perkhidmatan ETS. Sila rujuk **Soalan Lazim** serta terma dan syarat di laman sesawang KTMB atau aplikasi KTMB Mobile.
- 10.15 KTMB menyediakan perkhidmatan penjualan silang tiket ETS/KTM Intercity dan Express Rail Link (ERL). Sila rujuk Soalan Lazim yang dipaparkan di laman sesawang KTMB untuk maklumat lanjut.
- 10.16 Bungkusan (tidak termasuk barang larangan) dibenarkan untuk dibawa ke dalam tren dan caj akan dikenakan, rujuk **Lampiran 6: Caj Bungkusan**.
- 10.17 Tempahan khas (tempahan rombongan) di tertakluk kepada terma dan syarat, rujuk **Lampiran 7: Tempahan Khas (Tempahan Rombongan)**.
- 10.18 Pengesahan warganegara Malaysia untuk pelanggan yang telah mendaftar KITS online boleh dilakukan di kaunter tiket atau kiosk tiket KTMB.
- 10.19 Penumpang Kelas Perniagaan dibenarkan menggunakan *Ruby Lounge* tertakluk kepada terma dan syarat yang dipamerkan di stesen.
- 10.20 Tempat duduk khas orang kurang upaya dalam koc ETS dan KTM Intercity untuk penumpang kurang upaya berkerusi roda yang berdaftar sahaja.
- 10.21 Tiada peruntukan atau tempahan tempat duduk untuk pemegang pas percuma (Myraillife).
- 10.22 Liputan perkhidmatan tren ETS, KTM Intercity dan Shuttle Tebrau adalah seperti dalam **Lampiran 8**.
- 10.23 Terma dan syarat ini tertakluk kepada pindaan tanpa notis awal.
- 10.24 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	Dari	Ke
KL Sentral – Butterworth – KL Sentral	Ekspres	KL Sentral	Taiping
		Taiping	KL Sentral
KL Sentral – Padang Besar – KL Sentral	Ekspres	KL Sentral	Taiping
		Taiping	KL Sentral
KL Sentral – Butterworth – KL Sentral	Platinum	KL Sentral	Kuala Kangsar
		Kuala Kangsar	KL Sentral
KL Sentral – Padang Besar – KL Sentral	Platinum	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 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 (i-Card)	Semua kelas/koc kecuali Kelas Perniagaan	40%
	Kelas Perniagaan	Tiada Konsesi
Tentera, Polis & Bomba	Semua kelas/koc kecuali Kelas Perniagaan	25%
	Kelas Perniagaan	Tiada Konsesi
Bekas Tentera/Polis	Semua kelas/koc kecuali Kelas Perniagaan	25%
	Kelas Perniagaan	Tiada Konsesi
Kanak-kanak	Semua kelas/koc kecuali 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,

Disahkan oleh:

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

Nota:

- Lampirkan gambar mykad/passport



Lampiran 5:

Permohonan Untuk Penamatan Akaun KITS

PERMOHONAN UNTUK PENAMATAN AKAUN KITS APPLICATION FOR TERMINATION OF KITS ACCOUNT			
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>	
KELULUSAN APPROVAL			
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 Bungkus

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:

Terma dan Syarat Tempahan Khas (Tempahan Rombongan)**1. Permohonan Tempahan Khas (Tempahan Rombongan)**

- 1.1 Pemohon mesti mendaftar akaun KITS di laman sesawang KTMB (www.ktmb.com.my)
- 1.2 Pemohon mesti lengkapkan borang tempahan khas.
- 1.3 Borang permohonan mesti dihantar sekurang-kurangnya 30 hari sebelum tarikh perjalanan.
- 1.4 Tempahan khas untuk perkhidmatan tren ETS dan KTM Intercity sahaja.
- 1.5 Tempahan khas tidak dibenarkan untuk perkhidmatan tren Shuttle Tebrau atau tren khas.
- 1.6 Jumlah minima 9 tiket dan maksima 80 tiket bagi setiap tren.
- 1.7 Tempahan khas tiket konsesi untuk penumpang yang telah diluluskan pendaftaran konsesi sahaja.
- 1.8 Caj pentadbiran
 - a) RM1.00 per tiket
 - b) Bayaran melalui KTM Wallet.
 - c) Tiada pemulangan caj pentadbiran atas apa juga sebab.
 - d) Tertakluk kepada pindaan tanpa notis awal.
- 1.9 KTMB tidak akan bertanggungjawab jika berlaku gangguan sistem atau lain-lain yang menyebabkan;
 - a) KTMB tidak menerima borang permohonan tempahan yang dihantar melalui emel, atau
 - b) KTMB tidak menerima butiran tempahan melalui KITS online, atau
 - c) Tempahan yang berjaya telah dibatalkan secara automatik.
- 1.10 Tempahan tidak dibenarkan untuk perjalanan semasa musim perayaan.
- 1.11 KTMB berhak untuk menolak tempahan yang tidak mematuhi terma dan syarat.
- 1.12 Pindaan tidak dibenarkan untuk tempahan yang telah diluluskan, seperti jumlah tiket, tarikh perjalanan, stesen origin dan destinasi atau jenis tiket dewasa, kanak-kanak atau konsesi.

2. Prosedur Tempahan

- 2.1 Pemohon menyerahkan borang tempahan khas kepada KTMB,
 - a) Emel ke tempahankhas@ktmb.com.my, atau
 - b) Jabatan Perkhidmatan Antarabandar, KTM Berhad, KL Sentral.
- 2.2 KTMB akan mengaktifkan akaun KITS pemohon jika mematuhi syarat permohonan.
- 2.3 Pemohon login akaun KITS di laman web KTMB dan masukkan butiran tempahan.
- 2.4 Tempahan tempat duduk / tidur oleh KTMB tertakluk kepada kekosongan.
- 2.5 Pemohon menerima emel notifikasi "**KITS Special Booking – Pending Payment**"; jika tempahan diluluskan.
- 2.6 Pemohon login akaun KITS untuk bayaran tambang tiket.
- 2.7 Pemohon mesti memastikan butiran penumpang adalah betul sebelum membuat bayaran.

3. Bayaran Tambang Tiket

- 3.1 Bayaran tambang tiket mesti dibuat dalam tempoh tujuh (7) hari dari tarikh emel notifikasi diterima.
- 3.2 Waktu bayaran dari jam 12.15 pagi hingga 11.00 malam melalui KTM Wallet.
- 3.3 Pastikan baki KTM Wallet mencukupi sebelum membuat bayaran tambang tiket.
- 3.4 KTMB tidak bertanggungjawab jika tempahan tiket terbatal disebabkan kesilapan pemohon semasa bayaran tambang.

4. Lain-lain

- 4.1 Terma dan syarat tempahan khas ini tertakluk kepada perubahan tanpa notis awal.
- 4.2 Tiket yang telah dibeli melalui tempahan khas tertakluk kepada:
 - a) Syarat-syarat Pengangkutan Untuk Penumpang KTMB.
 - b) Terma dan Syarat Tiket ETS, KTM Intercity dan Shuttle Tebrau
- 4.3 Hubungi Unit Khidmat Pelanggan di 03-97791200 atau emel ke 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

BORANG TEMPAHAN KHAS (DIISI OLEH PEMOHON)												
1.	Tarikh Permohonan											
2.	Nama Pemohon*											
3.	Emel*											
4.	No. Tel *											
5.	No. PNR/IC*											
6.	KTM Wallet (RM)*											
7.	Tarikh Perjalanan											
8.	Origin & Destinasi											
9.	Jumlah tiket											
10.	No.Tren											
11.	Jenis Koc / Kelas											
12.	Catatan											
KEGUNAAN PEJABAT KTMB												
1.	Nama Kakitangan											
2.	Tarikh Borang Diterima											
3.	Kaedah Permohonan	Emel Serahan Tangan										
4.	Tarikh PNR active & in-active											
5.	Status Tempahan Tiket	Berjaya Tidak Berjaya										
6.	ID Tempahan											
7.	Tarikh Tamat Tempahan											
Catatan:												
Nota: a) Pemohon perlu mendaftar KITS online dan memahami terma dan syarat sebelum membuat tempahan khas. b) Nama pemohon, emel, no.tel, no.PNR/IC dan jumlah KTM Wallet merujuk akaun KITS pemohon. c) Pastikan jumlah KTM Wallet mencukupi untuk bayaran caj tempahan (RM1 per tiket) d) Borang permohonan perlu dihantar melalui emel tempahankhas@ktmb.com.my atau serahan ke Jabatan Perkhidmatan Antarabandar, KL Sentral sekurang-kurangnya 30 hari sebelum tarikh perjalanan. e) Sediakan borang berasingan untuk tarikh perjalanan atau stesen origin dan destinasi berbeza f) Jumlah tempahan minima 9 tiket dan maksima 80 tiket per tren (tertakluk kepada kekosongan). g) Jika permohonan diluluskan, sila kemaskini butiran tempahan melalui KITS online di laman sesawang KTMB. h) Pastikan jumlah dan jenis tiket (dewasa / kanak-kanak / konsesi) adalah betul. i) KTMB berhak menolak permohonan yang tidak mematuhi terma dan syarat atau apa-apa sebab lain tanpa notis awal. j) 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) k) Hubungi Unit Khidmat Pelanggan di 03-97791200 atau emel ke callcenter@ktmb.com.my untuk maklumat lanjut perkhidmatan tren dan jadual perjalanan.												

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

3. Shuttle Tebrau

SEKTOR	PERKHIDMATAN	LALUAN
Selatan	Shuttle Tebrau	Woodlands – JB Sentral
		JB Sentral – Woodlands

Nota:

- Tertakluk pindaan tanpa notis awal.