



---

## TERMS AND CONDITIONS ETS, INTERCITY AND SHUTTLE 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 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 to purchase ticket online, refer **Terms and Conditions Online Ticketing Services For ETS, Intercity and Shuttle Ticket**.
- 1.5. Please contact Customer Service Unit at 03-22671200 or email to [callcenter@ktmb.com.my](mailto:callcenter@ktmb.com.my) for further information.

### 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>
    - Fifteen minutes prior departure time
  - ii. Mobile apps, KTMB Mobile
    - Fifteen minutes prior departure time
  - iii. KTMB ticket kiosk (ticket vending machine - TVM)
    - Fifteen minutes prior departure time
  - iv. KTMB ticket counter
    - Seven minutes prior departure time (subject to counter operating hours)
- 2.2 Customers are advised to purchase ticket in advance. 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 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.
- 2.4 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. Purchase of ticket less than minimum distance is allowed within twenty-four hours before train depart, refer attachment **Minimum Distance**.
- 2.5 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
- 2.6 Customer must ensure passenger's details and travel itinerary are correct and KTMB accepts no liability for any error(s).
- 2.7 ETS, Intercity and Shuttle Timuran passengers 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 ETS, Intercity and Shuttle Timuran passengers who had purchased ticket via KTMB ticket kiosk or KTMB ticket counter, must keep-safe their printed ticket for inspection purpose.
- 2.9 Shuttle Tebrau passengers who had purchased ticket via KTMB website or KTMB mobile apps or ticket counter must kept their payment receipt for ticket inspection, cancellation and refund at ticket counter, refer 6.2 Cancellation Procedures.
- 2.10 KTMB shall not responsible for ticket purchased from any agency, portal or application selling ticket without KTMB authorization.
- 2.11 Please contact Customer Service Unit at 03-22671200 or email to [callcenter@ktmb.com.my](mailto:callcenter@ktmb.com.my) for further information.

### 3. Ticket Type

- 3.1 Adult
  - 3.1.1 Thirteen years and above.
- 3.2 Child
  - 3.2.1 Four years and above and below thirteen years.
- 3.3 Concession
  - 3.3.1 Terms and conditions;

- i. Concession ticket is valid for Malaysian citizen only.
  - ii. Valid document must be attached for concession registration. Document verification and approval of registration is within three working days.
  - iii. Concession registration validity:
    - a) Three years for senior citizen, disable person and government pensioner.
    - b) One year for other concession.
  - iv. Renewal of concession registration must be submitted on the expiry date.
  - v. Concession ticket is valid for selected class or coach, refer attachment **Concession Ticket**.
  - vi. Purchase of concession ticket for Student KTM i-Card is allowed within thirty days from the departure date.
- 3.3.2 Concession type and required document(s) for concession registration and ticket inspection:
- i. Senior Citizen (sixty years and above)
    - Mykad
  - ii. Government pensioner and wife
    - Pensioner card from Public Service Department or MAF Veterans Affairs Department
    - Mykad
  - iii. KTMB Pensioner and wife
    - KTMB pensioner card
    - Mykad
  - iv. Disabled Person
    - Registration card from Social Welfare Department
    - Mykad/ Mykid
  - v. Army / Police and spouse / children 18 years and below
    - Army / police identity card
    - Mykad / Mykid
  - vi. Fire-fighters
    - Authority card
    - Mykad
  - vii. Ex-Serviceman
    - Ex-army membership card
    - Mykad
  - viii. Student (KTM i-Card)
    - Student verification letter
    - Mykad
- 3.3.3 Pre-approval for senior citizen, disabled person and government pensioner for online concession registration. Ticket can be purchased immediately after registration.
- 3.3.4 Concession registration will be rejected or terminated without prior notice;
- i. Customer do not comply to terms and conditions or had submitted false or fake information or document or did not submit any document during concession registration, or
  - ii. Customer hand-over or allow their concession ticket to be used by another passenger.
- 3.3.5 Concession registration for senior citizen or disable person are available at ETS and KTM Intercity ticket counter for purchase of ticket at counter. Customer must register KITS online to purchase ticket via online services or KTMB ticket kiosk.
- 3.3.6 Please contact Customer Service Unit at 603-22671200 or email to callcenter@ktmb.com.my or proceed to ticket counter for further information of terms and conditions and concession registration.

#### 4. Ticket Inspection

- 4.1 Tickets are not transferable.
- 4.2 Passengers must present their valid ticket, mykad/passport and concession document during 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 which does not provide ticketing service are allowed to purchase tickets on the train.
- 4.5 For Shuttle services, 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 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, or
  - iv. Did not comply to terms and conditions of concession or do not have valid concession document.
- 4.7 Definition of invalid ticket;
- i. Adult passenger travel with child ticket, or
  - ii. Passenger's details stated on ticket are different in mykad or in concession document, or
  - iii. Passenger's details not available in passengers list, or
  - iv. Ticket have been cancelled, or
  - v. Travel date or train number on ticket is incorrect.
- 5. Amendment of Ticket**
- 5.1 Amendment of ticket is not allowed, e.g; departure date, departure time, train number, coach, seat or passengers details.
- 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 Less than two hours prior train departure, no refund.
  - 6.1.2 Within two to seventy-two hours prior train departure, refund is 50%.
  - 6.1.3 More than seventy-two hours prior train departure, refund is 75%.
- 6.2 Cancellation procedures:
- 6.2.1 Online service - login to KITS account
  - 6.2.2 Ticket counter – required documents
    - a) Printed ticket for ETS, Intercity and Shuttle Timuran
    - b) Printed receipt for Shuttle Tebrau
    - c) Mykad or passport
- 6.3 Refund procedures
- 6.3.1 Refund will be credited to KTM Wallet account for Malaysian or Singaporean passengers (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). If ticket have been cancelled through online services, customer must contact Customer Service Unit for cash refund process.
- 7. Train Service Disruption**
- 7.1 KTMB will refund the full fares, if:
- i. Train was cancelled and no alternative transport provided by KTMB. Cancellation of ticket must be done within seven days from the travel date.
  - ii. Train departure time was delayed more than two-hours. Cancellation of ticket must be done before train depart.
- 7.2 Refer 7.1 (i) and (ii), passengers may request for ticket cancellation and full refund of their return ticket or connecting ticket that cannot be used. Cancellation of ticket must be done before train depart. Refund procedures, refer 6.3.
- 7.3 No compensation if train was cancelled or delay.
- 7.4 Please contact Customer Service Unit at 603-22671200 or email to [callcenter@ktmb.com.my](mailto:callcenter@ktmb.com.my) or proceed to ticket counter for further information.
- 8. Incorrect Travel Details**
- 8.1 KTMB accepts no liability for any error(s) in travel itinerary or passenger's details 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 one-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 one hour before the train depart, or
  - iii. System disruption
- 10. Loss of ticket**
- 10.1 Passengers who had lost their ticket 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](http://www.ktmb.com.my) or KTMB Mobile apps.

**11. Others**

- 11.1 ETS, Intercity and Shuttle Timuran passengers with a valid ticket only are allowed to enter the departure area. Departure gates will be closed five minutes before the departure time.
- 11.2 Shuttle Tebrau passengers must scan their valid passport to enter the departure area. Departure gate will be closed ten minutes before departure time. No refund of ticket fares if passenger's passport is invalid and not allowed to enter departure area.
- 11.3 Customer must immediately contact Customer Service Unit at 603-22671200 or email to [callcenter@ktmb.com.my](mailto:callcenter@ktmb.com.my) if purchase of ticket via online services or KTMB ticket kiosk was unsuccessful but ticket payment has been made.
- 11.4 Passengers must comply to KTMB Standard Operating Procedure for Covid-19. Passengers are not allowed to board the train if MySejahtera status is positive Covid-19 and refund of ticket fare subject to the terms and conditions as per item 6.1.
- 11.5 Service for top-up of KTM Wallet is available via KTMB official website or KTMB Mobile apps for customers who had registered KITS.
- 11.6 Application for change of email address or termination of KITS account are available at Guest Service Centre KL Sentral or via email to Customer Service Unit, refer attachment **Application for Change of Email Address and Application for Termination of KITS Account**.
- 11.7 Passengers are not allowed in KTMB premises and 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
- 11.8 Parcel charges will be imposed for parcels or goods carried onboard the train.
- 11.9 For the comfort or safety of other passengers, KTMB may not allow passenger to carry any parcels or goods on board the train. Please contact KTM Distribution for delivery service.
- 11.10 Refer to KTMB website, KTMB Mobile apps or scan QR code at stations for **Terms and Conditions ETS, Intercity and Shuttle Ticket**.
- 11.11 Terms and conditions herein are subject to change without prior notice.
- 11.12 Please contact Customer Service Unit at 603-22671200 or email to [callcenter@ktmb.com.my](mailto:callcenter@ktmb.com.my) or proceed to ticket counter for further information.

**Attachment: Minimum Distance**

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	Jerantut
	2 <sup>nd</sup> Class Sleeping Berth	Tumpat	Mentakab

**Note:**

- Minimum distance subject to change without prior notice.

**Attachment: Concession Ticket**

<b>Ticket Type</b>	<b>Class / Coach Type</b>	<b>Concession Rate</b>
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:**

- Concession rate for basic fare not inclusive seat, berth, meal or other charges.
- Concession rate subject to change without prior notice.



Attachment: Application for Change of Email Address

PERMOHONAN PENUKARAN ALAMAT EMEL APPLICATION FOR CHANGE OF EMAIL ADDRESS			
Kaedah (sila tanda X) <i>Medium (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>			
Sebab Penukaran <i>Reason for Change</i>			
Alamat Emel Baharu <i>New Email Address</i>			
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>			
..... 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>	

**Note:**

- (\*) Attach copy of mykad/passport



## Attachment: Application for Termination of KITS Account

PERMOHONAN UNTUK PENAMATAN AKAUN KITS APPLICATION FOR TERMINATION OF KITS ACCOUNT			
Kaedah (sila tanda X) <i>Medium (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 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> :	
KELULUSAN APPROVAL			
No. PNR			
KTM Wallet (RM)			
Catatan			
Disemak oleh:  ..... Nama: Tarikh:		Diluluskan oleh:  ..... (Ketua Jabatan/ Ketua Unit) Nama: Tarikh:	

**Note:**

- (\*) Attach copy of mykad/passport
- Termination process is within 5 working days from the date of approval
- Contact Customer Service Unit for further details



---

## TERMA DAN SYARAT TIKET ETS, INTERCITY DAN SHUTTLE

### 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 mudah-alih 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 membeli tiket dalam talian, rujuk **Terma Dan Syarat Perkhidmatan Tiket Dalam Talian Untuk ETS, Intercity Dan Shuttle**.
- 1.5. Sila hubungi Unit Khidmat Pelanggan di talian 03-22671200 atau e-mel ke [callcenter@ktmb.com.my](mailto:callcenter@ktmb.com.my) untuk maklumat lanjut

### 2. Tiket

- 2.1 Had masa minima untuk pembelian tiket:
  - i. Laman sesawang, [www.ktmb.com.my](http://www.ktmb.com.my) atau pautan <https://online.ktmb.com.my>
    - Lima belas minit sebelum waktu berlepas
  - ii. Mobile apps, KTMB Mobile
    - Lima belas minit sebelum waktu berlepas
  - iii. Kiosk tiket KTMB (*Ticket Vending Machine – TVM*)
    - Lima belas minit sebelum waktu berlepas
  - iv. Kaunter tiket KTMB
    - Tujuh minit sebelum waktu berlepas (tertakluk waktu operasi kaunter tiket)
- 2.2 Pelanggan dinasihatkan membuat pembelian awal. KTMB tidak bertanggungjawab jika pelanggan tidak dapat membeli tiket sebelum tren berlepas disebabkan kegagalan sistem atau gangguan teknikal atau apa-apa sebab.
- 2.3 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.
- 2.4 Pembelian tiket untuk tren-tren tertentu atau koc-koc tertentu tertakluk kepada sekatan jarak minima atau sesen origin dan destinasi yang ditetapkan oleh KTMB. Pembelian tiket kurang dari jarak minima dibenarkan dalam tempoh dua puluh empat jam sebelum tren berlepas, rujuk lampiran **Jarak Minima**.
- 2.5 Tambang flexi untuk 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
- 2.6 Pelanggan mesti memastikan butiran penumpang serta butiran perjalanan adalah betul dan KTMB tidak bertanggungjawab ke atas apa-apa kesilapan.
- 2.7 Penumpang ETS, Intercity dan Shuttle Timuran yang membeli tiket melalui laman sesawang KTMB atau *mobile apps* KTMB mesti menyimpan tiket dalam telefon mudah-alih atau mencetak tiket untuk tujuan pemeriksaan.
- 2.8 Penumpang ETS, Intercity dan Shuttle Timuran yang membeli tiket melalui kiosks tiket (TVM) atau di kaunter tiket KTMB mesti menyimpan tiket yang telah dicetak dengan selamat untuk tujuan pemeriksaan.
- 2.9 Penumpang Shuttle Tebrau yang membeli tiket melalui laman sesawang KTMB atau *mobile apps* KTMB atau kaunter tiket mesti menyimpan resit bayaran untuk pemeriksaan, pembatalan dan pemulangan tambang tiket di kaunter., rujuk 6.2 Prosedur Pembatalan.
- 2.10 KTMB tidak akan bertanggungjawab ke atas tiket yang dibeli daripada mana-mana agensi, portal atau aplikasi yang menjual tiket tanpa kebenaran KTMB.
- 2.11 Sila hubungi Unit Khidmat Pelanggan di talian 03-22671200 atau e-mel ke [callcenter@ktmb.com.my](mailto:callcenter@ktmb.com.my) untuk maklumat lanjut.

### 3. Jenis Tiket

- 3.1 Dewasa
  - 3.1.1 Berumur tiga belas tahun dan ke atas.
- 3.2 Kanak-kanak
  - 3.2.1 Berumur empat tahun dan ke atas dan kurang dari tiga belas tahun.
- 3.3 Konsesi
  - 3.3.1 Terma dan syarat;

- i. Tiket konsesi sah untuk warganegara Malaysia yang sahaja.
  - ii. Dokumen yang sah mesti dilampirkan untuk pendaftaran konsesi, Pengesahan dokumen dan kelulusan pendaftaran adalah dalam tempoh tiga hari bekerja.
  - iii. Tempoh sah pendaftaran konsesi:
    - a) Tiga tahun untuk warga emas, orang kurang upaya dan pesara kerajaan.
    - b) Satu tahun untuk lain-lain konsesi.
  - iv. Pendaftaran semula konsesi perlu dibuat apabila tamat tempoh.
  - v. Tiket konsesi sah untuk jenis kelas atau koc yang ditetapkan seperti lampiran, **Tiket Konsesi**.
  - vi. Pembelian tiket konsesi Pelajar KTM i-Card dibenarkan dalam tempoh tiga puluh hari sebelum tarikh perjalanan.
- 3.3.2 Jenis Konsesi dan dokumen yang diperlukan untuk pendaftaran konsesi dan pemeriksaan tiket:
- i. Warga emas (berumur enam puluh tahun dan ke atas)
    - Mykad
  - ii. Pesara kerajaan (berpencen) dan isteri
    - Kad pesara Jabatan Perkhidmatan Awam atau Jabatan Hal Ehwal Veteran ATM
    - Mykad
  - iii. Pesara KTMB dan isteri
    - Kad pesara KTMB
    - Mykad
  - iv. Orang Kurang Upaya (OKU)
    - Kad pendaftaran dari Jabatan Kebajikan Masyarakat
    - Mykad/Mykid
  - v. Tentera / Polis dan pasangan / anak berumur 18 tahun dan ke bawah
    - Kad pengenalan tentera/polis
    - Mykad/Mykid
  - vi. Ahli Bomba
    - Kad ahli bomba
    - Mykad
  - vii. Bekas Tentera
    - Kad bekas tentera atau kad keahlian persatuan bekas tentera
    - Mykad
  - viii. Pelajar (KTM i-Card)
    - Surat pengesahan pelajar
    - Mykad
- 3.3.3 Pra-lulus bagi pendaftaran dalam talian untuk konsesi warga emas, orang kurang upaya dan pesara kerajaan. Tiket konsesi boleh dibeli serta-merta selepas pendaftaran.
- 3.3.4 Pendaftaran konsesi akan ditolak atau ditamatkan tanpa notis awal;
- i. Pelanggan tidak mematuhi terma dan syarat atau memberi maklumat atau dokumen yang salah atau palsu atau tiada mengemukakan dokumen semasa pendaftaran konsesi, atau
  - ii. Pelanggan memindah-milik atau membenarkan tiket konsesi mereka digunakan oleh penumpang lain.
- 3.3.5 Pendaftaran konsesi untuk warga emas atau orang kurang upaya boleh dibuat di kaunter tiket ETS dan KTM Intercity untuk pembelian tiket di kaunter. Pelanggan perlu mendaftar KITS online untuk membuat pembelian tiket dalam talian atau di kiosk tiket KTMB.
- 3.3.6 Sila hubungi Unit Khidmat Pelanggan di 03-22671200 atau emel ke [callcenter@ktmb.com.my](mailto:callcenter@ktmb.com.my) atau rujuk kaunter tiket untuk maklumat lanjut berkaitan terma dan syarat dan pendaftaran konsesi.

#### 4. Pemeriksaan Tiket

- 4.1 Tiket tidak boleh dipindahmilik.
- 4.2 Penumpang mesti mengemukakan tiket yang sah, mykad/pasport dan dokumen konsesi semasa pemeriksaan.
- 4.3 Penumpang mesti duduk di dalam koc dan tempat duduk 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 Untuk perkhidmatan Shuttle, 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 Satu Ratus Ringgit dan tambang penuh 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, atau
  - iv. Tidak mematuhi terma dan syarat konsesi atau tiada dokumen konsesi yang sah.
- 4.7 Definasi tiket tidak sah;
- i. Penumpang dewasa membuat perjalanan dengan tiket kanak-kanak, atau
  - ii. Butiran penumpang pada tiket berbeza dalam dalam mykad atau dokumen konsesi, atau
  - iii. Butiran penumpang tiada dalam senarai penumpang, atau
  - iv. Tiket telah dibatalkan, atau
  - v. Tarikh perjalanan atau nombor tren pada tiket adalah salah.
- 5. Pindaan Tiket**
- 5.1 Pindaan tiket tidak dibenarkan, contoh tarikh perjalanan, waktu berlepas, nombor tren, koc, tempat duduk atau butiran penumpang
- 6. Pembatalan Tiket dan Pemulangan Tambang**
- 6.1 Terma dan syarat pembatalan tiket dan pemulangan tambang tiket:
- 6.1.1 Kurang dari dua jam sebelum tren berlepas, tiada pemulangan tambang.
  - 6.1.2 Dalam tempoh dua hingga tujuh puluh dua jam sebelum tren berlepas, pemulangan tambang 50%.
  - 6.1.3 Melebihi tujuh puluh dua jam sebelum tren berlepas, pemulangan tambang 75%.
- 6.2 Prosedur pembatalan tiket:
- 6.2.1 Dalam talian - login ke akaun KITS
  - 6.2.2 Kaunter Tiket - dokumen diperlukan
    - a) Tiket bercetak untuk tren ETS, Intercity dan Shuttle Tmuran
    - b) Resit bercetak untuk tren Shuttle Tebrau
    - c) Mykad atau passport
- 6.3 Prosedur pemulangan tambang
- 6.3.1 Pemulangan tambang dikreditkan ke akaun KTM Wallet, bagi penumpang warganegara Malaysia dan Singapura (tiada pemulangan tunai).
  - 6.3.2 Pemulangan tambang dikreditkan ke akaun KTM Wallet atau secara tunai bagi penumpang warga asing (kecuali warganegara Singapura). Jika tiket dibatalkan dalam talian, pelanggan perlu menghubungi Unit Khidmat Pelanggan untuk proses pemulangan tambang tunai.
- 7. Gangguan Perkhidmatan Tren**
- 7.1 KTMB akan memberi pemulangan tambang penuh, jika:
- i. Tren dibatalkan dan tiada pengangkutan alternatif 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 dilakukan sebelum tren berlepas.
- 7.2 Rujuk 7.1 (i) dan (ii), penumpang boleh memohon pembatalan tiket dan pemulangan tambang penuh untuk tiket perjalanan balik atau tiket sambungan yang tidak digunakan. Pembatalan tiket mesti dibuat sebelum tren berlepas. Prosedur pemulangan tambang, rujuk 6.3.
- 7.3 Tiada bayaran pampasan jika tren dibatalkan atau lewat.
- 7.4 Sila hubungi Unit Khidmat Pelanggan di 03-22671200 atau emel ke [callcenter@ktmb.com.my](mailto:callcenter@ktmb.com.my) atau rujuk kaunter tiket untuk maklumat lanjut.
- 8. Kesilapan Butiran Tiket**
- 8.1 KTMB tidak bertanggungjawab ke atas apa-apa kesilapan butiran perjalanan atau maklumat penumpang 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 satu jam sebelum tren berlepas (tertakluk kepada waktu operasi kaunter tiket).
- 9.2 Sebab cetak-semula tiket;
- i. Tiket dibeli dalam talian
  - ii. Tiket hilang (pelanggan perlu mengemukakan salinan laporan polis)
- 9.3 KTMB berhak menolak mana-mana permohonan untuk cetak-semula tiket;
- i. Pelanggan gagal mengemukakan ID tiket atau nombor IC penumpang atau salinan laporan polis, atau
  - ii. Pelanggan datang ke kaunter tiket kurang satu jam sebelum tren berlepas, atau
  - iii. Gangguan sistem.
- 10. Kehilangan Tiket**
- 10.1 Penumpang kehilangan tiket perlu mengemukakan 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](http://www.ktmb.com.my) atau aplikasi KTMB Mobile.

#### 11. Lain-lain

- 11.1 Penumpang ETS, Intercity dan Shuttle Timuran memiliki tiket yang sah sahaja dibenarkan masuk ke ruang pelepasan. Pintu pelepasan akan ditutup lima minit sebelum waktu berlepas.
- 11.2 Penumpang Shuttle Tebrau mesti mengimbas passport yang sah untuk masuk ke ruang pelepasan. Pintu pelepasan akan ditutup sepuluh minit sebelum waktu berlepas. Tiada pemulangan tambang jika passport penumpang tidak sah dan tidak dibenarkan untuk memasuki kawasan pelepasan.
- 11.3 Pelanggan mesti dengan segera menghubungi Khidmat Pelanggan di 03-22671200 atau emel ke [callcenter@ktmb.com.my](mailto:callcenter@ktmb.com.my) jika pembelian tiket secara online atau di kiosk tiket KTMB tidak berjaya tetapi bayaran telah dibuat.
- 11.4 Penumpang mesti mematuhi Prosedur Operasi Standard KTMB berkaitan Covid-19. Penumpang dilarang menaiki tren jika status MySejahtera adalah positif Covid-19 dan pemulangan tambang tertakluk kepada terma dan syarat serta prosedur seperti perkara 6.1.
- 11.5 Perkhidmatan tambah nilai KTM Wallet boleh diperolehi melalui laman sesawang rasmi KTMB atau aplikasi KTMB Mobile untuk pelanggan yang telah mendaftar KITS.
- 11.6 Permohonan penukaran alamat emel atau menamatkan akaun KITS boleh dibuat di Pusat Khidmat Pelanggan KL Sentral atau melalui emel ke Unit Khidmat Pelanggan, rujuk lampiran. **Permohonan Penukaran Alamat Emel dan Permohonan Untuk Penamatan Akaun KITS.**
- 11.7 Tidak dibenarkan dibawa ke premis KTMB dan ke dalam tren;
- Barang atau bahan berbahaya.
  - Binatang ternakan atau peliharaan.
  - Basikal, skuter dan papan luncur.
  - Bahan atau makanan atau buah-buahan yang berbau atau bergetah.
  - Barang atau bahan larangan di bawah undang-undang Malaysia;
    - Akta Dadah Berbahaya 1952
    - Akta Racun 1952
    - Akta Bahan Letupan 1957
- 11.8 Caj bungkusan akan dikenakan untuk bungkusan atau barang dibawa ke dalam tren.
- 11.9 Untuk keselesaan atau keselamatan penumpang lain, KTMB boleh melarang penumpang membawa bungkusan atau barang ke dalam tren. Sila hubungi KTM Distribution untuk khidmat penghantaran.
- 11.10 Rujuk laman sesawang KTMB, KTMB Mobile apps atau imbas QR code yang dipamerkan di stesen KTMB untuk **Terma Dan Syarat Tiket ETS, Intercity dan Shuttle.**
- 11.11 Terma dan syarat ini tertakluk kepada pindaan tanpa notis awal.
- 11.12 Sila hubungi Unit Khidmat Pelanggan di 03-22671200 atau emel ke [callcenter@ktmb.com.my](mailto:callcenter@ktmb.com.my) atau rujuk kaunter tiket untuk maklumat lanjut.

**Lampiran: Jarak Minimum**

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	Jerantut
	Tempat Tidur Kelas 2	Tumpat	Mentakab

**Nota:**

- Jarak minima tertakluk kepada pindaan tanpa notis awal.

**Lampiran: Tiket Konsesi**

Jenis Tiket	Jenis Kelas / Koc	Kadar Konsesi
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 konsesi untuk tambang asas tidak termasuk caj tempat duduk, tempat tidur, makanan atau lain-lain.
- Kadar konsesi tertakluk kepada pindaan tanpa notis awal.



## Lampiran: Permohonan Penukaran Alamat Emel

PERMOHONAN PENUKARAN ALAMAT EMEL APPLICATION FOR CHANGE OF EMAIL ADDRESS			
Kaedah (sila tanda X) <i>Medium (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>			
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 ofr KITS account</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> :	

Nota:

- (\*) Lampirkan gambar mykad/passport



## Lampiran: Permohonan Untuk Penamatan Akaun KITS

PERMOHONAN UNTUK PENAMATAN AKAUN KITS APPLICATION FOR TERMINATION OF KITS ACCOUNT			
Kaedah (sila tanda X) <i>Medium (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>			
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 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> :	
KELULUSAN APPROVAL			
No. PNR			
KTM Wallet (RM)			
Catatan			
Disemak oleh:  ..... Nama: Tarikh:		Diluluskan oleh:  ..... (Ketua Jabatan/ Ketua Unit) Nama: Tarikh:	

**Nota:**

- (\*) Lampirkan gambar mykad/passport
- Proses penamatan dalam tempoh lima (5) hari bekerja dari tarikh kelulusan
- Hubungi Unit Khidmat Pelanggan untuk maklumat lanjut.





**TERMS AND CONDITIONS  
ONLINE TICKETING SERVICES FOR ETS, INTERCITY AND SHUTTLE TICKET**

**1. Introduction**

- 1.1 Please read these Terms and Conditions carefully before using the <http://www.ktmb.com.my> website or link <https://online.ktmb.com.my> or KTMB Mobile apps operated by KERETAPI TANAH MELAYU BERHAD for purchase of ticket or any other online transactions.
- 1.2 You must sign up KTMB Integrated Ticketing System (KITS) to purchase ticket or to perform any transactions through these online ticketing services.
- 1.3 All tickets you have been purchased subject to these Terms and Conditions and ***Terms and Conditions ETS, Intercity and Shuttle Ticket.***
- 1.4 Purchase of any tickets constitutes your acceptance of these Terms and Conditions and ***Terms and Conditions ETS, Intercity and Shuttle Ticket*** or your acceptance on behalf of any person for whom you are purchasing tickets
- 1.5 If you do not agree with any part of these Terms and Conditions, you should discontinue sign up KTMB Integrated Ticketing System (KITS) or your purchase transaction.

**2. Availability of tickets**

- 2.1 Purchase of ticket subject to ticket availability at the time of transaction and / or KTMB terms and conditions and / or any particular terms and conditions that apply to each ETS, Intercity and Shuttle services.

**3. Accuracy of information**

- 3.1 We do our best to ensure that information and fares displayed are correct.

**4. In using of KTMB online ticketing services, you agree that:**

- 4.1 You will use this service for your personal use only and not for any unlawful or illegal purpose.
- 4.2 You will not modify, transmit, copy, sell or transfer any information or service you may obtain from this service.
- 4.3 You will be responsible for any charges, cost and / or liability that arise out of use of this service.

**5. Copyright**

- 5.1 No part of this services may be copied, published, broadcasted or adapted without KTMB's prior written consent.

**6. Ticket**

- 6.1 A maximum of eight tickets can be purchased for each transaction.
- 6.2 Purchase of ticket is not allowed if less than fifteen minutes prior train departure.
- 6.3 KTMB will publish ticket sale notification in KTMB website and social media.
- 6.4 KTMB accepts no liability if customers unable to purchase ticket before train depart due to system or technical failure.
- 6.5 Tickets for train starting from Woodlands, either one way or two-way journey will be charged and payable in Singapore Dollar denomination or converted to Ringgit Malaysia.
- 6.6 Purchase of ticket for selected trains or coaches subject to minimum distance restrictions or specified departure and arrival station, refer ***Terms and Conditions ETS, Intercity and Shuttle Ticket.***
- 6.7 Ticket 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
- 6.8 Customer must ensure passenger's details and travel itinerary are correct before proceed for payment.
- 6.9 Passengers must save their ticket in their mobile phone or print their ticket for inspection purpose.

**7. Ticket Type**

- 7.1 Adult
  - 7.1.1 Thirteen (13) years and above
- 7.2 Child
  - 7.2.1 Four (4) years and above and below thirteen (13) years
- 7.3 Concession
  - 7.3.1 Concession type:
    - i. Senior Citizen,
    - ii. Government pensioner and wife
    - iii. Disabled Person
    - iv. Army / Police and family
    - v. Fire-fighters

vi. Ex-Serviceman

vii. Student

7.3.2 Refer to **Terms and Conditions ETS, Intercity and Shuttle Ticket** or contact Customer Service Unit at 03-22671200 or email to callcenter@ktmb.com.my for further information on concession registration.

## 8. Payment of Ticket

8.1 Payment mode;

- KTM Wallet
- Credit card
- Debit Card
- e-wallet

8.2 Payment mode subject to change without prior notice.

## 9. Unsuccessful Transaction

9.1 Customer must immediately contact Customer Service Unit at 603-22671200 or email to callcenter@ktmb.com.my, if:

- i. Customer have been charged but ticket was unsuccessful, or
- ii. Customer unable to download or save or print their ticket

9.2 Refer 10.1 (i), customer must provide payment details to Customer Service Unit within 24 hours from transaction date.

## 10. Ticket Inspection

10.1 Tickets are not transferable.

10.2 Passengers must present their ticket and Mykad / passport during ticket inspection.

10.3 Please refer to **Terms and Conditions ETS, Intercity and Shuttle Ticket** or contact Customer Service Unit at 03-22671200 or email to callcenter@ktmb.com.my for further information.

## 11. Amendment of Ticket

11.1 Amendment of ticket is not allowed e.g, departure date or departure time or coach type or train number or passengers' details.

## 12. Cancellation of Ticket and Refund of Fares

12.1 Terms and conditions for cancellation and refund of ticket fare;

12.1.1 Less than 2 hours prior train departure, no refund.

12.1.2 Within 2 to 72 hours prior train departure, refund is 50%.

12.1.3 More than 72 hours prior train departure, refund is 75%.

12.2 Cancellation procedures through online services;

- a) Login KITS account
- b) Select ticket(s) to cancel

12.3 Refund procedures

12.3.1 Refund will be credited to KTM Wallet account for Malaysian and Singaporean passengers.

12.3.2 Refund will be credited to KTM Wallet account or will be paid in cash for foreign passengers except Singaporean. If ticket have been cancelled through online services, customer must contact Customer Service Unit for cash refund process.

12.4 Please refer to **Terms and Conditions ETS, Intercity and Shuttle Ticket** or contact Customer Service Unit at 03-22671200 or email to callcenter@ktmb.com.my for further information.

## 13. Incorrect Travel Details

13.1 KTMB accepts no liability for any error(s) in travel itinerary or passenger's details.

13.2 Customer must ensure passenger's details and travel itinerary are correct before proceed for payment.

## 14. Others

14.1 Terms and conditions herein are subject to change without prior notice.

14.2 Please contact Customer Service Unit at 603-22671200 or email to callcenter@ktmb.com.my for further information.

## TERMA DAN SYARAT PERKHIDMATAN TIKET DALAM TALIAN UNTUK ETS, INTERCITY DAN SHUTTLE

1. **Pengenalan**
  - 1.1 Sila baca Terma dan Syarat dengan teliti sebelum menggunakan laman sesawang <http://www.ktmb.com.my> atau pautan <https://online.ktmb.com.my> atau mobile apps KTMB Mobile yang disediakan oleh KERETAPI TANAH MELAYU BERHAD untuk pembelian tiket atau lain-lain transaksi dalam talian.
  - 1.2 Anda perlu mendaftar *KTMB Integrated Ticketing System (KITS)* untuk membeli tiket dan melakukan lain-lain transaksi melalui perkhidmatan dalam talian.
  - 1.3 Semua tiket yang telah dibeli tertakluk kepada Terma dan Syarat ini dan ***Terma Dan Syarat Tiket ETS, Intercity dan Shuttle.***
  - 1.4 Dengan pembelian mana-mana tiket, anda telah bersetuju menerima keseluruhan Terma dan Syarat ini dan ***Terma Dan Syarat Tiket ETS, Intercity dan Shuttle*** atau penerimaan bagi pihak orang yang anda membuat pembelian tiket.
  - 1.5 Jika anda tidak bersetuju dengan mana-mana bahagian dalam Terma dan Syarat ini, anda dilarang meneruskan pendaftaran *KTMB Integrated Ticketing System (KITS)* atau transaksi pembelian tiket.
2. **Bilangan Tiket**
  - 2.1 Jumlah pembelian tiket tertakluk kepada bilangan tiket yang masih ada pada waktu pembelian dan/ atau terma dan syarat KTMB dan/ atau apa-apa terma dan syarat berkaitan perkhidmatan ETS, Intercity dan Shuttle.
3. **Ketepatan Maklumat**
  - 3.1 KTMB sebaik mungkin memastikan maklumat dan tambang yang dipamerkan adalah betul.
4. **Dengan Menggunakan Perkhidmatan Dalam Talian, Anda Bersetuju Bahawa:**
  - 4.1 Anda akan menggunakan perkhidmatan ini untuk kegunaan peribadi dan tidak menyalahi undang-undang.
  - 4.2 Anda tidak membuat modifikasi, menyalin, menjual atau memindahkan apa-apa maklumat atau perkhidmatan yang diperolehi dari perkhidmatan ini.
  - 4.3 Anda akan bertanggungjawab ke atas apa-apa caj atau kos atau liability berikutan penggunaan perkhidmatan ini.
5. **Hakcipta**
  - 5.1 Tiada bahagian dari perkhidmatan ini boleh disalin, diterbitkan, disiarkan atau diubahsuai tanpa kebenaran bertulis dari KTMB.
6. **Tiket**
  - 6.1 Maksima lapan tiket boleh dibeli bagi setiap transaksi pembelian.
  - 6.2 Pembelian tiket tidak dibenarkan jika kurang dari lima belas minit sebelum tren berlepas.
  - 6.3 KTMB akan menyiarkan notifikasi jualan tiket dalam laman sesawang atau media sosial rasmi KTMB.
  - 6.4 KTMB tidak bertanggungjawab sekiranya pelanggan gagal membuat pembelian sebelum tren berlepas disebabkan kegagalan sistem atau gangguan teknikal.
  - 6.5 Tiket untuk perjalanan bermula dari Woodlands, samada sehala atau dua hala akan dicaj dan dibayar dalam Singapore Dollar atau ditukar ke dalam Ringgit Malaysia.
  - 6.6 Pembelian tiket untuk tren-tren atau koc-koc tertentu tertakluk kepada sekatan jarak minima atau stesen berlepas dan tiba yang ditetapkan, rujuk ***Terma Dan Syarat Tiket ETS, Intercity dan Shuttle.***
  - 6.7 Tambang tiket perkhidmatan ETS tertakluk kepada:
    - i. Tempoh perjalanan
    - ii. Hari perjalanan
    - iii. Waktu tren berlepas
    - iv. Jenis perkhidmatan
    - v. Pilihan tempat duduk
    - vi. Tempoh pembelian
    - vii. Medium pembelian
  - 6.8 Pelanggan mesti memastikan butiran penumpang dan maklumat perjalanan adalah betul sebelum membuat bayaran.
  - 6.9 Pelanggan mesti menyimpan tiket dalam telefon mudah-alih atau mencetak tiket untuk tujuan pemeriksaan.
7. **Jenis Tiket**
  - 7.1 Dewasa
    - 7.1.1 Berumur tiga belas (13) tahun dan ke atas
  - 7.2 Kanak-kanak
    - 7.2.1 Berumur empat (4) tahun dan ke atas serta kurang dari tiga belas (13) tahun
  - 7.3 Konsesi
    - 7.3.1 Jenis Konsesi
      - i. Warga emas
      - ii. Pesara kerajaan (berpencen) dan isteri

- iii. Orang Kurang Upaya
- iv. Tentera / Polis dan keluarga
- v. Ahli Bomba
- vi. Bekas Tentera
- vii. Pelajar

7.3.2 Rujuk **Terma Dan Syarat Tiket ETS, Intercity dan Shuttle** atau hubungi Unit Khidmat Pelanggan di 03-22671200 atau emel ke [callcenter@ktmb.com.my](mailto:callcenter@ktmb.com.my) untuk maklumat lanjut berkaitan pendaftaran konsesi.

## 8. Bayaran Tiket

8.1 Kaedah bayaran;

- KTM Wallet
- Kad Kredit
- Kad Debit
- e-wallet

8.2 Kaedah bayaran tertakluk kepada perubahan tanpa notis awal.

## 9. Transaksi Tidak Berjaya

9.1 Pelanggan mesti dengan segera menghubungi Khidmat Pelanggan di 03-22671200 atau emel ke [callcenter@ktmb.com.my](mailto:callcenter@ktmb.com.my), jika:

- i. Pelanggan telah dikenakan bayaran tetapi tiket tidak berjaya, atau
- ii. Pelanggan gagal memuat-turun atau menyimpan tiket atau mencetak tiket

9.2 Pelanggan mesti mengemukakan butiran bayaran kepada Khidmat Pelanggan dalam tempoh 24 jam selepas tarikh transaksi.

## 10. Pemeriksaan Tiket

10.1 Tiket tidak boleh dipindahmilik.

10.2 Penumpang mesti mengemukakan tiket dan Mykad/passport semasa pemeriksaan tiket.

10.3 Sila rujuk **Terma Dan Syarat Tiket ETS, Intercity dan Shuttle** atau hubungi Unit Khidmat Pelanggan di 03-22671200 atau emel ke [callcenter@ktmb.com.my](mailto:callcenter@ktmb.com.my) untuk maklumat lanjut.

## 11. Pindaan Tiket

11.1 Pindaan tiket tidak dibenarkan seperti tarikh perjalanan atau waktu berlepas atau nombor tren atau butiran penumpang.

## 12. Pembatalan Tiket dan Pemulangan Tambang

12.1 Terma dan syarat pembatalan tiket dan pemulangan tambang tiket:

12.1.1 Kurang dari 2 jam sebelum tren berlepas, tiada pemulangan tambang.

12.1.2 Dalam tempoh 2 hingga 72 jam sebelum tren berlepas, pemulangan tambang 50%.

12.1.3 Melebihi 72 jam sebelum tren berlepas, pemulangan tambang 75%.

12.2 Prosedur pembatalan

12.2.1 Pembatalan tiket dalam talian

- a) Login akaun KITS
- b) Pilih tiket yang hendak dibatalkan

12.3 Prosedur pemulangan tambang

12.3.1 Pemulangan tambang akan dikreditkan ke akaun KTM Wallet bagi penumpang warganegara Malaysia dan Singapura.

12.3.2 Pemulangan tambang dikreditkan ke akaun KTM Wallet atau secara tunai bagi penumpang warga asing (kecuali warganegara Singapura). Jika tiket dibatalkan dalam talian, pelanggan perlu menghubungi Unit Khidmat Pelanggan untuk proses pemulangan tambang tunai

12.4 Sila rujuk **Terma Dan Syarat Tiket ETS, Intercity dan Shuttle** hubungi atau hubungi Unit Khidmat Pelanggan di 03-22671200 atau emel ke [callcenter@ktmb.com.my](mailto:callcenter@ktmb.com.my) untuk maklumat lanjut.

## 13. Kesilapan Butiran Tiket

13.1 KTMB tidak bertanggungjawab ke atas apa-apa kesilapan butiran perjalanan atau maklumat penumpang.

13.2 Pelanggan mesti memastikan butiran penumpang dan perjalanan adalah betul sebelum membuat bayaran.

## 14. Lain-lain

14.1 KTMB berhak meminda mana-mana bahagian terma dan syarat ini tanpa notis awal.

14.2 Sila hubungi Unit Khidmat Pelanggan di 03-22671200 atau emel ke [callcenter@ktmb.com.my](mailto:callcenter@ktmb.com.my) untuk maklumat lanjut.