



TERMS AND CONDITIONS OF ETS, INTERCITY AND SHUTTLE TEBRAU TICKETS

1. Introduction

- 1.1. Please read these Terms and Conditions carefully before purchase of ticket.
- 1.2. Purchase of any tickets constitutes your acceptance of these Terms and Conditions or your acceptance on behalf of any person for whom you are purchasing tickets.
- 1.3. Channel for purchase of ticket;
 - i. KTMB official website, www.ktmb.com.my 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 or KTMB Mobile apps for online purchase.
- 1.5. Please contact Customer Service Unit at 03-22671200 or email to callcenter@ktmb.com.my for further information.

2. Ticket

- 2.1 Minimum time limit for purchase of ticket:
 - i. Website, www.ktmb.com.my or link <https://online.ktmb.com.my>
 - Fifteen minutes before departure time
 - ii. KTMB Mobile apps
 - Fifteen minutes before departure time
 - iii. KTMB ticket kiosk (ticket vending machine - TVM)
 - Fifteen minutes before departure time
 - iv. KTMB ticket counter
 - Seven minutes before departure time (subject to counter operative 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 from Woodlands, either one way or two-way journey will be charged and payable in Singapore Dollar denomination or converted to Ringgit Malaysia, refer **Attachment 1: Shuttle Tebrau Ticket Fare**.
- 2.4 Purchase of ticket for selected trains or coaches are subject to minimum distance restrictions or selected origin and destination station set by KTMB. Purchase of ticket less than minimum distance is allowed within twenty-four hours before train depart, refer **Attachment 2: 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 during purchase for ticket and KTMB accepts no liability for any error(s).
- 2.7 ETS dan Intercity 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 dan Intercity 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 must keep their payment receipt for ticket inspection, cancellation or refund of ticket, refer 6.2 Cancellation Procedures.
- 2.10 Customer must immediately contact Customer Service Unit at 603-22671200 or email to callcenter@ktmb.com.my if purchase of ticket via online was unsuccessful but ticket payment has been made.
- 2.11 If payment has been made via credit card or debit card but ticket reservation was unsuccessful, KTMB will refund ticket fares within three working days to customer's credit card or debit card account.
- 2.12 KTMB shall not responsible for ticket purchased from any agency, portal or application selling ticket without KTMB authorization.
- 2.13 Please contact Customer Service Unit at 03-22671200 or email to 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.
 - 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 3: 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 Immediate approval for senior citizen, disabled person and government pensioner registration.
- 3.3.4 Document verification and approval of other concession registration is within three working days.
- 3.3.5 Concession registration will be rejected or terminated without prior notice;
- i. Did not comply to concession terms and conditions, no concession documents, incorrect or false information or document.
 - ii. Customer hand-over or allow their concession ticket to be used by another passenger.
- 3.3.6 Concession registration for senior citizen or disable person are available at ticket counter. Customer must register KITS online to purchase ticket via online services or KTMB ticket kiosk, refer **Attachment 4: Senior Citizen and Disable Registration**.
- 3.3.7 Please contact Customer Service Unit at 603-22671200 or email to callcenter@ktmb.com.my or proceed to ticket counter for further information of 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 on ticket and passenger manifest 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 before train departure; no refund.
 - 6.1.2 Within two to seventy-two hours before train departure; refund is 50%.
 - 6.1.3 More than seventy-two hours before 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.
- 7. Train Service Disruption**
- 7.1 KTMB will refund the full fares:
- 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 was delayed more than two-hours and no alternative transport provided by KTMB. Cancellation of ticket must be done before train depart.
- 7.2 No refund of ticket fares or compensation if;
- i. Train was cancelled and passengers travel with alternative transport provided by KTMB.
 - ii. Train was delay more than two hours and passengers continue their journey
- 7.3 Refer 7.1 (i) and (ii), passengers may request for cancellation and full refund of their return ticket or connecting ticket that cannot be used. Cancellation of ticket must be done before train depart.
- 7.4 Refund procedures, refer 6.3.
- 7.5 Please contact Customer Service Unit at 603-22671200 or email to 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 i.e name, IC or passport number, during purchase of ticket via online services or KTMB ticket kiosk.
- 8.2 Customer must immediately inform ticket counter within 1 hour after ticket have been purchased at ticket counter, if any error(s) in travel itinerary or passenger's details i.e name, IC or passport number.
- 9. Reprint of Ticket at Ticket Counter**
- 9.1 Reprint of ticket must be done at ticket counter at least one-hour before departure time and 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, passenger's name and IC number to ticket counter for reprint of ticket.
- 10.2 If ticket was purchased via online service, passenger can reprint or upload their ticket by login to www.ktmb.com.my or KTMB Mobile apps.

11. Others

- 11.1 ETS and Intercity 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 ETS and Intercity passengers are not allowed to enter the departure area and no refund of ticket fares if they fail to arrive at departure gate at least five minutes before departure time.
- 11.3 Shuttle Tebrau passengers must scan their passport to enter the departure area;
 - a) Departure gate JB Sentral will be open thirty minutes before train depart and will be closed ten minutes before departure time.
 - b) Departure gate Woodlands will be open forty minutes before train depart and will be closed twenty minutes before departure time.
- 11.4 Shuttle Tebrau passengers are not allowed to enter the departure area and no refund of ticket fares if;
 - a) Failure to arrive before the departure gate closed, or
 - b) Passport is invalid, or
 - c) Passport number not available in passenger manifest.
- 11.5 Shuttle Tebrau passengers must update their passport number in passenger manifest if they renew passport after purchase of ticket, at least five working days before the travel date at JB Sentral or Woodlands ticket counter or via email to callcenter@ktmb.com.my with attached old and new passports.
- 11.6 Child below four years must be registered at JB Sentral or Woodlands ticket counter at least one hour before train Shuttle Tebrau depart.
- 11.7 Terms of cancellation for two-way tickets, JB Sentral – Woodlands – JB Sentral which was purchased in single transaction:
 - a) Cancellation of ticket for onward journey JB Sentral – Woodlands only is not allowed.
 - b) Cancellation of ticket for return journey Woodlands – JB Sentral or both journey is allowed.
- 11.8 Shuttle Tebrau passengers, except Singapore citizen, must present their digital vaccinated certificate and Singapore Arrival Card via MyICA applications upon arrival in Woodlands.
- 11.9 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 no refund of ticket fare subject to the terms and conditions as per item 6.1.
- 11.10 Top-up service for KTM Wallet is available via KTMB official website or KTMB Mobile apps for customers who had registered KITS.
- 11.11 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 5: Application for Change of Email Address** and **Attachment 6: Application for Termination of KITS Account**.
- 11.12 Passengers are not allowed in KTMB premises and onboard the train:
 - i. Hazardous goods.
 - ii. Animals or pets.
 - iii. Smelly and sticky substances, foods or fruits.
 - iv. Bicycle, scooter and surf board.
 - v. Prohibited goods or substance under Malaysian law:
 - a) Dangerous Drugs Act 1952
 - b) Poisons Act 1952
 - c) Explosive Act 1957
- 11.13 Parcel charges will be imposed for parcels or goods carried onboard the train.
- 11.14 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.
- 11.15 KTMB provides Takaful Plan for fare paying passenger of selected trains. Takaful Plan fees are non-refundable. Please refer to *Frequently Asked Questions* on KTMB website, KTMB Mobile apps or scan the QR code displayed at KTMB stations for further details.
- 11.16 *Terms and Conditions ETS, Intercity and Shuttle Tickets* is available in KTMB website, KTMB Mobile apps or scan QR code at KTMB stations.
- 11.17 Terms and conditions herein are subject to change without prior notice.
- 11.18 Please contact Customer Service Unit at 603-22671200 or email to callcenter@ktmb.com.my or proceed to KTMB ticket counter for further information.

Attachment 1: Shuttle Tebrau Ticket Fare
One-Way Ticket

Purchase Station	Origin - Destination	One-Way x 2	Total Fare
Online	JB Sentral - Woodlands	-	RM 5.00
	Woodlands – JB Sentral	SGD 5.00 x 3.1676* = 15.8384	RM 15.85
JB Sentral	JB Sentral - Woodlands	-	RM 5.00
	Woodlands – JB Sentral	SGD 5.00 x 3.1676* = 15.8384	RM 15.85
Woodlands	JB Sentral - Woodlands	-	SGD 5.00
	Woodlands – JB Sentral	-	SGD 5.00

* e.g exchange rate

Two-Way Ticket

Purchase Station	Origin - Destination	One-Way x 2	Total Fare
Online	JB Sentral – Woodlands - JB Sentral	MYR 5.00 x 2	RM 10.00
	Woodlands – JB Sentral – Woodlands	MYR 15.50 x 2	RM 31.00
JB Sentral	JB Sentral – Woodlands - JB Sentral	MYR 5.00 x 2	RM 10.00
	Woodlands – JB Sentral – Woodlands	MYR 15.50 x 2	RM 31.00
Woodlands	JB Sentral – Woodlands - JB Sentral	SGD 5.00 x 2	SGD 10.00
	Woodlands – JB Sentral – Woodlands	SGD 5.00 x 2	SGD 10.00

Attachment 2: 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 nd Class Sleeping Berth	JB Sentral	Jerantut
	2 nd Class Sleeping Berth	Tumpat	Mentakab

Note:

- Minimum distance subject to change without prior notice.

Attachment 3: Concession Ticket

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

Note:

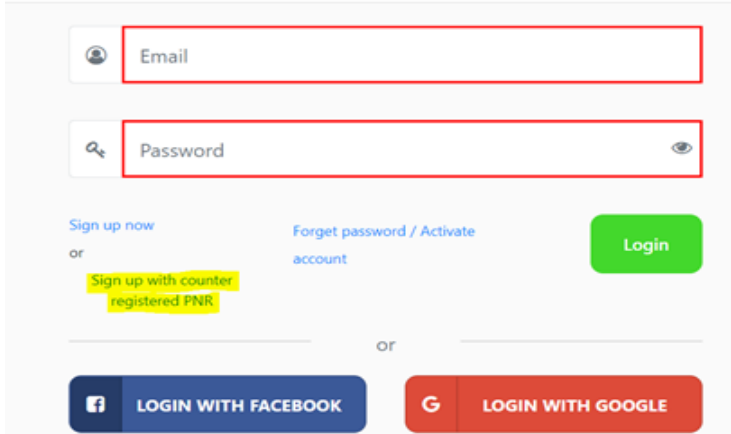
- Concession rate for basic fare not inclusive seat, berth, meal or other charges.
- Concession rate subject to change without prior notice.

Attachment 4: Senior Citizen and Disable Registration.
Process 1: Concession Registration

- i. Present original mykad / disabled card to ticket counter
- ii. Immediate approval for purchase of ticket at counter

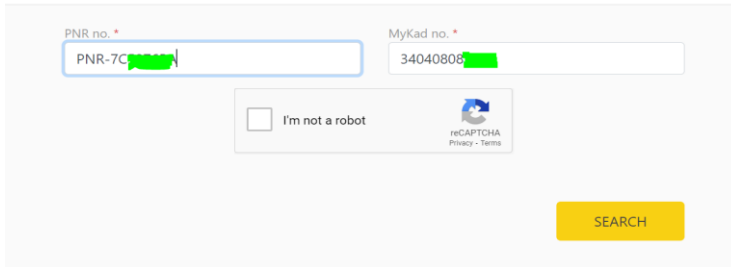
Process 2: KITS Online Registration

- i. Login / sign up via KTMB website.
- ii. Sign Up with Counter Registered PNR



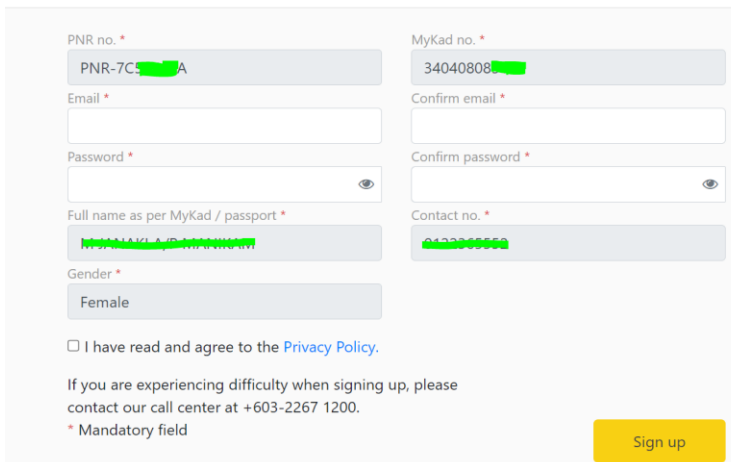
- iii. PNR and IC number

Sign up with counter registered PNR



- iv. Email address and password

Sign up with counter registered PNR



- v. Activated KITS account for online purchase

Note:

Contact Customer Service Unit at 03-22671200 or refer to ticket counter if customer forgot their PNR number



Attachment 5: Application for Change of Email Address

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

Note:

- (*) Attach copy of mykad/passport

**Attachment 6: Application for Termination of KITS Account**

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 / Passport <i>IC / Passport No.</i>			
PNR			
KTM Wallet (RM)			
Sebab Penamatan <i>Reason for termination</i>			
<p>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></p>			
<p>.....</p> <p>Nama/ <i>Name</i>: No. IC/ <i>IC No.</i> Tarikh/ <i>Date</i>:</p>		<p>Disahkan oleh / <i>Verified by</i>:</p> <p>.....</p> <p>Nama/ <i>Name</i>: ID Kakitangan/ <i>Staff ID</i>: Tarikh/ <i>Date</i>:</p>	
KELULUSAN APPROVAL			
No. PNR			
KTM Wallet (RM)			
Catatan			
<p>Disemak oleh:</p> <p>.....</p> <p>Nama: Tarikh:</p>		<p>Diluluskan oleh:</p> <p>.....</p> <p>(Ketua Jabatan/ Ketua Unit) Nama: Tarikh:</p>	

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 TEBRAU**1. Pengenalan**

- 1.1. Sila baca Terma dan Syarat ini dengan teliti sebelum membuat pembelian tiket.
- 1.2. Dengan pembelian mana-mana tiket, bermakna anda telah bersetuju menerima keseluruhan Terma dan Syarat ini atau menerima bagi pihak mana-mana orang yang anda membuat pembelian tiket tersebut.
- 1.3. Saluran pembelian tiket:
 - i. Laman sesawang rasmi KTMB, www.ktmb.com.my atau pautan <https://online.ktmb.com.my/>
 - ii. Aplikasi KTMB Mobile
 - iii. Kiosk tiket KTMB (ticket vending machine - TVM)
 - iv. Kaunter tiket KTMB
- 1.4. Pelanggan perlu mendaftar KITS di www.ktmb.com.my atau aplikasi KTMB Mobile untuk pembelian dalam talian.
- 1.5. Sila hubungi Unit Khidmat Pelanggan di talian 03-22671200 atau e-mel ke callcenter@ktmb.com.my untuk maklumat lanjut

2. Tiket

- 2.1 Had masa minima untuk pembelian tiket:
 - i. Laman sesawang, www.ktmb.com.my atau pautan <https://online.ktmb.com.my>
 - Lima belas minit sebelum waktu berlepas
 - ii. Aplikasi 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 dari Woodlands, sama ada perjalanan satu hala atau dua hala akan dikenakan bayaran dalam matawang Dollar Singapura atau ditukar ke Ringgit Malaysia, rujuk **Lampiran 1: Tambang Tiket Shuttle Tebrau**.
- 2.4 Pembelian tiket untuk tren-tren tertentu atau koc-koc tertentu tertakluk kepada sekatan jarak minima atau stesen 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 2: 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 semasa pembelian tiket dan KTMB tidak bertanggungjawab ke atas apa-apa kesilapan.
- 2.7 Penumpang ETS dan Intercity 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 dan Intercity yang membeli tiket melalui kios tiket (TVM) atau di kaunter tiket KTMB mesti menyimpan tiket yang telah dicetak dengan selamat untuk tujuan pemeriksaan.
- 2.9 Penumpang Shuttle Tebrau mesti menyimpan resit bayaran untuk pemeriksaan, pembatalan atau pemulangan tambang tiket, rujuk 6.2 Prosedur Pembatalan.
- 2.10 Pelanggan mesti segera menghubungi Unit Khidmat Pelanggan di 03-22671200 atau emel ke callcenter@ktmb.com.my jika pembelian tiket secara dalam talian tidak berjaya tetapi bayaran telah dibuat.
- 2.11 Jika bayaran melalui kad kredit atau kad debit telah dibuat tetapi tempahan tiket tidak berjaya, KTMB akan membuat pemulangan tambang dalam tempoh tiga hari bekerja ke akaun kad kredit atau kad debit pelanggan.
- 2.12 KTMB tidak bertanggungjawab ke atas tiket yang dibeli daripada mana-mana agensi, portal atau aplikasi yang menjual tiket tanpa kebenaran KTMB.
- 2.13 Sila hubungi Unit Khidmat Pelanggan di talian 03-22671200 atau e-mel ke 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 Koneksi

3.3.1 Terma dan syarat;

- i. Tiket koneksi sah untuk warganegara Malaysia yang sahaja.
- ii. Dokumen yang sah mesti dilampirkan untuk pendaftaran koneksi,
- iii. Tempoh sah pendaftaran koneksi:
 - a) Tiga tahun untuk warga emas, orang kurang upaya dan pesara kerajaan.
 - b) Satu tahun untuk lain-lain koneksi.
- iv. Pendaftaran semula koneksi perlu dibuat apabila tamat tempoh.
- v. Tiket koneksi sah untuk jenis kelas atau koc yang ditetapkan seperti **Lampiran 3: Tiket Koneksi**.
- vi. Pembelian tiket koneksi Pelajar KTM i-Card dibenarkan dalam tempoh tiga puluh hari dari tarikh perjalanan.

3.3.2 Jenis Koneksi dan dokumen yang diperlukan untuk pendaftaran koneksi 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 Kelulusan serta-merta bagi pendaftaran koneksi warga emas, orang kurang upaya dan pesara kerajaan.

3.3.4 Pengesahan dokumen dan kelulusan pendaftaran lain-lain koneksi dalam tempoh tiga hari bekerja.

3.3.5 Pendaftaran koneksi akan ditolak atau ditamatkan tanpa notis awal;

- i. Tidak mematuhi terma dan syarat koneksi, tiada dokumen koneksi, memberi maklumat atau dokumen salah atau palsu.
- ii. Pelanggan memindah-milik atau membenarkan tiket koneksi mereka digunakan oleh penumpang lain.

3.3.6 Pendaftaran koneksi untuk warga emas atau orang kurang upaya boleh dibuat di kaunter tiket. Pelanggan perlu mendaftar KITS online untuk membuat pembelian tiket dalam talian atau di kiosk tiket KTMB, rujuk **Lampiran 4: Pendaftaran Koneksi Warga Emas & Orang Kurang Upaya**.

3.3.7 Sila hubungi Unit Khidmat Pelanggan di 03-22671200 atau emel ke callcenter@ktmb.com.my atau rujuk kaunter tiket untuk maklumat lanjut berkaitan pendaftaran koneksi.

4. Pemeriksaan Tiket

4.1 Tiket tidak boleh dipindahmilik.

4.2 Penumpang mesti mengemukakan tiket yang sah, mykad/pasport dan dokumen koneksi 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 dengan 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 dan senarai penumpang berbeza 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 atau tiket bercetak untuk tren Shuttle Tebrau
 - c) Mykad atau pasport
- 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.
- 7. Gangguan Perkhidmatan Tren**
- 7.1 KTMB akan memberi pemulangan tambang penuh:
- i. Tren dibatalkan dan tiada pengangkutan alternatif disediakan oleh KTMB. Pembatalan tiket mesti dilakukan dalam tempoh tujuh hari dari tarikh perjalanan.
 - ii. Tren berlepas lewat melebihi dua jam dan tiada pengangkutan alternatif disediakan oleh KTMB. Pembatalan tiket mesti dilakukan sebelum tren berlepas.
- 7.2 Tiada pemulangan tambang tiket atau bayaran pampasan jika;
- i. Tren dibatalkan dan penumpang menggunakan pengangkutan alternatif yang disediakan oleh KTMB.
 - ii. Tren lewat melebihi dua jam dan penumpang meneruskan perjalanan.
- 7.3 Rujuk 7.1 (i) dan (ii), penumpang boleh memohon pembatalan dan pemulangan tambang penuh bagi tiket perjalanan balik atau tiket sambungan perjalanan yang tidak digunakan. Pembatalan tiket mesti dibuat sebelum tren berlepas.
- 7.4 Prosedur pemulangan tambang, rujuk 6.3.
- 7.5 Sila hubungi Unit Khidmat Pelanggan di 03-22671200 atau emel ke 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 samada nama, nombor IC atau passport, semasa pembelian dalam talian atau melalui kiosk tiket KTMB.
- 8.2 Pelanggan mesti segera memaklumkan kaunter tiket dalam tempoh 1 jam setelah tiket dikeluarkan di kaunter tiket, jika terdapat kesilapan butiran perjalanan atau maklumat penumpang iaitu nama atau nombor IC atau passport.
- 9. Cetak-semula Tiket di Kaunter Tiket**
- 9.1 Cetak-semula tiket mesti dilakukan di kaunter tiket sekurang-kurangnya satu jam sebelum tren berlepas dan tertakluk kepada waktu operasi kaunter.
- 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, nama dan nombor IC penumpang kepada kaunter tiket untuk cetak-semula.
- 10.2 Jika tiket dibeli secara dalam talian, penumpang boleh mencetak-semula atau memuat-naik tiket dalam telefon bimbit dengan login ke www.ktmb.com.my atau aplikasi KTMB Mobile.

11. Lain-lain

- 11.1 Penumpang ETS dan Intercity yang memiliki tiket yang sah sahaja dibenarkan masuk ke ruang pelepasan. Pintu pelepasan akan ditutup lima minit sebelum waktu berlepas.
- 11.2 Penumpang ETS dan Intercity tidak dibenarkan memasuki kawasan pelepasan dan tiada pemulangan tambang jika gagal tiba di pintu pelepasan sekurang-kurangnya lima minit sebelum waktu berlepas.
- 11.3 Penumpang Shuttle Tebrau mesti mengimbas pasport untuk masuk ke ruang pelepasan;
 - a) Pintu pelepasan JB Sentral dibuka tiga puluh minit sebelum tren berlepas dan akan ditutup sepuluh minit sebelum waktu berlepas.
 - b) Pintu pelepasan Woodlands dibuka empat puluh minit sebelum tren berlepas dan akan ditutup dua puluh minit sebelum waktu berlepas.
- 11.4 Penumpang Shuttle Tebrau tidak dibenarkan memasuki kawasan pelepasan dan tiada pemulangan tambang jika;
 - a) Gagal tiba sebelum pintu pelepasan ditutup, atau
 - b) Pasport tidak sah, atau
 - c) Nombor pasport tiada dalam senarai penumpang.
- 11.5 Penumpang Shuttle Tebrau perlu mengemaskini nombor passport dalam senarai penumpang jika memperbaharui passport selepas pembelian tiket, sekurang-kurangnya lima hari bekerja sebelum tarikh perjalanan di kaunter tiket JB Sentral atau Woodlands atau melalui emel kepada callcenter@ktmb.com.my dengan melampirkan pasport lama dan baharu.
- 11.6 Kanak-kanak di bawah umur empat tahun mesti didaftarkan di kaunter tiket JB Sentral atau Woodlands, selewat-lewatnya satu jam sebelum tren Shuttle Tebrau berlepas.
- 11.7 Syarat pembatalan tiket Shuttle Tebrau dua-hala, JB Sentral – Woodlands – JB Sentral yang dibeli dalam satu transaksi:
 - a) Pembatalan tiket perjalanan dari JB Sentral – Woodlands sahaja tidak dibenarkan
 - b) Pembatalan tiket perjalanan dari Woodlands – JB Sentral atau kedua-dua hala adalah dibenarkan.
- 11.8 Penumpang Shuttle Tebrau, selain warganegara Singapura mesti mengemukakan sijil vaksin digital dan Kad Ketibaan Singapura melalui applikasi MyICA semasa tiba di Woodlands.
- 11.9 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.
- 11.10 Perkhidmatan tambah nilai KTM Wallet boleh diperolehi melalui laman sesawang rasmi KTMB atau aplikasi KTMB Mobile untuk pelanggan yang telah mendaftar KITS.
- 11.11 Penukaran alamat emel atau menamatkan akaun KITS boleh dibuat di Pusat Khidmat Pelanggan KL Sentral atau emel ke Unit Khidmat Pelanggan, rujuk **Lampiran 5: Permohonan Penukaran Alamat Emel** dan **Lampiran 6: Permohonan Untuk Penamatan Akaun KITS**.
- 11.12 Tidak dibenarkan dibawa ke premis KTMB dan ke dalam tren;
 - i. Barang atau bahan berbahaya.
 - ii. Binatang ternakan atau peliharaan.
 - iii. Basikal, skuter dan papan luncur.
 - iv. Bahan atau makanan atau buah-buahan yang berbau atau bergetah.
 - v. Barang atau bahan larangan di bawah undang-undang Malaysia;
 - a) Akta Dadah Berbahaya 1952
 - b) Akta Racun 1952
 - c) Akta Bahan Letupan 1957
- 11.13 Caj bungkusan akan dikenakan untuk bungkusan atau barang dibawa ke dalam tren.
- 11.14 Untuk keselesaan atau keselamatan penumpang lain, KTMB boleh melarang penumpang membawa bungkusan atau barang ke dalam tren. Sila hubungi KTM Distribution untuk khidmat penghantaran.
- 11.15 KTMB menyediakan Pelan Takaful untuk penumpang yang membayar tambang bagi tren-tren tertentu. Bayaran Pelan Takaful tidak dipulangkan. Sila rujuk *Soalan Lazim* di laman sesawang KTMB, aplikasi KTMB Mobile atau imbas QR code yang dipamerkan di stesen KTMB untuk maklumat lengkap.
- 11.16 *Terma Dan Syarat Tiket ETS, Intercity dan Shuttle* boleh diperolehi di laman sesawang KTMB, KTMB Mobile apps atau imbas QR code yang dipamerkan di stesen KTMB.
- 11.17 Terma dan syarat ini tertakluk kepada pindaan tanpa notis awal.
- 11.18 Sila hubungi Unit Khidmat Pelanggan di 03-22671200 atau emel ke callcenter@ktmb.com.my atau rujuk kaunter tiket KTMB untuk maklumat lanjut.



Lampiran 1: Tambang Tiket Shuttle Tebrau

Tiket Sehalu

Stesen Pembelian	Origin - Destinasi	Tukaran	Jumlah Tambang
Online	JB Sentral - Woodlands	-	RM 5.00
	Woodlands – JB Sentral	SGD 5.00 x 3.1676* = 15.8384	RM 15.85
JB Sentral	JB Sentral - Woodlands	-	RM 5.00
	Woodlands – JB Sentral	SGD 5.00 x 3.1676* = 15.8384	RM 15.85
Woodlands	JB Sentral - Woodlands	-	SGD 5.00
	Woodlands – JB Sentral	-	SGD 5.00

* contoh kadar tukaran

Tiket Dua Hala

Stesen Pembelian	Origin - Destinasi	Tambang Sehalu x 2	Jumlah Tambang
Online	JB Sentral – Woodlands - JB Sentral	MYR 5.00 x 2	RM 10.00
	Woodlands – JB Sentral – Woodlands	MYR 15.50 x 2	RM 31.00
JB Sentral	JB Sentral – Woodlands - JB Sentral	MYR 5.00 x 2	RM 10.00
	Woodlands – JB Sentral – Woodlands	MYR 15.50 x 2	RM 31.00
Woodlands	JB Sentral – Woodlands - JB Sentral	SGD 5.00 x 2	SGD 10.00
	Woodlands – JB Sentral – Woodlands	SGD 5.00 x 2	SGD 10.00

Lampiran 2: Jarak Minima.

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

Nota:

- Jarak minima tertakluk kepada pindaan tanpa notis awal.

Lampiran 3: 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.

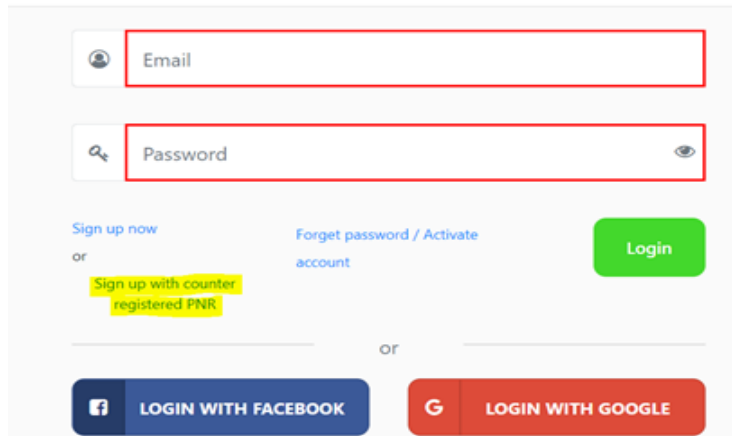
Lampiran 4: Pendaftaran Konsesi Warga Emas & Orang Kurang Upaya

Proses 1: Pendaftaran Konsesi

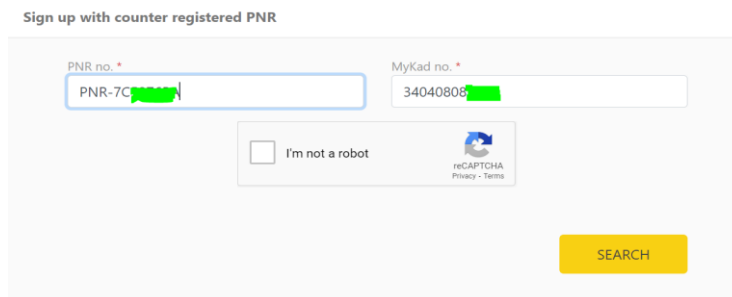
- i. Serahkan mykad / kad OKU asal kepada kakitangan kaunter
- ii. Kelulusan serta-merta untuk pembelian tiket konsesi di kaunter

Proses 2: Pendaftaran KITS Online

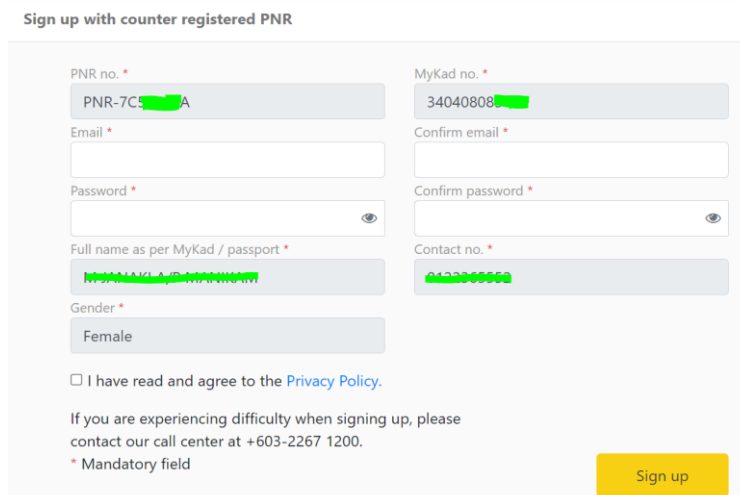
- i. *Login / sign up* di laman sesawang KTMB.
- ii. *Sign Up with Counter Registered PNR*



- iii. Nombor PNR dan IC



- iv. Alamat emel dan kata-laluan



- v. Aktifkan akaun KITS untuk pembelian tiket dalam talian

Nota:

Hubungi Unit Khidmat Pelanggan di talian 03-22671200 atau rujuk kaunter tiket jika pelanggan lupa nombor PNR



Lampiran 5: 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 ofr KITS account			
..... Nama / Name: No. IC/ IC No. Tarikh / Date:		Disahkan oleh / Verified by: Nama / Name: ID Kakitangan/ Staff ID: Tarikh / Date:	

Nota:

- (*) Lampirkan gambar mykad/pasport



Lampiran 6: 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>			
<p>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></p>			
		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/pasport
- Proses penamatan dalam tempoh lima (5) hari bekerja dari tarikh kelulusan
- Hubungi Unit Khidmat Pelanggan untuk maklumat lanjut.