

TERMA DAN SYARAT PERKHIDMATAN KTM KOMUTER

- A. Sila baca Terma dan Syarat ini dengan teliti sebelum membeli dan menggunakan sebarang medium tiket yang dibenarkan bagi Perkhidmatan KTM Komuter.
- B. Anda dikehendaki membuat semakan jadual perkhidmatan KTM Komuter sebelum membeli tiket atau menggunakan sebarang medium tiket untuk membuat perjalanan menaiki tren komuter.
- C. Dengan pembelian atau penggunaan sebarang medium tiket, bermakna anda telah bersetuju untuk menerima keseluruhan Terma dan Syarat ini atau menerima bagi pihak ketiga apabila anda membuat pembelian tiket bagi pihak tersebut.
- D. Liputan bagi Perkhidmatan KTM Komuter adalah seperti berikut:
- Sektor Utara: Laluan Padang Besar – Butterworth dan Butterworth – Ipoh
 - Sektor Lembah Klang: Laluan Tanjung Malim – Pelabuhan Klang, Batu Caves – Pulau Sebang / Tampin dan KL Sentral – Terminal Skypark (Ditutup Sementara)

1 Tiket

- 1.1. Tiket adalah dokumen yang mengesahkan bahawa pemegangnya telah membuat pembayaran untuk masuk atau keluar ke atau dari kawasan berbayar di stesen Perkhidmatan KTM Komuter. Tiket boleh dalam bentuk fizikal atau digital.
- 1.2. Pembelian tiket boleh dibuat di lokasi berikut:
- Kaunter tiket KTMB (POS)
 - Mesin Kios Tiket (TVM)
 - Laman Sesawang Rasmi KTMB iaitu <https://online.ktmb.com.my/>
 - Aplikasi KTMB Mobile
 - Pintu Kawalan Automatik (ACG)

- 1.3. Medium pembayaran tiket adalah seperti jadual berikut:

Lokasi	Medium Pembayaran						
	Tunai	Kad Debit dan Kredit (Visa/Mastercard)	KTM Wallet	Kad Komuter Link	Kad Touch 'n Go	Kad Maya (Apple Pay/Google Pay)	e-Wallet (Boost/Touch 'n Go)
POS	√	√	√	√	-	-	-
TVM	-	√	-	-	-	√	√
Laman Sesawang KTMB	-	√	√	-	-	-	√
Aplikasi KTMB Mobile	-	√	√	-	-	-	√
ACG	-	√	√	√	√	√	-

- 1.4. Maklumat jenis tiket adalah seperti jadual berikut:

Jenis	Kategori	Keterangan		Diskaun	Lokasi Pembelian Tiket
		Utara	Lembah Klang		
Biasa	Dewasa	Kadar tambang tanpa diskaun		-	• Semua Lokasi
	Kanak-Kanak	Kanak-kanak di bawah umur empat (4) tahun pada tarikh perjalanan dibenarkan membuat perjalanan tanpa tiket	Kanak-kanak di bawah umur dua (2) tahun pada tarikh perjalanan dibenarkan membuat perjalanan tanpa tiket	100%	-
	Kanak-Kanak	Kanak-kanak berumur daripada empat (4) tahun sehingga dua belas (12) tahun pada tarikh perjalanan	Kanak-kanak berumur daripada dua (2) tahun sehingga enam (6) tahun pada tarikh perjalanan	50%	• POS • TVM • ACG
Konsesi	Warga Emas	Warga emas berumur 60 tahun dan ke atas		50%	• POS • TVM • ACG
	Pelajar	-	Pelajar berumur tujuh (7) tahun sehingga 17 tahun dan pelajar IPTA / IPTS / kolej (18 tahun dan ke atas)	50%	• POS • ACG
	Orang Kurang Upaya (OKU)	OKU berdaftar dan memegang kad OKU yang dikeluarkan oleh Jabatan Kebajikan Masyarakat		50%	
Pas Bermusim	Mingguan	Pas perjalanan 7 hari atau 14 trip dari tarikh pembelian		29%	• POS
	Bulanan	Pas perjalanan 30 hari atau 60 trip dari tarikh pembelian		33%	• Laman Sesawang KTMB • Aplikasi KTMB Mobile

2 Konsesi

- 2.1. Konsesi adalah tiket diskaun sebanyak 50% ke atas tambang tunai bagi golongan pelajar, warga emas dan OKU untuk warganegara Malaysia sahaja.
- 2.2. Dokumen sokongan permohonan, tempoh kelulusan dan medium pendaftaran konsesi adalah seperti berikut:

Konsesi	Dokumen Sokongan Permohonan	Tempoh Sah Laku	Medium Pendaftaran Konsesi
Pelajar	• 7 - 17 tahun – Sijil Lahir / MyKid / MyKad • 18 tahun ke atas – MyKad dan Surat Pengesahan Pelajar	1 tahun dari tarikh diluluskan	• Laman Sesawang KTMB • Aplikasi KTMB Mobile
Warga Emas	• MyKad	3 tahun dari tarikh diluluskan	• POS • Laman Sesawang KTMB • Aplikasi KTMB Mobile
Orang Kurang Upaya (OKU)	• Sijil Lahir / MyKid / MyKad dan Kad OKU keluaran JKM		

2.3 Ciri-Ciri Surat Pengesahan Pelajar:

- 2.3.1 Surat Pengesahan Pelajar perlu dikeluarkan oleh sekolah / kolej / universiti dan disahkan (ditandatangani serta dicop dengan cop rasmi sekolah / kolej / universiti)
- 2.3.2 Maklumat yang perlu dinyatakan dalam Surat Pengesahan Pelajar adalah seperti berikut:
- 2.3.2.1 Nama dan Nombor Pengenalan Diri pemohon
- 2.3.2.2 Tarikh mula dan tamat belajar dalam format bulan serta tahun (Bulan / Tahun)
- 2.3.3 Tarikh pengesahan Surat Pengesahan Pelajar hendaklah dalam tempoh 6 bulan dari tarikh permohonan konsesi
- 2.3.4 Tempoh belajar perlu melebihi 6 bulan dari tarikh permohonan konsesi
- 2.3.5 Surat janaan komputer **TIDAK DITERIMA**
- 2.3.6 Surat Pengesahan Pelajar yang diragui kesahihannya tidak diterima
- 2.4 Kelulusan pendaftaran konsesi secara dalam talian adalah dalam tempoh 5 hari bekerja dan pendaftaran semula perlu dibuat selepas tarikh tamat tempoh kelulusan.
- 2.5 Permohonan konsesi akan ditolak jika tiada dokumen sokongan yang sah dilampirkan atau penyerahan dokumen sokongan yang salah atau dokumen sokongan tidak lengkap atau maklumat yang diberikan tidak menepati kriteria ditetapkan.
- 2.6 Penamatan konsesi akan dibuat tanpa notis jika didapati terdapat penyalahgunaan tiket konsesi.

3 Memasuki Kawasan Berbayar

- 3.1 Maklumat tiket untuk memasuki Kawasan Berbayar di Stesen KTM Komuter adalah seperti jadual berikut:

Perkara	Tiket							Catatan
	Tiket QR	KTM Wallet	Kad Komuter Link	Kad Touch 'n Go	Kad Debit (MyDebit)	Kad Kredit (Visa / Mastercard)	Kad Maya (Apple Pay / Google Pay)	
Kadar Nilai Simpan Minima	-	RM5.00	RM5.00	RM5.00	Tertakluk kepada bank pengeluar	Tertakluk kepada bank pengeluar	Tertakluk kepada bank pengeluar	-
Kadar Nilai Simpan Maksima	-	-	RM200.00	Mengikut ketetapan Touch 'n Go	-	-	-	-
Kadar Nilai Pegangan Sementara (Pre-Auth)	-	-	-	-	RM30.00	RM30.00	RM30.00	• Sekiranya baki kad bank tidak cukup untuk Pre-Auth, kad akan disenarai hitam
Kadar Nilai Penanda Aras (Threshold)	-	-	-	-	RM10.00	RM10.00	RM10.00	-
Konsesi	Dibenarkan	Dibenarkan	Dibenarkan	-	-	-	-	• Anda perlu memohon untuk mendapatkan konsesi • Konsesi dibenarkan pada salah satu medium tiket sahaja
Pas Bermusim (Mingguan dan Bulanan)	Dibenarkan	-	Dibenarkan	-	-	-	-	-
Cara Mendapatkan	• POS • TVM • Laman Sesawang KTMB • Aplikasi KTMB Mobile	KTMB Mobile	POS	Pusat Jualan atau premis yang menjual Kad Touch 'n Go	-	-	-	• Tiket QR Bercetak - POS dan TVM • Tiket QR Digital - Laman Sesawang KTMB dan Aplikasi KTMB Mobile
Tambah Nilai	-	• Laman Sesawang KTMB • Aplikasi KTMB Mobile	• POS • TVM	Premis yang menyediakan kemudahan tambah nilai Touch 'n Go	-	-	-	• Anda perlu memastikan baki mencukupi • Penghadang ACG tidak dibuka jika baki di dalam tiket tidak cukup
Peranti Imbasan di ACG	Pengimbas QR		Pengimbas Kad (IM30)					• Pastikan pengimbas QR bercahaya • Pastikan pengimbas kad memaparkan mesej "Imbas Kad Anda Disini"
Cara Penggunaan	• Imbas medium secara tetap pada peranti imbasan dan elakkan bergerak semasa mengimbas. • Jangan alihkan medium sehingga selesai diimbas dan penghadang ACG terbuka. • Semua medium perlu transaksi lengkap (imbas masuk dan imbas keluar). • Elakkan imbasan berulang.							• Imbasan berulang akan dikenakan penalti • Imbasan berulang Tiket QR, tiada penalti dikenakan dan penghadang ACG tidak dibuka

4 Pemeriksaan Tiket

- 4.1 Tiket tidak boleh dipindahmilik.
- 4.2 Bagi Tiket Konsesi, anda mesti mengemukakan Tiket Konsesi yang sah bersama MyKid / MyKad / Kad OKU semasa pemeriksaan.
- 4.3 Dibawah Seksyen 117 (9) Akta Pengangkutan Awam Darat 2010, surcaj RM30.00 dan tambang perjalanan akan dikenakan semasa pemeriksaan, jika anda;
 - 4.3.1 Membuat perjalanan tanpa tiket; atau
 - 4.3.2 Membuat perjalanan dengan tiket tidak sah; atau
 - 4.3.3 Kehilangan tiket
- 4.4 Tiket adalah tidak sah jika:
 - 4.4.1 Penumpang membuat perjalanan menggunakan tiket penumpang lain, atau
 - 4.4.2 Penumpang dewasa membuat perjalanan dengan tiket kanak-kanak, atau
 - 4.4.3 Penumpang membuat perjalanan melebihi stesen destinasi yang dibenarkan, atau
 - 4.4.4 Penumpang tidak mematuhi Terma dan Syarat Konsesi, atau
 - 4.4.5 Tiket telah dibatalkan atas sebab salah guna, atau
 - 4.4.6 Tiket yang digunakan telah tamat tempoh, atau
 - 4.4.7 Menggunakan tiket sehala bagi perjalanan 2 hala, atau
 - 4.4.8 Tiket yang dibuat pindaan / dirosakkan oleh penumpang.

5 Tiket QR

- 5.1 Tiket QR boleh dibeli di POS, TVM, Laman Sesawang KTMB dan Aplikasi KTMB Mobile.
- 5.2 Bagi pembelian melalui Laman Sesawang KTMB dan Aplikasi KTMB Mobile:
 - 5.2.1 Anda perlu mendaftar KITS menerusi Laman Sesawang KTMB atau Aplikasi KTMB Mobile untuk pembelian dalam talian.
 - 5.2.2 Anda perlu menyimpan tiket dalam telefon mudah-alih atau mencetak tiket bagi tujuan pemeriksaan.
 - 5.2.3 KTMB tidak bertanggungjawab jika anda tidak dapat mengakses tiket yang telah dibeli secara dalam talian sebelum tren berlepas disebabkan kegagalan sistem atau gangguan teknikal atau atas sebab-sebab lain.
 - 5.2.4 Anda perlu segera menghubungi Unit Khidmat Pelanggan di 603-22671200 atau e-mel ke callcenter@ktmb.com.my jika pembelian tiket melalui Laman Sesawang KTMB dan Aplikasi KTMB Mobile tidak berjaya tetapi bayaran tiket telah dibuat.
- 5.3 Bagi pembelian Tiket Konsesi QR:
 - 5.3.1 Anda perlu membuat pengesahan dengan mengemukakan Salinan Sijil Lahir / MyKid / MyKad kepada kakitangan kaunter bertugas atau memasukkan MyKad di slot card reader pada TVM untuk membeli tiket dengan kadar konsesi.
- 5.4 Pembelian Tiket QR hanya boleh dibuat pada hari perjalanan sahaja.
- 5.5 Anda mesti memastikan butiran perjalanan adalah betul semasa pembelian tiket.
- 5.6 Tiket QR yang telah dibeli **TIDAK BOLEH** dipinda atau dibatalkan.
- 5.7 Tiket yang dibeli melalui POS atau TVM **TIDAK BOLEH** dicetak semula.
- 5.8 Adalah menjadi tanggungjawab anda untuk memastikan tiket yang telah dibeli dalam keadaan baik dan cetakan QR tidak rosak.
- 5.9 Anda mesti menyimpan tiket yang dibeli untuk tujuan pemeriksaan.
- 5.10 KTMB tidak bertanggungjawab bagi Tiket QR yang telah dibeli tetapi tidak digunakan disebabkan terlepas tren atau apa-apa sebab lain.
- 5.11 KTMB tidak bertanggungjawab jika anda tidak dapat membeli tiket sebelum tren berlepas disebabkan kegagalan sistem atau gangguan teknikal atau atas sebab-sebab lain.
- 5.12 KTMB tidak bertanggungjawab bagi sebarang kesilapan butiran tiket dan jumlah bayaran yang telah dibuat oleh anda.
- 5.13 KTMB tidak bertanggungjawab bagi kerosakan atau kehilangan tiket disebabkan oleh kecuaiannya.
- 5.14 KTMB tidak bertanggungjawab untuk mana-mana tiket yang dibeli oleh anda melalui individu, agensi, portal, laman sesawang atau aplikasi yang menjual tiket tanpa kebenaran KTMB.

6 Pas Bermusim

- 6.1 Anda perlu memastikan maklumat perjalanan seperti tarikh, stesen mula, stesen akhir dan lain-lain maklumat adalah betul selain itu, cetakan QR serta tiket yang diterima daripada POS atau TVM hendaklah dalam keadaan baik.
- 6.2 Penumpang Pas Bermusim boleh membuat perjalanan dalam lingkungan stesen permulaan dan stesen akhir.
- 6.3 Anda adalah dibenarkan membuat perjalanan dari stesen mula dan berhenti di mana-mana stesen di antara stesen mula dan stesen akhir. Akan tetapi, anda perlu membeli tiket baru jika ingin meneruskan perjalanan ke stesen akhir.
- 6.4 Penggunaan Pas Bermusim perlu mengikut tarikh, stesen mula dan stesen akhir yang tertera pada tiket. Hanya 1 trip pergi (stesen mula) serta 1 trip balik (stesen akhir) sahaja dibenarkan dalam sehari.
- 6.5 Trip perjalanan yang tidak digunakan penumpang, tidak dibawa ke hari berikutnya.

- 6.6 Pelanjutan tempoh Pas Bermusim hanya dibenarkan sekiranya berlaku kelewatan tren, tiada perkhidmatan atau tren dibatalkan melebihi dua (2) jam dari waktu perjalanan asal tren.
- 6.7 Lanjutan tempoh tamat Pas Bermusim perlu dibuat serta-merta di kaunter tiket dengan mengisi Borang Pelanjutan Tempoh Tamat Pas Mingguan / Bulanan.
- 6.8 Pas Bermusim dengan tempoh tamat baru akan dicetak serta diserahkan kepada penumpang atau penetapan semula akan dibuat pada Kad Komuter Link bagi lanjutan tempoh tamat Pas Bermusim.
- 6.9 Jika tempoh pas bermusim telah tamat, lanjutan tempoh tamat adalah tidak dibenarkan.
- 6.10 Tiada cetakan semula tiket Pas Bermusim di POS atau TVM.
- 6.11 Pembatalan atau pemulangan tambang Pas Bermusim adalah **TIDAK DIBENARKAN**.
- 6.12 KTMB tidak bertanggungjawab terhadap kerosakan atau kehilangan tiket Pas Bermusim dalam pegangan penumpang.

7 Penggunaan Tiket QR, KTM Wallet, Kad Komuter Link, Kad Touch 'n Go, Kad Debit, Kad Kredit dan Kad Maya (Apple Pay / Google Pay)

- 7.1 Penumpang perlu membuat imbasan lengkap (imbasan masuk dan imbasan keluar) menggunakan medium tiket yang **SAMA** semasa menaiki tren Perkhidmatan KTM Komuter.
- 7.2 Penumpang tidak dibenarkan untuk menggunakan medium tiket Perkhidmatan KTM Komuter untuk menaiki tren selain Perkhidmatan KTM Komuter.
- 7.3 Penumpang tidak dibenarkan membuat perjalanan melibatkan sektor Perkhidmatan KTM Komuter yang berbeza. Sebagai contoh: Penumpang imbas masuk di stesen Perkhidmatan KTM Komuter Sektor Lembah Klang dan imbas keluar di stesen Perkhidmatan KTM Komuter Sektor Utara atau sebaliknya.
- 7.4 Sebarang caj penalti yang dikenakan akibat salah guna medium tiket Perkhidmatan KTM Komuter seperti di perkara 7.1, 7.2 dan 7.3 **TIDAK AKAN** dibuat pemulangan caj penalti atas apa jua tujuan dan alasan.
- 7.5 Tempoh lupus bagi penggunaan Kad Komuter Link adalah 10 tahun daripada tarikh pembelian kad.

8 Surcaj dan Penalti

- 8.1 Surcaj dan tambang perjalanan mesti dibayar serta-merta kepada Pemeriksa Tiket atau penumpang perlu turun dari tren di stesen perhentian berikutnya, jika gagal membuat bayaran tersebut.
- 8.2 Surcaj akan dikenakan sebanyak RM30.00 mengikut situasi seperti di bawah:
- 7.2.1 Gantian kad bagi kad konsesi yang hilang
- 7.2.2 Gantian bagi kad rosak disebabkan kecuaiannya pengguna
- 8.3 Kerosakan kad Komuter Link **TIDAK AKAN** dikenakan surcaj seperti berikut:
- 7.3.1 Kerosakan disebabkan bencana alam (banjir, kebakaran dan lain-lain). Laporan polis diperlukan.
- 7.3.2 Kerosakan disebabkan oleh Sistem KTMB
- 8.4 Penalti yang akan dikenakan atas kesalahan melibatkan penggunaan tiket adalah seperti jadual berikut:

Kesalahan	Penalti	Tiket					
		Tiket QR	KTM Wallet	Kad Komuter Link	Kad Touch 'n Go	Kad Debit/ Kredit	Kad Maya
Masuk / Keluar ACG Stesen Sama melebihi tempoh masa ditetapkan • Komuter Utara – 30 Minit • Komuter Lembah Klang – 60 Minit	RM10.00	√	√	√	√	√	√
Tidak Buat Transaksi Lengkap (imbas masuk dan imbas keluar)	RM10.00	√	√	√	√	√	√
Imbas medium melebihi 1 kali semasa masuk atau keluar ACG	+	√	√	√	√	√	√
Berada dalam Kawasan Berbayar melebihi tempoh 6 Jam	Tambang	√	√	√	√	√	√
Membuat perjalanan melibatkan sektor yang berbeza	Maksima	√	√	√	√	√	√

*Nota: • Tiket QR – Penalti akan dikenakan secara manual

- Selain Tiket QR – Caj penalti akan ditolak daripada baki medium tiket yang digunakan
- Tambang Maksima Sektor Utara – RM 21.30 dan Tambang Maksima Sektor Lembah Klang – RM 23.20

9 Pemulangan Tambang

- 9.1 Tiket QR:
- 9.1.1 Pemulangan tambang untuk Tiket QR yang telah dibeli tetapi tidak digunakan disebabkan kesilapan penumpang adalah **TIDAK DIBENARKAN**.
- 9.1.2 Berlaku kelewatan tren yang melebihi tempoh 30 minit dan tiket perjalanan tidak digunakan atau gangguan perkhidmatan tren dan tiada pengangkutan alternatif disediakan oleh KTMB.
- 9.1.3 Tiada pemulangan tambang sekiranya anda memilih untuk tidak menggunakan pengangkutan alternatif yang disediakan KTMB.
- 9.1.4 Pemulangan tambang hanya boleh dibuat secara dikreditkan ke akaun KTM Wallet bagi tiket yang dibeli secara dalam talian dan pengguna yang telah mendaftar KITS.
- 9.1.5 Pemulangan secara tunai kepada warga asing dan penumpang yang tidak mendaftar KITS.
- 9.1.6 Pemulangan tambang mengikut harga Tiket QR yang dibeli.

- 9.1.7 Pemulangan bagi kegagalan tren semasa perjalanan, pemulangan tambang hanya dibuat untuk baki perjalanan yang tidak dibuat.
- 9.1.8 Pemulangan tambang hanya boleh dibuat di kaunter tiket **SAHAJA** mengikut prosedur berikut:
 - 9.1.8.1 Anda perlu membuat laporan serta merta di stesen kejadian dan pada hari kejadian berlaku **SAHAJA**
 - 9.1.8.2 Anda perlu mengisi Borang Pemulangan Wang Tambang Komuter
 - 9.1.8.3 Anda perlu menyerahkan tiket bercetak atau sertakan Nombor PNR bagi tiket digital
 - 9.1.8.4 Sekiranya kaunter tiket tutup, Anda perlu membuat laporan dengan menghubungi Unit Khidmat Pelanggan di 03-22671200 atau e-mel ke callcenter@ktmb.com.my dalam tempoh masa 24 jam selepas kejadian berlaku.
 - 9.1.8.5 Permohonan selepas tempoh masa ditetapkan tidak akan dilayan.

9.2 Tiket tidak keluar TVM:

- 9.2.1 Anda perlu mengisi Borang Pemulangan Wang Tambang Komuter di kaunter tiket stesen kejadian berlaku dengan mencatatkan Nombor Rujukan Tiket yang tertera di skrin TVM semasa proses cetakan tiket dibuat dan menyertakan resit pembayaran tiket.
- 9.2.2 Pemulangan mengambil masa 1 – 7 hari bagi mengesahkan transaksi dibuat di TVM.
- 9.2.3 Pemulangan tambang hanya boleh dibuat secara dikreditkan ke akaun KTM Wallet bagi pengguna yang telah mendaftar KITS.
- 9.2.4 Pemulangan secara tunai kepada warga asing dan penumpang yang tidak mendaftar KITS dan penumpang perlu hadir ke stesen kejadian berlaku.
- 9.2.5 Pemulangan tambang mengikut harga tiket yang dibeli.
- 9.2.6 Pemulangan tambang hanya boleh dibuat di kaunter tiket **SAHAJA**.
- 9.2.7 Sekiranya kaunter tiket tutup, Anda perlu membuat laporan dengan menghubungi Unit Khidmat Pelanggan di 03-22671200 atau e-mel ke callcenter@ktmb.com.my dalam tempoh masa 24 jam selepas kejadian berlaku.
- 9.2.8 Permohonan selepas tempoh masa ditetapkan tidak akan dilayan.

10 Pemulangan Caj Penalti

- 10.1 Pemulangan caj penalti untuk KTM Wallet, Kad Komuter Link, Kad Debit (MyDebit), Kad Kredit (Visa / Master Card) dan Kad Maya (Apple Pay / Google Pay):
 - 10.1.1 Anda perlu dengan menghubungi Unit Khidmat Pelanggan di 03-22671200 atau e-mel ke callcenter@ktmb.com.my dalam tempoh masa 1 minggu selepas kejadian berlaku dengan menyatakan maklumat berikut:
 - 10.1.1.1 Nama
 - 10.1.1.2 Nombor Pengenalan Diri (MyKad / Passport)
 - 10.1.1.3 Alamat
 - 10.1.1.4 Nombor Telefon
 - 10.1.1.5 E-mel
 - 10.1.1.6 Nombor PNR (Wajib bagi penumpang yang menggunakan KTM Wallet)
 - 10.1.1.7 Nombor Siri Kad Komuter Link (Wajib bagi penumpang yang menggunakan Kad Komuter Link)
 - 10.1.1.8 Nombor Kad Bank – 16 Digit (Wajib bagi penumpang yang menggunakan Kad Debit atau Kad Kredit)
 - 10.1.1.9 Nombor Kad Maya (Wajib bagi penumpang yang menggunakan Aplikasi Kad Maya – ApplePay, GooglePay)
 - 10.1.1.10 Tarikh Kejadian
 - 10.1.1.11 Masa Kejadian
 - 10.1.1.12 Kronologi Kejadian
 - 10.1.2 Permohonan selepas tempoh masa ditetapkan tidak akan dilayan.
 - 10.1.3 Semua aduan pemulangan penalti akan dibuat penelitian sama ada layak dibuat pemulangan atau tidak.
 - 10.1.4 Sekiranya layak, anda akan dimaklumkan untuk hadir di mana-mana stesen Perkhidmatan KTM Komuter berhampiran bagi mengisi Borang Pemulangan Wang Tambang Komuter dan membuat pembayaran tambang (sekiranya perlu).
 - 10.1.5 Pemulangan caj penalti akan dibuat ke akaun KTM Wallet bagi penumpang yang menggunakan KTM Wallet, Kad Komuter Link dan penumpang telah mendaftar KITS.
 - 10.1.6 Pemulangan secara tunai kepada warga asing dan penumpang yang tidak mendaftar KITS (penumpang perlu menyerahkan salinan dokumen pengenalan diri yang dipalang dengan tujuan “KTM KOMUTER REFUND”).
- 10.2 Pemulangan caj penalti melibatkan Kad Touch 'n Go:
 - 10.2.1 Untuk pemulangan caj penalti Kad Touch 'n Go perlu dirujuk ke Pusat Khidmat Pelanggan Touch 'n Go atau hubungi Talian Khidmat Pelanggan Touch 'n Go.

11 Pemindahan / Pemulangan Baki Kad Komuter Link

- 11.1 Pemindahan baki Kad Komuter Link dengan mengisi Borang Pemulangan Tambang Komuter dan mencatatkan Nombor PNR.
- 11.2 Baki kad akan dikreditkan ke akaun KTM Wallet pemilik kad atau akaun KTM Wallet pihak ketiga atas persetujuan pemilik kad.
- 11.3 Bagi permohonan pemulangan secara tunai adalah kepada warga asing boleh dibuat di stesen terpilih **SAHAJA**. Borang Pemulangan Tambang Komuter perlu dimajukan bersama salinan dokumen pengenalan diri yang dipalang dengan tujuan “KTM KOMUTER REFUND”.

- 11.4 Situasi yang dibenarkan untuk pemindahan / pemulangan baki adalah seperti berikut:
- 11.4.1 Pemilik tidak mahu menggunakan kad
- 11.4.2 Kad rosak disebabkan sistem
- 11.5 Syarat-syarat pemindahan / pemulangan baki adalah seperti berikut:
- 11.5.1 Hanya pemilik kad dibenarkan membuat permohonan pemulangan
- 11.5.2 Pemilik telah berdaftar dalam Sistem KITS
- 11.5.3 Kad Komuter Link tidak mempunyai sebarang transaksi yang tidak lengkap
- 11.6 Pemindahan baki Kad Komuter Link hilang:
- 11.6.1 Pemindahan baki kad hilang hanya boleh dilakukan kepada pemilik yang sah yang telah mendaftar dalam Sistem KITS dan kad pemilik telah dengan nombor PNR pemilik.
- 11.6.2 Pemilik kad perlu melaporkan kehilangan dengan menghubungi Unit Khidmat Pelanggan di 03-22671200 atau e-mel ke callcenter@ktmb.com.my untuk sekatan kad bagi mengelakkan baki kad digunakan pihak ketiga dan membuat laporan polis.
- 11.6.3 Pemilik hadir ke stesen berhampiran untuk membuat permohonan pemulangan baki dengan mengisi Borang Pemulangan Tambang Komuter dan menyertakan salinan laporan polis serta membuat pembayaran surcaj sebanyak RM30.00 untuk mendapatkan kembali baki kad.
- 11.6.4 Baki Kad Komuter Link akan dikreditkan ke akaun KTM Wallet dalam tempoh masa 7 hari selepas permohonan dimajukan.
- 11.6.5 Sekiranya kad dijumpai, proses sekatan tidak dapat ditarik balik dan kad tidak dapat digunakan.

12 Lain-Lain Caj

- 12.1 Caj Barangan:
- 12.1.1 Barangan berukuran tidak melebihi 45 sm setiap sudut dan berat tidak melebihi 25 kg:
- 12.1.1.1 Barangan pertama dibenarkan tanpa bayaran
- 12.1.1.2 Barangan ke-2 dan ke-3 akan dikenakan bayaran tambahan sebanyak RM20.00 seunit
- 12.1.1.3 Maksimum 3 barangan sahaja dibenarkan
- 12.1.2 Barangan berukuran melebihi 45 sm setiap sudut dan berat melebihi 25 kg:
- 12.1.2.1 Bayaran tambahan sebanyak RM20.00 akan dikenakan bagi setiap unit barangan
- 12.1.2.2 Maksimum 2 barangan sahaja dibenarkan
- 12.1.3 KTMB tidak bertanggungjawab atas kerosakan / kehilangan bungkusan yang dibawa semasa menggunakan Perkhidmatan KTM Komuter.
- 12.2 Caj Basikal:
- 12.2.1 Tiada caj dikenakan, tertakluk kepada perubahan dari semasa ke semasa tanpa sebarang notis awal
- 12.2.2 Terma dan syarat:
- 12.2.2.1 Pemilik basikal bertanggungjawab sepenuhnya ke atas keselamatan basikal masing-masing
- 12.2.2.2 Pastikan basikal tidak menghalang laluan dan pintu pada setiap masa
- 12.2.2.3 Basikal tidak ditinggalkan tanpa pengawasan / penjagaan
- 12.2.2.4 Koc yang dibenarkan adalah koc pertama dan terakhir atau mana-mana di antara koc ini yang kurang sesak
- 12.2.2.5 Dilarang menaiki basikal setelah berada di lobi stesen platform atau di dalam tren
- 12.2.2.6 Roda basikal perlu ditutup jika basah atau kotor
- 12.2.2.7 Mana-mana bahagian basikal yang terdedah dan berkemungkinan membahayakan penumpang yang lain harus ditutup
- 12.2.3 Kebenaran membawa basikal adalah seperti berikut:

Laluan	Jenis Basikal	Hari	Masa
Pelabuhan Klang – Tg Malim / Batu Caves – Tampin / Pulau Sebang	Basikal Berlipat	Isnin - Jumaat	Sepanjang Masa
		Sabtu / Ahad / Cuti Umum	Sepanjang Masa
Pelabuhan Klang – Tg Malim / Batu Caves – Tampin / Pulau Sebang	Basikal Biasa	Isnin - Jumaat	0930 – 1600 / 2000 – 0030
		Sabtu / Ahad / Cuti Umum	Sepanjang Masa
Ipoh – Butterworth – Ipoh	Basikal Berlipat dan Basikal Biasa	Isnin - Jumaat	Sepanjang Masa
		Sabtu / Ahad / Cuti Umum	0530 – 1100 / 2000 – 0030
Padang Besar – Butterworth – Padang Besar	TIDAK DIBENARKAN		

13 Lain-lain

- 13.1 Permohonan penukaran alamat e-mel atau menamatkan akaun KITS boleh dibuat dengan menghubungi Unit Khidmat Pelanggan di 03-22671200 atau e-mel **Borang Permohonan Penukaran Alamat E-mel / Borang Permohonan Untuk Penamatan Akaun KITS** (rujuk lampiran) ke callcenter@ktmb.com.my
- 13.2 Permohonan perlu disertakan dengan salinan MyKad / Pasport dan hanya pemilik sahaja dibenarkan untuk membuat permohonan.
- 13.3 Baki KTM Wallet tidak boleh ditukar dalam bentuk tunai atau dipindahkan ke mana-mana akaun bank atau akaun KTMB Wallet yang lain.
- 13.4 Terma dan syarat ini terpakai kepada apa jua produk perkhidmatan yang akan diperkenalkan KTMB dari semasa ke semasa.
- 13.5 Terma dan Syarat ini tertakluk kepada pindaan dari semasa ke semasa tanpa notis awal.

13.6 Sila hubungi Unit Khidmat Pelanggan di 03-22671200 atau e-mel ke callcenter@ktmb.com.my untuk maklumat lanjut.

14 Lampiran

14.1 Permohonan Penukaran Alamat E-mel

14.2 Permohonan Untuk Penamatan Akaun KITS

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

Nota / Note:

- Sila lampirkan salinan MyKad / Pasport
- *Please attach MyKad / Passport copy*

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 / Passport 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 KTM Wallet is not claimable.</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 / <i>Notes</i>			
<p>Disemak oleh / <i>Checked by</i>:</p> <p>.....</p> <p>Nama / <i>Name</i>: Tarikh / <i>Date</i>:</p>		<p>Diluluskan oleh / <i>Approved by</i>:</p> <p>.....</p> <p>(Ketua Jabatan / Unit) (<i>Head of Department / Unit</i>) Nama / <i>Nama</i>: Tarikh / <i>Date</i>:</p>	

Nota / Note:

- Sila lampirkan salinan MyKad / Pasport
Please attach MyKad / Passport copy
- Proses penamatan dalam tempoh 3 hari bekerja dari tarikh kelulusan
Termination process within 3 working days from the date of approval
- Hubungi Pusat Khidmat Pelanggan untuk maklumat lanjut
Contact the Customer Service Center for more information