



**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 dcaj 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.