
**TERMS AND CONDITIONS
ONLINE TICKETING SERVICES FOR ETS AND KTM INTERCITY**

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. 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
- 1.4 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 and KTM Intercity 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 six (6) tickets can be purchased for each transaction.
- 6.2 Purchase of ticket is not allowed if less than fifteen (15) minutes prior train departure.
- 6.3 Customers are advised to purchase ticket in advance. 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 (subject to KTMB exchange rate).
- 6.6 Purchase of ticket for selected trains or coaches subject to minimum distance restrictions or specified departure and arrival station.
- 6.7 Ticket fare for ETS services subject to;
 - i. Travel period
 - super peak, peak or off peak
 - ii. Travel day
 - weekend or weekday
 - iii. Train departure time
 - peak or non-peak hours
 - iv. Service type
 - Business Class, Platinum, Gold or Silver
 - v. Service sector
 - KL Sentral – Ipoh, Gemas/KL Sentral – Butterworth or Gemas/KL Sentral – Padang Besar

- vi. Seat selection
 - hot seat, facing forward or window seat
 - vii. Purchase period
 - early, intermediate or last minute
 - viii. Purchase medium
 - counter, ticket kiosk or online
 - ix. Any criteria(s) are set by KTMB.
- 6.8 Customer must ensure passenger's name and Mykad or passport number and travel itinerary are correct before proceed for payment. KTMB accepts no liability for any error(s) in passenger's details and/ or travel itinerary.
- 6.9 Passengers must save their ticket in their mobile phone or print their ticket for inspection purpose.

7. Reprint of Ticket at Ticket Counter

- 7.1 Customer may reprint their ticket at KTMB ticket counter.
- 7.2 Reprint procedures:
- 7.2.1 Customer must proceed to ticket counter at least one (1) hour prior train departure (subject to counter operation hours)
 - 7.2.2 Customer must present valid ticket ID or ticket reference
 - 7.2.3 KTMB shall impose administration fee for reprint of ticket at ticket counter.
 - 7.2.4 KTMB have right to reject any application for reprint of ticket:
 - i. Customer fail to present a valid ticket ID or ticket reference, or
 - ii. Customers came to ticket counter less than one (1) hour prior train departure, or
 - iii. Customer came to ticket counter during non-operating hours, or
 - iv. System or technical failure beyond KTMB's reasonable control.

8. Ticket Type

- 8.1 Adult
- 8.1.1 Thirteen (13) years and above
- 8.2 Child
- 8.2.1 Four (4) years and above and below thirteen (13) years
- 8.3 Member of Parliament or Assemblyman
- 8.4 Concession
- 8.4.1 Terms and conditions of concession:
 - i. Concession ticket is valid for Malaysian citizen only (not valid for foreigners and permanent residents).
 - ii. Passengers must sign up for KTMB Integrated Ticketing System (KITS) and register their concession type.
 - iii. Required document(s) must be attached during concession registration.
 - iv. Document(s) verification and registration approval is within five (5) working days from registration date.
 - v. Concession is valid for one (1) year from the date of registration
 - vi. Concession ticket is valid for selected coach or class type specified by KTMB.
 - 8.4.2 Concession type:
 - i. Senior Citizen,
 - ii. Government pensioner and wife

- iii. Disabled Person
- iv. Army / Police
- v. Fire-fighters
- vi. Ex-Serviceman (ex-army or ex-police)
- vii. Student

8.4.3 KTMB shall terminate concession registration of passengers who had misused their concession ticket.

8.4.4 Please refer to Terms and Conditions ETS and KTM Intercity Tickets or contact Customer Service Unit at 03-22671200 or email to callcenter@ktmb.com.my for further information on concession registration.

9. Payment of Ticket

9.1 Payment method

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

9.2 Payment method subject to change without prior notice.

10. Unsuccessful Transaction

10.1 Customer must immediately contact Customer Service 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

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

11. Ticket Inspection

11.1 Tickets are not transferable.

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

11.3 Ticket is valid if passenger's name and Mykad/passport number stated on ticket and in passengers list.

11.4 Passengers must sit in coach and seat number as stated on their ticket.

11.5 Passengers boarding a train from halt or station that does not have ticketing service are allowed to purchase tickets on the train.

11.6 Refer Item 11.5, 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 other passenger who had a ticket with the seat number.

11.7 Subject to Land Public Transport Act 2010, a penalty of Ringgit Malaysia One Hundred (MYR100.00) 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. Unable to present their ticket and/ or Mykad/passport during inspection.

11.8 Invalid ticket:

- i. Adult passengers travel child ticket, or
- ii. Non-concession passengers travel with concession tickets
- iii. Passenger's name or Mykad/passport number is not stated on ticket or in passengers list.

12. Amendment of Ticket

12.1 Amendment of ticket is not allowed i.e., departure date or departure time or train number or passengers' details.

13. Cancellation of Ticket and Refund of Fares

13.1 Terms and conditions for cancellation and refund of ticket fare:

13.1.1 Cancellation of ticket less than 2 hours prior train departure;

- No refund of ticket fares

13.1.2 Cancellation of ticket less than 72 hours prior train departure and subject to item 13.1.1;

- Refund 50% of the ticket fare

13.1.3 Cancellation of ticket more than 72 hours prior train departure;

- Refund 75% of the ticket fare

13.1.4 No refund of administrative fee or any other charges

13.2 Cancellation procedures:

13.2.1 Cancellation of ticket through online services

- a) Login to KTMB Integrated Ticketing System
- b) Select ticket(s) to be cancel
- c) Cancellation of ticket must be done at least two (2) hours prior train departure.

13.3 Refund procedures

13.3.1 Refund will be credited to customer's KTM Wallet account for Malaysian and Singaporean passengers and no cash refunds or refund transfer to customer's bank accounts or credit card accounts.

13.3.2 Refund will pay in cash or transfer to customer's bank accounts or credit card accounts, for foreign passengers except Singaporean.

13.3.3 Refund of ticket for Member of Parliament or Assemblyman will credit to ledger account holder.

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

14. Incorrect Travel Details

14.1 KTMB accepts no liability for any error in travel itinerary or passenger's details due to incorrect information keyed in by customer during purchase of ticket.

15. Others

15.1 Terms and conditions herein are subject to change without prior notice and at KTMB discretion.

15.2 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 DAN KTM INTERCITY**

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. Dengan pembelian mana-mana tiket, anda telah bersetuju menerima keseluruhan Terma dan Syarat ini atau menerima bagi pihak mana-mana orang yang anda membuat pembelian tiket tersebut.
- 1.4 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 dan KTM Intercity.

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 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 boleh 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 mana-mana bahagian dalam perkhidmatan ini boleh disalin, diterbitkan, disiarkan atau diubahsuai tanpa kebenaran bertulis dari KTMB.

6. Tiket

- 6.1 Maksima enam (6) tiket boleh dibeli bagi setiap transaksi pembelian.
- 6.2 Pembelian tiket tidak dibenarkan jika kurang dari lima belas (15) minit sebelum tren berlepas.
- 6.3 Pelanggan disarankan membeli tiket lebih awal. 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 (tertakluk kadar pertukaran wang KTMB)
- 6.6 Pembelian tiket untuk tren-tren atau koc-koc tertentu tertakluk kepada sekatan jarak minima atau stesen berlepas dan tiba yang ditetapkan.
- 6.7 Tambang tiket perkhidmatan ETS tertakluk kepada;
 - i. Tempoh perjalanan
 - sangat sesak, sesak atau tidak sesak
 - ii. Hari perjalanan
 - hujung minggu atau hari biasa
 - iii. Waktu tren berlepas
 - waktu puncak atau luar waktu puncak
 - iv. Jenis perkhidmatan

- Business Class, Platinum, Gold atau Silver
 - v. Sektor perkhidmatan
 - KL Sentral – Ipoh, Gemas/KL Sentral – Butterworth atau Gemas/KL Sentral – Padang Besar
 - vi. Pilihan tempat duduk
 - *hot seat*, menghala perjalanan atau tepi tingkap
 - vii. Tempoh pembelian
 - awal, pertengahan atau saat akhir
 - viii. Medium pembelian
 - kaunter, TVM atau dalam talian
 - ix. Apa-apa kriteria yang ditetapkan oleh KTMB.
- 6.8 Pelanggan mesti memastikan nama dan nombor Mykad atau passport penumpang dan maklumat perjalanan adalah betul sebelum membuat bayaran. KTMB tidak bertanggungjawab ke atas mana-mana kesilapan butiran penumpang atau maklumat perjalanan.
- 6.9 Pelanggan mesti menyimpan tiket dalam telefon mudah-alih atau mencetak tiket untuk pemeriksaan.

7. Cetak Semula Tiket di Kaunter Tiket

- 7.1 Pelanggan boleh mencetak semula tiket di kaunter tiket.
- 7.2 Prosedur cetak-semula:
- 7.2.1 Pelanggan mesti ke kaunter tiket sekurang-kurangnya satu (1) jam sebelum tren berlepas (tertakluk kepada waktu operasi kaunter tiket)
 - 7.2.2 Pelanggan perlu mengemukakan ID tiket atau rujukan tiket yang sah
 - 7.2.3 KTMB akan mengenakan caj pentadbiran untuk tiket yang dicetak-semula di kaunter.
 - 7.2.4 KTMB berhak menolak mana-mana permohonan untuk cetak-semula tiket:
 - i. Pelanggan gagal mengemukakan ID tiket atau rujukan tiket, atau
 - ii. Pelanggan datang ke kaunter tiket kurang satu (1) jam sebelum tren berlepas, atau
 - iii. Pelanggan datang ke kaunter di luar waktu operasi kaunter tiket, atau
 - iv. Gangguan sistem atau kegagalan teknikal di luar kawalan KTMB.

8. Jenis Tiket

- 8.1 Dewasa
- 8.1.1 Berumur tiga belas (13) tahun dan ke atas
- 8.2 Kanak-kanak
- 8.2.1 Berumur empat (4) tahun dan ke atas serta kurang dari tiga belas (13) tahun
- 8.3 Ahli Parlimen dan Ahli Dewan Undangan Negeri
- 8.4 Konsesi
- 8.4.1 Terma dan syarat konsesi:
 - i. Tiket konsesi sah untuk warganegara Malaysia sahaja (tidak sah untuk warga asing atau pemastautin tetap)
 - ii. Penumpang mesti mendaftar *KTMB Integrated Ticketing System (KITS)* dan jenis konsesi.
 - iii. Dokumen-dokumen yang diperlukan mesti dilampirkan semasa pendaftaran konsesi,
 - iv. Pengesahan dokumen dan kelulusan pendaftaran konsesi adalah dalam tempoh lima (5) hari bekerja.
 - v. Konsesi layak bagi tempoh satu (1) tahun dari tarikh pendaftaran
 - vi. Tiket konsesi sah untuk jenis koc atau kelas tertentu yang ditetapkan oleh KTMB.
 - 8.4.2 Jenis Konsesi

- i. Warga emas
 - ii. Pesara kerajaan (berpencen)
 - iii. Orang Kurang Upaya (OKU)
 - iv. Tentera / Polis
 - v. Ahli Bomba
 - vi. *Ex-Serviceman (bekas tentera atau polis tidak berpencen)*
 - vii. Pelajar
- 8.4.3 KTM akan menamatkan pendaftaran konsesi penumpang yang didapati menyalahgunakan tiket konsesi mereka.
- 8.4.4 Sila rujuk Terma dan Syarat Tiket ETS dan KTM Intercity atau hubungi Unit Khidmat Pelanggan di 03-22671200 atau emel ke callcenter@ktmb.com.my untuk maklumat lanjut berkaitan pendaftaran konsesi.

9. Bayaran Tiket

- 9.1 Kaedah bayaran
- Kad Kredit
 - Kad Debit
 - KTM Wallet
 - e-wallet
- 9.2 Kaedah bayaran tertakluk kepada perubahan tanpa notis awal.

10. Transaksi Tidak Berjaya

- 10.1 Pelanggan mesti dengan segera menghubungi Khidmat Pelanggan di 03-22671200 atau emel ke 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
- 10.2 Rujuk 10.1 (i), pelanggan mesti mengemukakan butiran bayaran kepada Khidmat Pelanggan dalam tempoh 24 jam selepas tarikh transaksi.

11. Pemeriksaan Tiket

- 11.1 Tiket tidak boleh dipindahmilik.
- 11.2 Penumpang mesti mengemukakan tiket dan Mykad/passport semasa pemeriksaan.
- 11.3 Tiket penumpang adalah sah jika nama dan nombor Mykad/passport penumpang tersebut dicatat pada tiket dan di dalam senarai penumpang.
- 11.4 Penumpang mesti duduk di dalam koc dan tempat duduk seperti yang dicatatkan pada tiket.
- 11.5 Penumpang yang menaiki tren dari perhentian atau stesen yang tiada perkhidmatan kaunter tiket dibenarkan membeli tiket di dalam tren.
- 11.6 Rujuk Perkara 11.5, jika label koc dan nombor tempat duduk tiada dicatatkan pada tiket;
- i. Penumpang dibenarkan duduk mana-mana tempat duduk yang kosong, dan
 - ii. Mesti dengan segera mengosongkan tempat duduk apabila dituntut oleh penumpang lain yang mempunyai tiket mencatatkan nombor tempat duduk tersebut.
- 11.7 Tertakluk kepada Akta Pengangkutan Awam Darat 2010, denda Seratus Ringgit (RM100.00) dan tambang tiket dewasa akan dikenakan jika penumpang;
- iii. Membuat perjalanan tanpa tiket, atau
 - iv. Membuat perjalanan dengan tiket tidak sah, atau
 - v. Membuat perjalanan melebihi stesen destinasi yang dicatat pada tiket, atau

vi. Gagal mengemukakan tiket dan/ atau Mykad/passport semasa pemeriksaan.

11.8 Tiket tidak sah

- i. Penumpang dewasa menggunakan tiket kanak-kanak, atau
- ii. Penumpang tanpa konsesi menggunakan tiket penumpang konsesi
- iii. Nama atau nombor Mykad/passport penumpang tiada dicatatkan pada tiket atau dalam senarai penumpang.

12. Pindaan Tiket

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

13. Pembatalan Tiket dan Pemulangan Tambang

13.1 Terma dan syarat pembatalan tiket dan pemulangan tambang tiket:

13.1.1 Pembatalan tiket dibuat kurang dua (2) jam sebelum tren berlepas.

- Tiada pemulangan tambang tiket

13.1.2 Pembatalan tiket kurang tujuh puluh dua (72) jam sebelum tren berlepas dan tertakluk perkara 13.1.1.

- Pemulangan lima puluh peratus (50%) tambang tiket

13.1.3 Pembatalan tiket melebihi tujuh puluh dua (72) jam sebelum tren berlepas;

- Pemulangan tujuh puluh lima peratus (75%) tambang tiket

13.1.4 Tiada pemulangan apa-apa caj pentadbiran (*admin charge*) atau apa-apa caj lain.

13.2 Prosedur pembatalan

13.2.1 Pembatalan tiket dalam talian

- a) Login ke *KTMB Integrated Ticketing System*,
- b) Pilih tiket yang hendak dibatalkan
- c) Pembatalan mesti dilakukan sekurang-kurangnya dua (2) jam sebelum tren berlepas.

13.3 Prosedur pemulangan tambang

13.3.1 Pemulangan tambang akan dikreditkan ke akaun KTM Wallet pelanggan, bagi penumpang warganegara Malaysia dan Singapura. Tiada pemulangan tambang tunai atau pemindahan ke akaun bank atau akaun kad kredit pelanggan.

13.3.2 Pemulangan tambang adalah secara tunai atau pemindahan ke akaun bank atau akaun kad kredit pelanggan, bagi penumpang warga asing kecuali warganegara Singapura.

13.3.3 Pemulangan tambang bagi tiket Anggota Parlimen atau Ahli Dewan Undangan Negeri akan dikreditkan ke pemegang akaun lejar.

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

14. Kesilapan Butiran Tiket

14.1 KTMB tidak bertanggungjawab ke atas apa-apa kesilapan butiran perjalanan atau maklumat penumpang disebabkan pelanggan salah memasukkan atau memberi maklumat semasa pembelian tiket.

15. Lain-lain

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

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