
**TERMS AND CONDITIONS
ETS AND KTM INTERCITY TICKET**

1. Introduction

- 1.1. Please read these Terms and Conditions carefully before purchase of ticket. 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.
- 1.2. Channel or medium for purchase of ticket
 - i. KTM official website, www.ktmb.com.my or link <https://online.ktmb.com.my/>
 - ii. KTM mobile apps, KTM Mobile
 - iii. KTM ticket vending machine
 - iv. KTM ticket counter
- 1.3. KTM accepts no liability for any purchase of ticket through an unauthorized individual or agencies.
- 1.4. Please contact Customer Service Unit at 03-22671200 or email to callcenter@ktmb.com.my for further information on channel or medium for purchase of ticket.

2. Ticket

- 2.1 Purchase timelines:
 - i. Website, www.ktmb.com.my or link <https://online.ktmb.com.my>
 - At least fifteen (15) minutes prior departure time
 - ii. Mobile apps, KTM Mobile
 - At least fifteen (15) minutes prior departure time
 - iii. KTM ticket kiosk (ticket vending machine - TVM)
 - At least fifteen (15) minutes prior departure time
 - iv. KTM ticket counter
 - At least seven (7) minutes prior departure time (subject to counter operation hours)
- 2.2 Date of ticket sales will be published at KTM's website and social media or at stations.
- 2.3 Customers are advised to purchase ticket in advance and KTM accepts no liability if customer unable to purchase ticket before train depart due to system failure or technical disruptions or any other reason.
- 2.4 Purchase of ticket at KTM ticket counter is subject to counter operating hours.
- 2.5 Tickets for 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 KTM exchange rate).
- 2.6 Purchase of ticket for selected trains or coaches are subject to minimum distance restrictions or specified departure and arrival station or any criteria(s) are set by KTM.
- 2.7 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 KTM.
- 2.8 Customer must ensure passenger's name and Mykad or passport number and travel itinerary are correct before proceed for payment. KTM accepts no liability for any error(s) in passenger's details and/or travel itinerary.

- 2.9 Customers who had purchased ticket via KTMB website or KTMB mobile apps, they must save their ticket in their mobile phone or print their ticket for inspection purpose.
- 2.10 Customers who had purchased ticket via KTMB ticket kiosk or KTMB ticket counter, they must keep-safe their printed ticket for inspection purpose.

3. Ticket Type

3.1 Adult

- 3.1.1 Thirteen (13) years and above

3.2 Child

- 3.2.1 Four (4) years and above and below thirteen (13) years

3.3 Member of Parliament or Assemblyman

- 3.3.1 Have been registered in KTMB Integrated Ticketing System (KITS) by KTMB.

3.4 Concession

3.4.1 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 service or coach or class type specified by KTMB.

3.4.2 Concession type and required document(s) for registration:

- i. Senior Citizen, sixty (60) years and above on the date of registration
 - MyKad
- ii. Government pensioner and wife
 - Pensioner card from Public Service Department or Department of Veterans Affairs
 - MyKad
 - Wife name must register in pensioner card
- iii. Disabled Person
 - Disable registration card from Department of Social Welfare
 - Mykad/Mykid
- iv. Army / Police and spouse / children 18 years and below
 - Authority card
 - Mykad/Mykid
 - Marriage certificate
- v. Fire-fighters
 - Authority card
 - Mykad
- vi. Ex-Serviceman
 - Ex-army or ex-police membership card
 - Mykad
- vii. Student
 - Student verification letter
 - MyKad

3.4.3 A penalty of Ringgit Malaysia One Hundred (MYR100.00) and adult ticket fare will be imposed if passengers unable to present MyKad/MyKid during inspection of ticket.

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

3.4.5 Please contact Customer Service at 03-22671200 or email to callcenter@ktmb.com.my for further information on concession registration.

4. Ticket Inspection

- 4.1 Tickets are not transferable.
- 4.2 Passengers must present their ticket dan Mykad/passport during inspection of ticket.
- 4.3 Ticket is valid if passenger's name and Mykad/passport number stated on ticket and in passengers list.
- 4.4 Passengers must sit in coach and seat number as stated on their ticket.
- 4.5 Passengers boarding a train from halt or station that does not have ticketing service are allowed to purchase tickets on the train.
- 4.6 Refer Item 4.5, 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.
- 4.7 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;
 - iii. Travel without ticket; or
 - iv. Travel with invalid ticket; or
 - v. Travel beyond destination station stated on ticket; or
 - vi. Fail to present ticket and/or Mykad/passport during inspection.
- 4.8 Invalid ticket:
 - i. Adult passengers travel using child ticket, or
 - ii. Non-concession passengers travel with concession tickets
 - iii. Passenger's name and Mykad/passport number not stated on ticket or in passengers list.

5. Amendment of Ticket

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

6. Cancellation of Ticket and Refund of Fares

- 6.1 Terms and conditions for cancellation and refund of ticket fare:
 - 6.1.1 Cancellation of ticket less than 2 hours prior train departure;
 - No refund of ticket fares
 - 6.1.2 Cancellation of ticket less than 72 hours prior train departure and subject to item 6.1.1;
 - Refund 50% of the ticket fare
 - 6.1.3 Cancellation of ticket more than 72 hours prior train departure;
 - Refund 75% of the ticket fare
 - 6.1.4 No refund of administrative fee or any other charges
- 6.2 Cancellation procedures:
 - 6.2.1 Cancellation of ticket through online service
 - a) Ticket was purchased through online services
 - b) Login to *KTMB Integrated Ticketing System (KITS)*
 - c) Select ticket to be cancel.
 - d) Cancellation of ticket must be done at least two (2) hours prior train departure.
 - 6.2.2 Cancellation of ticket via ticket counter:
 - a) Customer must proceed to ticket during counter operating hours.
 - b) Printed ticket must be submitted to ticket counter at least two (2) hours prior train departure
 - c) Customers are required to provide
 - i. Original Mykad or passport, and
 - ii. *Passenger Name Record* - PNR number (customer must sign up *KTMB Integrated Ticketing System* to get PNR number)
- 6.3 Refund procedures
 - 6.3.1 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.
 - 6.3.2 Refund will pay in cash or transfer to customer's bank accounts or credit card accounts, for foreign passengers except Singaporean.
 - 6.3.3 Refund of ticket for Member of Parliament or Assemblyman will credit to ledger account holder.

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

7. Cancellation of Train Service

- 7.1 Due to any force majeure or any matter beyond KTMB reasonable control and cancellation of train service is made, KTMB shall refund the ticket fares, and
- 7.2 KTMB accepts no liability to provide any alternative transportation.
- 7.3 Cancellation of ticket must be done within 14 days from the date of travel.
- 7.4 Refund procedures refer item 6.3.

8. Incorrect Travel Details

- 8.1 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.

9. Reprint of Ticket at Ticket Counter

- 9.1 Reprint of ticket at ticket counter must be done at least one (1) hour prior departure time (subject to counter operation hours).
- 9.2 Customer must present a valid ticket ID or ticket reference to ticket counter.
- 9.3 Administration fee will be imposed for each printed ticket.
- 9.4 KTMB have right to reject any application for printing 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 before the train depart, or
 - iii. Customer came to ticket counter during non-operating hours, or
 - iv. Force majeure and/or any matters beyond KTMB's reasonable control.

10. Loss of ticket

- 10.1 If passengers lost their ticket, they must submit a police report and passenger's details to ticket counter for reprint of ticket (subject to terms and conditions reprint of ticket).
- 10.2 If passengers purchase ticket via online services, they can reprint their ticket by login to *KTMB Integrated Ticketing System*.

11. Others

- 11.1 Strictly not **allowed** in KTMB premises and onboard the train:
 - i. Hazardous goods.
 - ii. Animals or pets.
 - iii. Bicycle or scooter or its components, except for Diesel Multiple Unit (DMU) train with parcel compartment
 - iv. Surf-board.
 - v. Smelly and sticky substances, foods or fruits.
 - vi. Prohibited goods or substance under Malaysian law
 - a) Dangerous Drugs Act 1952
 - b) Poisons Act 1952
 - c) Explosive Act 1957
- 11.2 Administration fee will be imposed for any parcels or goods carried onboard the train.
- 11.3 For the comfort or safety of other passengers, KTMB have right to disallowed passenger to carry any parcels or goods on the train.
- 11.4 Passengers must comply to latest SOPs of Covid-19 enforced by Government.
- 11.5 KTMB have right to disallowed passengers boarding their train should they fail to comply to the SOPs and no refund of ticket fare.
- 11.6 Terms and conditions herein are subject to change without prior notice and at KTMB discretion.
- 11.7 Please contact Customer Service Unit at 603-22671200 or email to callcenter@ktmb.com.my for further information.

**TERMA DAN SYARAT
TIKET ETS DAN KTM INTERCITY**

1. Pengenalan

- 1.1. Sila baca Terma dan Syarat dengan teliti sebelum membuat pembelian tiket. 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.
- 1.2. Saluran atau medium pembelian tiket:
 - i. Laman sesawang KTMB, www.ktmb.com.my atau pautan <https://online.ktmb.com.my/>
 - ii. Aplikasi mudah-alih KTMB, KTMB Mobile
 - iii. Kiosk tiket KTMB (*ticket vending machine - TVM*)
 - iv. Kaunter tiket KTMB
- 1.3. KTMB tidak bertanggungjawab ke atas pembelian tiket melalui individu atau agensi yang tidak sah.
- 1.4. Sila hubungi Khidmat Pelanggan di talian 03-22671200 atau e-mel ke callcenter@ktmb.com.my untuk maklumat lanjut saluran atau medium pembelian tiket.

2. Tiket

- 2.1 Waktu pembelian tiket:
 - i. Laman sesawang, www.ktmb.com.my atau pautan <https://online.ktmb.com.my>
 - Sekurang-kurangnya lima belas (15) minit sebelum tren berlepas
 - ii. Mobile apps, KTMB Mobile
 - Sekurang-kurangnya lima belas (15) minit sebelum tren berlepas
 - iii. Kiosk tiket KTMB (*Ticket Vending Machine – TVM*)
 - Sekurang-kurangnya lima belas (15) minit sebelum tren berlepas
 - iv. Kaunter tiket KTMB
 - Sekurang-kurangnya tujuh (7) minit sebelum tren berlepas (tertakluk waktu operasi kaunter tiket)
- 2.2 Tarikh jualan tiket boleh disemak melalui laman sesawang, media sosial KTMB atau di stesen-stesen.
- 2.3 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.
- 2.4 Pembelian di kaunter tiket KTMB tertakluk pada waktu operasi kaunter yang ditetapkan.
- 2.5 Tiket untuk perjalanan bermula dari Woodlands, sama ada perjalanan satu hala atau dua hala akan dikenakan bayaran dalam matawang Dollar Singapura atau ditukar ke Ringgit Malaysia (tertakluk kadar pertukaran KTMB)
- 2.6 Pembelian tiket untuk tren-tren atau koc-koc tertentu tertakluk kepada sekatan jarak minima atau stesen origin dan destinasi yang ditetapkan atau apa-apa kriteria yang ditetapkan oleh KTMB.
- 2.7 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*, menghalang 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.

- 2.8 Pelanggan mesti memastikan nama dan nombor Mykad atau passport penumpang dan maklumat perjalanan adalah betul sebelum membuat bayaran. KTMB tidak bertanggungjawab ke atas apa-apa kesilapan butiran penumpang atau maklumat perjalanan.
- 2.9 Pelanggan yang telah membeli tiket melalui laman sesawang KTMB atau *mobile apps* KTMB mesti menyimpan tiket dalam telefon mudah-alih atau mencetak tiket mereka untuk tujuan pemeriksaan.
- 2.10 Pelanggan yang telah membeli tiket melalui kioks tiket (TVM) atau di kaunter tiket KTMB mesti menyimpan tiket dengan selamat untuk tujuan pemeriksaan.

3. Jenis Tiket

- 3.1 Dewasa
 - 3.1.1 Tiga belas (13) tahun dan ke atas
- 3.2 Kanak-kanak
 - 3.2.1 Empat (4) tahun dan ke atas serta kurang dari tiga belas (13) tahun
- 3.3 Ahli Parlimen dan Ahli Dewan Undangan Negeri
 - 3.3.1 Telah didaftarkan dalam *KTMB Integrated Ticketing System (KITS)* oleh KTMB
- 3.4 Konsesi
 - 3.4.1 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 untuk kelulusan pendaftaran tiket konsesi adalah dalam tempoh lima (5) hari bekerja.
 - v. Konsesi layak bagi tempoh satu (1) tahun dari tarikh pendaftaran.
 - vi. Tiket konsesi sah untuk perkhidmatan atau jenis koc atau kelas tertentu yang ditetapkan oleh KTMB.
 - 3.4.2 Jenis Konsesi dan dokumen diperlukan untuk pendaftaran:
 - i. Warga emas berumur enam puluh (60) tahun dan ke atas pada tarikh pendaftaran
 - MyKad
 - ii. Pesara kerajaan (berpencen) dan isteri
 - Kad pesara yang dikeluarkan Jabatan Perkhidmatan Awam atau Jabatan Hal Ehwal Veteran (ATM)
 - MyKad
 - Nama isteri mesti didaftarkan pada kad pesara
 - iii. Orang Kurang Upaya (OKU)
 - Kad pendaftaran OKU dari Jabatan Kebajikan Masyarakat
 - Mykad/Mykid
 - iv. Tentera / Polis dan pasangan / anak berumur lapan belas (18) tahun dan ke bawah
 - Kad kuasa atau kad pengenalan tentera
 - Mykad/Mykid
 - Dokumen pendaftaran atau sijil perkahwinan
 - v. Ahli Bomba
 - Kad kuasa ahli bomba
 - Mykad
 - vi. *Ex-Serviceman*
 - Kad bekas tentera atau polis; atau kad keahlian persatuan bekas tentera atau polis
 - Mykad
 - vii. Pelajar
 - Surat pengesahan pelajar
 - MyKad
 - 3.4.3 Denda Seratus Ringgit (RM100.00) dan tambang tiket dewasa akan dikenakan kepada penumpang yang gagal mengemukakan MyKad/MyKid semasa pemeriksaan tiket.

- 3.4.4 KTMB akan menamatkan pendaftaran konsesi penumpang jika didapati menyalahgunakan tiket konsesi mereka.
- 3.4.5 Sila hubungi Khidmat Pelanggan di 03-22671200 atau emel ke callcenter@ktmb.com.my untuk maklumat lanjut berkaitan pendaftaran konsesi.

4. Pemeriksaan Tiket

- 4.1 Tiket tidak boleh dipindahmilik.
- 4.2 Penumpang mesti mengemukakan tiket dan Mykad/passport semasa pemeriksaan tiket.
- 4.3 Tiket penumpang adalah sah jika nama dan nombor Mykad/passport penumpang tersebut dicatat pada tiket dan di dalam senarai penumpang.
- 4.4 Penumpang mesti duduk di dalam koc dan tempat duduk seperti yang dicatatkan pada tiket.
- 4.5 Penumpang yang menaiki tren dari perhentian atau stesen yang tiada perkhidmatan kaunter tiket dibenarkan membeli tiket di dalam tren.
- 4.6 Rujuk Perkara 4.5, 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.
- 4.7 Tertakluk kepada Akta Pengangkutan Awam Darat 2010, denda Seratus Ringgit (RM100.00) dan tambang tiket 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. Gagal mengemukakan tiket dan/atau Mykad/passport semasa pemeriksaan.
- 4.8 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.

5. Pindaan Tiket

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

6. Pembatalan Tiket dan Pemulangan Tambang

- 6.1 Terma dan syarat pembatalan tiket dan pemulangan tambang tiket:
 - 6.1.1 Pembatalan tiket dibuat kurang dua (2) jam sebelum tren berlepas.
 - Tiada pemulangan tambang tiket
 - 6.1.2 Pembatalan tiket kurang tujuh puluh dua (72) jam sebelum tren berlepas dan tertakluk perkara 6.1.1
 - Pemulangan lima puluh peratus (50%) tambang tiket
 - 6.1.3 Pembatalan tiket melebihi tujuh puluh dua (72) jam sebelum tren berlepas;
 - Pemulangan tujuh puluh lima peratus (75%) tambang tiket
 - 6.1.4 Tiada pemulangan apa-apa caj pentadbiran (*admin charge*) atau apa-apa caj lain.
- 6.2 Prosedur pembatalan
 - 6.2.1 Pembatalan tiket dalam talian
 - i. Tiket telah dibeli secara dalam talian.
 - ii. Login ke *KTMB Integrated Ticketing System (KITS)*
 - iii. Pilih tiket yang hendak dibatalkan
 - iv. Pembatalan tiket mesti dilakukan sekurang-kurangnya 2 jam sebelum tren berlepas.
 - 6.2.2 Pembatalan tiket melalui kaunter tiket:
 - i. Pelanggan mesti ke kaunter tiket pada waktu operasi kaunter tiket
 - ii. Tiket bercetak mesti diserahkan ke kuanter tiket sekurang-kurangnya 2 jam sebelum tren berlepas.
 - iii. Pelanggan mesti menyediakan:
 - a) Mykad atau passport asal, dan



- b) Nombor *PNR - Passenger Name Record* (pelanggan mesti mendaftar *KTMB Integrated Ticketing System* untuk mendapat nombor *PNR*)
- 6.3 Prosedur pemulangan tambang
- 6.3.1 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.
- 6.3.2 Pemulangan tambang adalah secara tunai atau melalui akaun bank atau akaun kad kredit bagi penumpang warga asing kecuali warganegara Singapura.
- 6.3.3 Pemulangan tambang bagi tiket Anggota Parlimen atau Ahli Dewan Undangan Negeri akan dikreditkan ke akaun lejar.
- 6.4 Sila hubungi Unit Khidmat Pelanggan di 03-22671200 atau emel ke callcenter@ktmb.com.my untuk maklumat lanjut.
- 7. Pembatalan Perkhidmatan Tren**
- 7.1 Disebabkan apa-apa perkara di luar kawalan *KTMB* dan pembatalan perkhidmatan tren telah dilakukan, *KTMB* akan mengembalikan tambang tiket, dan
- 7.2 *KTMB* tidak bertanggungjawab menyediakan pengangkutan alternatif.
- 7.3 Pembatalan tiket mesti dilakukan dalam tempoh 14 hari dari tarikh perjalanan.
- 7.4 Prosedur pemulangan tambang merujuk perkata 6.3.
- 8. Kesilapan Butiran Tiket**
- 8.1 *KTMB* tidak bertanggungjawab ke atas apa-apa kesilapan butiran perjalanan atau maklumat penumpang disebabkan pelanggan salah memasukkan atau memberi maklumat semasa pembelian tiket.
- 9. Cetak-semula Tiket di Kaunter Tiket**
- 9.1 Permohonan cetak-semula tiket di kaunter tiket mesti dilakukan sekurang-kurangnya satu (1) jam sebelum tren berlepas (tertakluk kepada waktu operasi kaunter tiket).
- 9.2 Pelanggan mesti mengemukakan ID tiket atau rujukan tiket yang sah
- 9.3 Caj pentadbiran akan dikenakan bagi setiap tiket yang dicetak-semula
- 9.4 *KTMB* berhak menolak mana-mana permohonan untuk cetak-semula tiket:
- Pelanggan gagal mengemukakan ID tiket atau rujukan tiket, atau
 - Pelanggan datang ke kaunter tiket kurang satu (1) jam sebelum tren berlepas, atau
 - Pelanggan datang ke kaunter di luar waktu operasi kaunter tiket, atau
 - Gangguan sistem atau kegagalan teknikal di luar kawalan *KTMB*.
- 10. Kehilangan Tiket**
- 10.1 Jika penumpang kehilangan tiket, mereka perlu menyerahkan salinan laporan polis dan butiran penumpang kepada kakitangan kaunter untuk permohonan cetak-semula (tertakluk kepada terma dan syarat cetak-semula tiket)
- 10.2 Jika tiket dibeli secara dalam talian, pelanggan boleh cetak-semula tiket dengan login ke *KTMB Integrated Ticketing System*.
- 11. Lain-lain**
- 11.1 Dilarang membawa ke dalam premis *KTMB* atau ke dalam tren
- Barang atau bahan berbahaya.
 - Binatang ternakan atau peliharaan.
 - Basikal atau *scooter*, kecuali untuk tren Diesel Multiple Unit (DMU) dengan *parcel compartment*.
 - Papan luncur.
 - Bahan atau makanan atau buah yang berbau atau bergetah.
 - Barang atau bahan larangan di bawah undang-undang Malaysia;
 - Akta Dadah Berbahaya 1952
 - Akta Racun 1952
 - Akta Bahan Letupan 1957
- 11.2 Caj perkhidmatan akan dikenakan untuk bungkusan dan barang yang dibawa ke dalam tren.
- 11.3 Untuk keselesaan dan keselamatan penumpang lain, *KTMB* berhak melarang penumpang membawa bungkusan atau barang ke dalam mana-mana tren.

- 11.4 Penumpang mesti mematuhi SOP terkini berkaitan Covid-19 yang dikuatkuasakan oleh Kerajaan.
- 11.5 KTMB berhak melarang penumpang menaiki tren jika gagal mematuhi SOP tersebut dan tiada pemulangan tambang tiket.
- 11.6 KTMB berhak meminda mana-mana bahagian terma dan syarat ini tanpa notis awal.
- 11.7 Sila hubungi Unit Khidmat Pelanggan di 03-22671200 atau emel ke callcenter@ktmb.com.my untuk maklumat lanjut.