

TERMA DAN SYARAT PERKHIDMATAN KOMUTER

- A. Terma dan syarat ini hanya tertakluk kepada Perkhidmatan Komuter bagi liputan seperti berikut:
- i. Sektor Utara:
 - Laluan Padang Besar – Butterworth
 - Laluan Butterworth – Ipoh
 - ii. Sektor Lembah Klang:
 - Laluan Tanjung Malim – Pelabuhan Klang
 - Laluan Batu Caves – Pulau Sebang / Tampin
 - Laluan KL Sentral – Terminal Skypark (Ditutup Sementara)
- B. Anda dikehendaki membaca terma dan syarat ini dengan teliti sebelum membeli atau menggunakan sebarang medium tiket yang dibenarkan bagi Perkhidmatan Komuter.
- C. Anda dikehendaki membuat semakan Jadual Perkhidmatan Komuter sebelum membeli tiket atau menggunakan sebarang medium tiket untuk membuat perjalanan menaiki tren komuter.
- D. Dengan membuat pembelian tiket atau menerima tiket daripada pihak ketiga yang membuat pembelian tiket bagi pihak anda atau menggunakan sebarang Medium Tiket Perkhidmatan Komuter untuk masuk dan keluar Kawasan Berbayar di Stesen Perkhidmatan Komuter, bermakna anda telah bersetuju untuk menerima keseluruhan terma dan syarat ini.

1. Tiket

- 1.1. Tiket adalah dokumen yang mengesahkan bahawa pemegangnya telah membuat pembayaran untuk masuk ke atau keluar dari Kawasan Berbayar di Stesen Perkhidmatan Komuter. Tiket boleh dalam bentuk fizikal atau digital.
- 1.2. Pembelian tiket boleh dibuat melalui saluran berikut:
- 1.2.1. Kaunter Tiket KTMB (**POS**)
 - 1.2.2. Mesin Kios Tiket (**TVM**)
 - 1.2.3. **Laman Sesawang Rasmi KTMB** iaitu <https://online.ktmb.com.my/>
 - 1.2.4. Aplikasi **KTMB Mobile** atau **KITS Style**
 - 1.2.5. Pagar Kawalan Automatik (**ACG**)
- 1.3. Medium pembayaran tiket adalah seperti jadual berikut:

Saluran Pembelian	Medium Pembayaran							
	Kad Debit / Kredit / Prabayar (MyDebit, Visa, Mastercard)	KTM Wallet	KITS Wallet	Kad Komuter Link	Touch 'n Go	Kad Maya (Apple Pay, Samsung Pay, Google Pay)	e-Wallet (Boost, Touch 'n Go)	QR DuitNow
POS	√	√	-	√	-	√	-	-
TVM	√	-	-	-	-	√	√	√
Laman Sesawang KTMB	√	√	-	-	-	-	√	√
KTMB Mobile	√	√	-	-	-	-	√	√
KITS Style	√	-	√	-	-	-	√	√
ACG	√	√	√	√	√	√	-	-

- 1.4. Medium tiket bagi Perkhidmatan Komuter adalah seperti berikut:
- 1.4.1. **Tiket QR** yang boleh didapati dalam 2 bentuk seperti berikut:
 - a. Fizikal – Tiket QR yang dibeli melalui POS & TVM atau Tiket QR Digital yang dicetak.
 - b. Digital – Tiket QR yang dibeli melalui Laman Sesawang Rasmi KTMB atau Aplikasi KTMB Mobile / KITS Style
 - 1.4.2. **KTM Wallet** – QR Dinamik pada Aplikasi KTMB Mobile
 - 1.4.3. **KITS Wallet** – QR Dinamik pada Aplikasi KITS Style
 - 1.4.4. **Kad Komuter Link** – Kad Nilai Simpan rasmi keluaran Perkhidmatan Komuter
 - 1.4.5. **Touch 'n Go** – Kad / Token Nilai Simpan rasmi keluaran Touch 'n Go termasuk penggunaan MyKad
 - 1.4.6. **Kad Debit, Kad Kredit, Kad Prabayar** – Kad pembayaran fizikal MyDebit, Visa & Mastercard yang dikeluarkan oleh pihak pengeluar kad
 - 1.4.7. **Kad Maya** – Kad pembayaran secara digital iaitu Apple Pay, Samsung Pay & Google Pay

1.5. Cara-cara menggunakan Medium Tiket Perkhidmatan Komuter adalah seperti berikut:

- 1.5.1. Imbas medium tiket anda secara tetap pada peranti imbasan dan elakkan bergerak semasa mengimbas sehingga medium tiket selesai diimbas / penghadang AGC terbuka.
- 1.5.2. Semua medium tiket akan direkodkan no siri khas apabila digunakan untuk membuat imbasan. Anda **WAJIB** membuat Transaksi Lengkap (Imbas Masuk dan Imbas Keluar) serta tidak membuat Imbasan Berulang (Imbas Masuk dan Imbas Masuk atau Imbas Keluar dan Imbas Keluar).
- 1.5.3. Imbasan masuk dan keluar menggunakan Tiket QR, KTM Wallet, KITS Wallet, Kad Komuter Link, Kad Touch 'n Go, Kad Debit, Kad Kredit, Kad Prabayar dan Kad Maya **MESTI** menggunakan medium yang sama. Bagi penggunaan Kad Maya, peranti yang sama perlu digunakan untuk membuat imbasan masuk dan keluar.

1.6. Penerangan jenis-jenis tiket bagi Perkhidmatan Komuter adalah seperti jadual berikut:

Kategori	Jenis Tiket	Keterangan		Diskaun	Medium Tiket	Saluran Pembelian
		Utara	Lembah Klang			
Biasa	Dewasa	Kadar tambang tanpa diskaun		-	Semua Medium Tiket	Semua Saluran
	Kanak-Kanak	Kanak-kanak berumur enam (6) tahun dan kebawah pada tarikh perjalanan		100%	Tiada Tiket	-
	Kanak-Kanak	Kanak-kanak berumur tujuh (7) tahun sehingga dua belas (12) tahun pada tarikh perjalanan		50%	• Tiket QR	• POS • TVM
Konsesi	Warga Emas	Warga emas berumur 60 tahun dan ke atas		50%	• Tiket QR • KTM Wallet • KITS Wallet • Kad Komuter Link	• POS • TVM • ACG
	Orang Kurang Upaya (OKU)	OKU berdaftar dan memegang Kad OKU yang dikeluarkan oleh Jabatan Kebajikan Masyarakat (JKM)		50%		
	Pelajar	-	Pelajar berumur tiga belas (13) tahun sehingga 17 tahun dan Pelajar IPTA / IPTS / Kolej (18 tahun dan ke atas)	50%		
Pas Bermusim	Pas Mingguan	Pas perjalanan 7 hari atau 14 trip dari tarikh pembelian	-	29%	• Kad Komuter Link	• POS
	Pas Bulanan	Pas perjalanan 30 hari atau 60 trip dari tarikh pembelian	-	33%		
Produk Komuter	Tiket Arahkan Khas	Tertakluk kepada tawaran yang dimaklumkan dari semasa ke semasa				

2. Konsesi

- 2.1. Konsesi adalah tiket diskaun ke atas Tambang Dewasa kepada golongan pelajar, warga emas dan OKU.
- 2.2. Bagi Konsesi Pelajar, Warga Emas dan OKU adalah untuk **WARGANEGARA MALAYSIA SAHAJA**. Anda perlu memohon untuk menikmati kadar tambang konsesi
- 2.3. Maklumat syarat kelayakan, dokumen sokongan permohonan, tempoh sah laku dan saluran permohonan konsesi adalah seperti berikut:

Konsesi	Syarat Kelayakan	Dokumen Sokongan Permohonan	Tempoh Sah Laku	Saluran Permohonan Konsesi
Pelajar	Berumur 13 - 17 tahun	MyKad	1 tahun dari tarikh diluluskan	• Laman Sesawang KTMB • Aplikasi KTMB Mobile / KITS style
	Berumur 18 tahun dan ke atas	MyKad DAN Surat Pengesahan Pelajar		
Warga Emas	Berumur 60 tahun dan ke atas	MyKad	3 tahun dari tarikh diluluskan	• Laman Sesawang KTMB • Aplikasi KTMB Mobile / KITS style • POS
Orang Kurang Upaya (OKU)	OKU Berdaftar dengan JKM	• Sijil Lahir / MyKid / MyKad • Kad OKU keluaran JKM		

2.4. Ciri-ciri Surat Pengesahan Pelajar:

- 2.4.1. Surat Pengesahan Pelajar dialamatkan kepada KTMB yang dikeluarkan oleh sekolah / kolej / universiti dan disahkan (ditandatangani serta dicop dengan cop rasmi sekolah / kolej / universiti)
- 2.4.2. Maklumat yang perlu dinyatakan dalam Surat Pengesahan Pelajar adalah seperti berikut:
 - a. Nama Penuh dan Nombor MyKad
 - b. Tarikh mula dan tamat belajar dalam format bulan serta tahun (Bulan & Tahun)
- 2.4.3. Surat janaan komputer **WAJIB** disahkan (ditandatangani serta dicop dengan cop rasmi sekolah / kolej / universiti)
- 2.5. Syarat-syarat kelulusan permohonan konsesi adalah seperti berikut:
 - 2.5.1. Mengemukakan / memuatnaik **SEMUA** dokumen sokongan yang diperlukan
 - 2.5.2. Dokumen sokongan yang diragui kesahihannya tidak diterima
 - 2.5.3. Maklumat pemohon yang didaftarkan dalam Akaun KITS **SEPADAN** dengan dokumen sokongan

- 2.5.4. Pemohon memenuhi syarat kelayakan yang ditetapkan pada hari permohonan konsesi dibuat
- 2.5.5. Syarat tambahan bagi Konsesi Pelajar:
- Surat Pengesahan Pelajar memenuhi ciri-ciri yang telah ditetapkan
 - Tarikh pengesahan Surat Pengesahan Pelajar hendaklah dalam tempoh 6 bulan dari tarikh permohonan konsesi
 - Tempoh belajar perlu melebihi 6 bulan dari tarikh permohonan konsesi
 - Lain-lain syarat yang dinyatakan dalam Surat Pengesahan Pelajar
- 2.6. Kelulusan permohonan konsesi secara dalam talian adalah dalam tempoh 5 hari bekerja dan kelulusan secara automatik untuk Konsesi Warga Emas bagi pemohon yang telah membuat verifikasi Warganegara Malaysia.
- 2.7. Kelulusan secara automatik bagi permohonan Konsesi Warga Emas & OKU yang dibuat melalui POS.
- 2.8. Selepas permohonan diluluskan, anda hanya boleh menikmati kadar tambang konsesi dengan menggunakan medium tiket atau membuat pembelian tiket melalui saluran yang dinyatakan dalam jadual Perkara 1.6. Tiada pemulangan beza tambang sekiranya anda membuat pembelian tiket tambang dewasa.
- 2.9. Pembaharuan konsesi (jika masih layak) perlu dibuat selepas tarikh tamat tempoh sah laku.
- 2.10. Penamatan konsesi akan dibuat tanpa notis jika didapati terdapat penyalahgunaan tiket konsesi.

3. Memasuki Kawasan Berbayar

- 3.1. Kanak-kanak berumur 6 tahun dan kebawah dibenarkan masuk ke Kawasan Berbayar dan membuat perjalanan tanpa tiket dengan syarat-syarat seperti berikut:
- Kanak-kanak **WAJIB** diiringi ibu / bapa atau penjaga yang mempunyai tiket perjalanan yang sah
 - Ibu / bapa atau penjaga **WAJIB** mengemukakan dokumen pengenalan diri kanak-kanak untuk semakan apabila diminta pemeriksa tiket
- 3.2. Maklumat medium tiket untuk memasuki Kawasan Berbayar di Stesen Perkhidmatan Komuter adalah seperti jadual berikut:

Perkara	Medium Tiket								Catatan
	Tiket QR	KTM Wallet	KITS Wallet	Kad Komuter Link	Touch 'n Go	Kad Debit (MyDebit)	Kad Kredit / Prabayar (Visa, Mastercard)	Kad Maya (Apple Pay, Samsung Pay, Google Pay)	
Kadar Nilai Simpan Minima	-	RM5.00	RM5.00	RM5.00	RM5.00	-	-	-	Penghadang ACG tidak dibuka jika baki di dalam medium tiket kurang daripada kadar minima semasa imbas masuk
Kadar Nilai Simpan Maksima	-	-	-	RM200.00	Mengikut ketetapan Touch 'n Go	-	-	-	-
Kadar Nilai Pegangan Sementara (Pre-Auth)	-	-	-	-	-	Pre-Auth RM1.00 akan dikenakan setiap kali anda membuat perjalanan			Sekiranya baki dalam akaun kad bank digunakan tidak cukup untuk Pre-Auth, penghadang ACG tidak akan terbuka semasa imbas keluar
Tempoh pemulangan Pre-Auth	-	-	-	-	-	Tertakluk kepada tempoh pemprosesan diperlukan pihak pengeluar kad setelah penyelesaian transaksi selesai			-
Tarikh Luput	Hari berikutnya	-	-	10 Tahun selepas tarikh pembelian	Mengikut ketetapan Touch 'n Go	Tertakluk kepada pihak pengeluar kad			-
Konsesi	Dibenarkan	Dibenarkan	Dibenarkan	Dibenarkan	-	-	-	-	<ul style="list-style-type: none"> Anda perlu memohon untuk menikmati kadar tambang konsesi Konsesi dibenarkan pada salah satu medium tiket sahaja
Pas Bermusim (Mingguan dan Bulanan)	-	-	-	Dibenarkan	-	-	-	-	-
Cara Mendapatkan	<ul style="list-style-type: none"> POS TVM Laman Sesawang KTMB Aplikasi KTMB Mobile / KITS Style 	Aplikasi KTMB Mobile	Aplikasi KITS Style	POS	Pusat Jualan atau premis yang menjual Touch 'n Go	-	-	-	-

Perkara	Medium Tiket								Catatan
	Tiket QR	KTM Wallet	KITS Wallet	Kad Komuter Link	Touch 'n Go	Kad Debit (MyDebit)	Kad Kredit / Prabayar (Visa, Mastercard)	Kad Maya (Apple Pay, Samsung Pay, Google Pay)	
Tambah Nilai	-	<ul style="list-style-type: none"> Laman Sesawang KTMB Aplikasi KTMB Mobile 	Aplikasi KITS Style	<ul style="list-style-type: none"> POS TVM 	Premis yang menyediakan kemudahan tambah nilai Touch 'n Go	-	-	-	<ul style="list-style-type: none"> Anda perlu memastikan baki mencukupi Penghadang ACG tidak dibuka jika baki di dalam medium tiket tidak cukup untuk tambang semasa imbas keluar
Peranti Imbasan di ACG	Pengimbas QR			Pengimbas Kad (IM30)					<ul style="list-style-type: none"> Pastikan pengimbas QR bercahaya Pastikan pengimbas kad memaparkan mesej "Imbas Kad Anda Disini"
Cara Penggunaan	<ul style="list-style-type: none"> Anda WAJIB memastikan baki medium tiket sentiasa mencukupi sebelum membuat imbasan. Imbas medium tiket anda secara tetap pada peranti imbasan dan elakkan bergerak semasa mengimbas. Jangan alihkan medium tiket anda sehingga selesai diimbas dan penghadang ACG terbuka. Semua medium tiket WAJIB dibuat transaksi lengkap (imbas masuk dan imbas keluar). Elakkan imbasan berulang. Imbasan masuk dan keluar menggunakan medium tiket MESTI menggunakan medium yang sama. Bagi penggunaan Kad Maya, peranti yang sama perlu digunakan bagi membuat imbasan masuk dan keluar. 								<ul style="list-style-type: none"> Imbasan berulang akan dikenakan penalti Imbasan berulang Tiket QR, tiada penalti dikenakan dan penghadang ACG tidak dibuka

4. Tiket QR

- 4.1. Tiket QR boleh dibeli di POS, TVM, Laman Sesawang KTMB dan Aplikasi KTMB Mobile / KITS Style pada hari anda membuat perjalanan sahaja.
- 4.2. Tiket QR boleh digunakan untuk membuat perjalanan dalam lingkungan stesen permulaan dan stesen destinasi. Rujuk Lampiran **Infografik Tatacara Membuat Perjalanan Menggunakan Tiket Perjalanan Sehala / Dua Hala**.
- 4.3. Bagi pembelian secara dalam talian boleh dibuat melalui Laman Sesawang KTMB dan Aplikasi KTMB Mobile / KITS Style selepas anda mendaftar KITS.
- 4.4. Bagi pembelian Tiket Konsesi, anda perlu membuat pengesahan dengan:
 - 4.4.1. Mengemukakan Salinan Sijil Lahir / MyKid / MyKad kepada kakitangan kaunter bertugas
 - 4.4.2. Memasukkan MyKad di slot card reader pada TVM untuk mengaktifkan pilihan konsesi
- 4.5. Anda **MESTI** memastikan butiran perjalanan adalah betul dan cetakan QR dalam keadaan baik bagi tiket yang dibeli di POS atau TVM.
- 4.6. Anda **MESTI** membuat pilihan pembelian tiket yang betul dan memastikan butiran yang dimasukkan adalah betul sebelum membuat pembayaran melalui TVM.
- 4.7. KTMB tidak bertanggungjawab bagi sebarang kesilapan butiran tiket dan jumlah bayaran yang telah dibuat oleh anda.
- 4.8. Tiket QR yang telah dibeli **TIDAK BOLEH** dipinda atau dibatalkan dan **TIADA** cetakan semula bagi tiket yang dibeli melalui POS atau TVM.
- 4.9. Anda **MESTI** menyimpan tiket yang dibeli untuk tujuan pemeriksaan atau tuntutan pemulangan tambang / caj penalti.
- 4.10. KTMB tidak bertanggungjawab jika anda tidak dapat membeli tiket sebelum tren berlepas disebabkan kegagalan sistem atau gangguan teknikal atau atas sebab-sebab lain.
- 4.11. KTMB tidak bertanggungjawab bagi kerosakan atau kehilangan tiket disebabkan oleh kecuaiannya.
- 4.12. 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.
- 4.13. Anda perlu menghubungi Unit Khidmat Pelanggan di 603-97791200 atau e-mel ke callcenter@ktmb.com.my atau secara dalam talian di www.ktmb.com.my/refund.html jika pembelian tiket melalui Laman Sesawang KTMB dan Aplikasi KTMB Mobile / KITS Style tidak berjaya tetapi bayaran tiket telah dibuat bagi membuat permohonan pemulangan dalam tempoh 24 jam selepas membuat pembelian tiket.
- 4.14. Permohonan selepas tempoh masa ditetapkan tidak akan dilayan.

5. KTM Wallet / KITS Wallet

- 5.1. Anda akan menerima KTM Wallet / KITS Wallet secara automatik setelah mendaftar KITS secara dalam talian
- 5.2. Anda perlu membuat tambah nilai dan menggunakan QR Dinamik disediakan bagi membuat perjalanan menaiki Tren Perkhidmatan Komuter.
- 5.3. Setiap QR hanya boleh digunakan sekali sahaja untuk membuat imbasan. QR akan diperbaharui secara automatik dalam tempoh masa 60 Saat atau membuat pembaharuan QR secara manual.
- 5.4. Jenis tiket pada QR KTM Wallet / KITS Wallet akan bertukar secara automatik setelah permohonan konsesi dibuat anda diluluskan.
- 5.5. Jenis tiket konsesi juga akan dikemaskini kepada asal secara automatik selepas tamat Tempoh Sah Laku konsesi.
- 5.6. Tiada pemulangan beza tambang kepada anda sekiranya membuat perjalanan sebelum permohonan konsesi diluluskan.

6. Kad Komuter Link

- 6.1. Pembelian Kad Komuter Link boleh dibuat di semua Stesen Perkhidmatan Komuter.
- 6.2. Harga jualan Kad Komuter Link adalah tertakluk jenis corak atau kadar promosi yang dimaklumkan dari semasa ke semasa. Harga jualan kad tidak termasuk baki yang boleh ditambah nilai dalam kad.
- 6.3. Kad Komuter Link yang telah dibeli adalah milik anda dan tidak boleh dipindah milik serta tidak boleh dijual semula.
- 6.4. Jaminan dan penggantian Kad Komuter Link adalah seperti berikut:
 - 6.4.1. Tempoh Jaminan dalam masa 30 hari daripada tarikh pembelian Kad Komuter Link.
 - 6.4.2. Jaminan diberikan ke atas kerosakan disebabkan oleh masalah sistem sahaja. Kerosakan disebabkan penyalahgunaan dan pengubahsuaian tidak dijamin.
 - 6.4.3. Syarat tuntutan penggantian adalah seperti berikut:
 - a. Pemilik kad telah didaftarkan dalam Akaun KITS dan Kad Komuter Link telah didaftarkan dengan Nombor PNR pemilik semasa pembelian dibuat.
 - b. Membuat laporan di mana-mana Stesen Perkhidmatan Komuter dengan mengemukakan resit pembelian asal Kad Komuter Link dalam masa 30 hari daripada tarikh pembelian
 - 6.4.4. Penggantian Kad Komuter Link adalah seperti berikut:
 - a. Penggantian Kad Komuter Link baharu mengikut jenis kad yang dibeli (tertakluk kepada ketersediaan) secara percuma. Tiada gantian lebih bayaran kepada pemilik jika kad gantian lebih rendah harga daripada kad yang dibeli oleh pemilik.
 - b. Penggantian akan dibuat dalam tempoh 30 hari bekerja untuk semakan dan pengesahan dan anda akan dimaklumkan untuk hadir ke Stesen Perkhidmatan Komuter berkaitan untuk membuat pengambilan kad gantian.
 - c. Baki dalam Kad Komuter Link rosak akan dikreditkan ke akaun KTM Wallet / akaun Rail Points milik pemilik kad.
- 6.5. KTMB tidak bertanggungjawab terhadap sebarang kehilangan Kad Komuter Link yang dibeli oleh pemilik atau Kad Komuter Link rosak selepas 30 hari daripada tarikh pembelian dibuat.
- 6.6. Kad Komuter Link anda boleh dibuat tetapan konsesi setelah permohonan konsesi anda diluluskan.
- 6.7. Tempoh tamat konsesi pada Kad Komuter Link adalah tertakluk kepada Tempoh Sah Laku konsesi anda.
- 6.8. Anda **WAJIB** memastikan tetapan konsesi pada Kad Komuter Link anda dikemaskini setiap kali selepas permohonan konsesi anda diluluskan.
- 6.9. Penetapan konsesi pada Kad Komuter Link boleh dibuat di semua Stesen Perkhidmatan Komuter.
- 6.10. Tiada pemulangan beza tambang kepada anda sekiranya membuat perjalanan sebelum permohonan konsesi diluluskan dan tetapan konsesi dibuat pada Kad Komuter Link

7. Surcaj Bungkusan

- 7.1. Membawa bungkusan (barangan yang ditakrifkan sebagai bukan bagasi) dikenakan surcaj sebanyak RM20.00 mengikut syarat-syarat seperti berikut:
 - 7.1.1. Bungkusan berukuran tidak melebihi 45 sm setiap sudut dan berat tidak melebihi 25 kg:
 - a. Bungkusan pertama dibenarkan dibawa secara percuma
 - b. Bungkusan ke-2 dan ke-3 dikenakan surcaj sebanyak RM20.00 setiap satu
 - c. Maksimum 3 bungkusan sahaja dibenarkan untuk dibawa menaiki Tren Perkhidmatan Komuter
 - 7.1.2. Bungkusan berukuran melebihi 45 sm setiap sudut dan berat melebihi 25 kg:
 - a. Surcaj sebanyak RM20.00 dikenakan bagi setiap unit bungkusan
 - b. Maksimum 2 bungkusan sahaja dibenarkan untuk dibawa menaiki Tren Perkhidmatan Komuter
- 7.2. KTMB tidak bertanggungjawab atas kerosakan / kehilangan bungkusan yang dibawa semasa menggunakan Tren Perkhidmatan Komuter.
- 7.3. Pembayaran Surcaj Bungkusan boleh dibuat pada hari perjalanan melalui POS dengan memaklumkan kepada kakitangan yang bertugas di kaunter atau membuat pilihan pembayaran bungkusan melalui TVM.
- 7.4. Anda **MESTI** memastikan butiran bungkusan yang dicatatkan pada Resit Surcaj Bungkusan adalah betul sebelum meninggalkan kaunter.
- 7.5. Anda **MESTI** membuat pilihan pembelian tiket yang betul dan memastikan butiran bungkusan yang dimasukkan adalah betul sebelum membuat pembayaran Surcaj Bungkusan melalui TVM.
- 7.6. KTMB tidak bertanggungjawab terhadap sebarang jumlah bayaran yang telah dibuat disebabkan oleh kesilapan yang telah dibuat oleh anda.
- 7.7. Anda **MESTI** menyimpan Resit Surcaj Bungkusan untuk tujuan pemeriksaan atau tuntutan pemulangan.
- 7.8. KTMB tidak bertanggungjawab jika anda tidak dapat membuat pembayaran Surcaj Bungkusan disebabkan kegagalan sistem atau gangguan teknikal atau atas sebab-sebab lain.
- 7.9. KTMB tidak bertanggungjawab bagi kerosakan atau kehilangan Resit Surcaj Bungkusan disebabkan oleh kecuaiannya anda.
- 7.10. KTMB tidak bertanggungjawab untuk Surcaj Bungkusan yang dibuat oleh anda melalui individu, agensi, portal, laman sesawang atau aplikasi yang menjual tiket tanpa kebenaran KTMB.

8. Pas Bermusim

- 8.1. Pembelian Pas Bermusim boleh dibuat melalui POS. Pengeluaran Pas Bermusim **HANYA** dibuat pada Kad Komuter Link. Anda perlu membuat pembayaran harga Kad Komuter Link (bagi pembelian kali pertama sahaja) dan harga Pas Bermusim yang diinginkan.
- 8.2. Semakan maklumat Pas Bermusim pada Kad Komuter Link boleh dibuat melalui TVM.
- 8.3. Anda boleh membuat perjalanan dalam lingkungan stesen permulaan dan stesen destinasi pada Pas Bermusim tersebut. Rujuk Lampiran **Infografik Tatacara Membuat Perjalanan Menggunakan Pas Bermusim Pada Kad Komuter Link**.
- 8.4. Penggunaan Pas Bermusim perlu mengikut tarikh, stesen permulaan dan stesen destinasi yang tertera pada pas. Hanya 1 trip pergi serta 1 trip balik sahaja dibenarkan dalam sehari.
- 8.5. Trip perjalanan yang tidak digunakan, tidak dibawa ke hari berikutnya.
- 8.6. Pelanjutan tempoh Pas Bermusim hanya dibenarkan sekiranya tiada perkhidmatan, tren dibatalkan atau berlaku kelewatan tren melebihi dua (2) jam dari waktu perjalanan asal tren.
- 8.7. Pelanjutan tempoh Pas Bermusim perlu dibuat serta-merta di kaunter tiket stesen kejadian berlaku.
- 8.8. Jika tempoh pas bermusim telah tamat, lanjutan tempoh tamat adalah tidak dibenarkan.
- 8.9. Pembatalan atau pemulangan tambang Pas Bermusim adalah **TIDAK DIBENARKAN**.
- 8.10. KTMB tidak bertanggungjawab terhadap kerosakan atau kehilangan Kad Komuter Link yang dibuat tetapan Pas Bermusim.

9. Pemeriksaan Tiket

- 9.1. Tiket tidak boleh dipindahmilik.
- 9.2. Bagi Tiket Konsesi, anda mesti mengemukakan Tiket Konsesi yang sah bersama MyKid / MyKad / Kad OKU semasa pemeriksaan.
- 9.3. Dibawah Seksyen 117 (9) Akta Pengangkutan Awam Darat 2010, **Surcaj RM30.00 dan Tambang Perjalanan** akan dikenakan semasa pemeriksaan, jika anda;
 - 9.3.1. Membuat perjalanan tanpa tiket; atau
 - 9.3.2. Membuat perjalanan dengan tiket tidak sah; atau
 - 9.3.3. Kehilangan tiket
- 9.4. Tiket adalah tidak sah jika:
 - 9.4.1. Anda membuat perjalanan menaiki tren perkhidmatan lain, atau
 - 9.4.2. Anda (Seorang Dewasa) membuat perjalanan dengan tiket kanak-kanak, atau
 - 9.4.3. Anda membuat perjalanan melebihi stesen destinasi yang dibenarkan, atau
 - 9.4.4. Anda tidak mematuhi Terma dan Syarat Konsesi, atau
 - 9.4.5. Tiket telah dibatalkan atas sebab salah guna, atau
 - 9.4.6. Tiket yang digunakan telah tamat tempoh sah laku, atau
 - 9.4.7. Menggunakan tiket sehala bagi perjalanan 2 hala, atau
 - 9.4.8. Tiket yang dibuat pindaan / dirosakkan
- 9.5. Surcaj dan tambang perjalanan mesti dibayar **SERTA-MERTA** kepada Pemeriksa Tiket atau anda perlu turun dari tren di stesen berikutnya, jika gagal membuat bayaran tersebut.
- 9.6. Kad Komuter Link dengan tetapan Tiket Konsesi akan **DISENARAIHITAMKAN** jika digunakan oleh bukan pemilik Tiket Konsesi tersebut dan baki dalam kad tidak akan dipulangkan.

10. Penalti Penyalahgunaan Medium Tiket di ACG

- 10.1. Penalti yang akan dikenakan atas kesalahan melibatkan penggunaan medium tiket adalah seperti jadual berikut:

Kesalahan	Penalti	Medium Tiket						
		Tiket QR	KTM Wallet	KITS Wallet	Kad Komuter Link	Touch 'n Go	Kad Debit / Kredit / Prabayar	Kad Maya
Masuk dan Keluar ACG Stesen Sama lebih tempoh masa • Komuter Utara – 30 Minit • Komuter Lembah Klang – 60 Minit	RM10.00	√	√	√	√	√	√	√
Tidak Buat Transaksi Lengkap (Imbas Masuk dan Imbas Keluar)	RM10.00 + *Tambang Maksima	√	√	√	√	√	√	√
Imbas medium melebihi 1 kali semasa masuk atau keluar ACG		√	√	√	√	√	√	√
Berada dalam Kawasan Berbayar melebihi tempoh 6 Jam		√	√	√	√	√	√	√
Membuat perjalanan melibatkan sektor yang berbeza <i>*Nota: Tambang Maksima Sektor Utara – RM 21.30 Tambang Maksima Sektor Lembah Klang – RM 23.20</i>	RM10.00 + *Tambang Maksima Bagi kedua-dua sektor	√	√	√	√	√	√	√

- 10.2. Anda **WAJIB** membuat Transaksi Lengkap (Imbas Masuk dan Imbas Keluar) apabila menggunakan sebarang Medium Tiket Perkhidmatan Komuter.
 - 10.3. Anda **WAJIB** memastikan medium tiket digunakan telah diimbas dengan sempurna sebelum anda masuk atau keluar Kawasan Berbayar.
 - 10.4. Imbasan masuk dan keluar menggunakan Medium Tiket Perkhidmatan Komuter **MESTI** menggunakan medium yang sama. Bagi penggunaan Kad Maya, peranti yang sama perlu digunakan untuk membuat imbasan masuk dan keluar.
 - 10.5. Anda tidak dibenarkan untuk menggunakan Medium Tiket Perkhidmatan Komuter untuk menaiki tren selain Tren Perkhidmatan Komuter.
 - 10.6. Anda tidak dibenarkan membuat perjalanan melibatkan Sektor Perkhidmatan Komuter yang berbeza. Sebagai contoh: Anda imbas masuk di Stesen Perkhidmatan Komuter Sektor Lembah Klang dan imbas keluar di Stesen Perkhidmatan Komuter Sektor Utara atau sebaliknya.
 - 10.7. Caj penalti akan dikenakan akibat salah guna Medium Tiket Perkhidmatan Komuter seperti di perkara 10.2, 10.3, 10.4, 10.5 dan 10.6.
 - 10.8. **TIADA PEMULANGAN** caj penalti yang dikenakan akibat salah guna medium tiket seperti di perkara 10.2, 10.3, 10.4, 10.5 dan 10.6 yang telah dilakukan atas apa jua tujuan dan alasan.
11. **Pemulangan Tambang Tiket QR & Surcaj Bungkusan**
- 11.1. Pemulangan tambang untuk Tiket QR & Surcaj Bungkusan yang telah dibeli tetapi tidak digunakan disebabkan kesilapan anda / sebarang masalah dihadapi anda adalah **TIDAK DIBENARKAN**.
 - 11.2. Tiada pemulangan tambang Tiket QR & Surcaj Bungkusan yang tidak digunakan sekiranya anda terlepas tren.
 - 11.3. Pemulangan tambang Tiket QR & Surcaj Bungkusan adalah dibenarkan kepada anda jika tidak menaiki Tren Perkhidmatan Komuter apabila berlaku kelewatan tren yang melebihi tempoh 30 minit / pembatalan perkhidmatan tren dan tiada pengangkutan alternatif disediakan oleh KTMB.
 - 11.4. Tiada pemulangan tambang & Surcaj Bungkusan sekiranya anda memilih untuk menggunakan pengangkutan alternatif yang disediakan KTMB.
 - 11.5. Tiada pemulangan tambang & Surcaj Bungkusan sekiranya anda telah tiba di stesen destinasi.
 - 11.6. Tiada pemulangan tambang & Surcaj Bungkusan sekiranya anda telah melengkapkan transaksi imbas masuk di stesen permulaan dan imbas keluar di stesen destinasi atau di stesen perantara.
 - 11.7. Pemulangan tambang hanya boleh dibuat secara dikreditkan ke akaun KTM Wallet pemohon atau akaun KTM Wallet pihak ketiga atas persetujuan pemohon.
 - 11.8. Bagi Aplikasi KITS Style, pemulangan tambang hanya boleh dibuat secara dikreditkan ke akaun Rail Points pemohon atau akaun Rail Points pihak ketiga atas persetujuan pemohon.
 - 11.9. Pemulangan tambang & Surcaj Bungkusan adalah mengikut harga tiket yang dibeli dan jumlah Surcaj Bungkusan yang telah dibuat.
 - 11.10. Sekiranya kejadian berlaku di stesen perantara, anda akan dikenakan tambang perjalanan stesen permulaan ke stesen perantara dan tiada pemulangan Surcaj Bungkusan.
 - 11.11. Pemulangan tambang & Surcaj Bungkusan hanya boleh dibuat di kaunter tiket **SAHAJA** mengikut prosedur berikut:
 - 11.11.1. Anda perlu membuat laporan serta merta di stesen kejadian dan pada hari kejadian berlaku **SAHAJA**
 - 11.11.2. Anda perlu mengisi Borang Pemulangan Wang Tambang Komuter
 - 11.11.3. Anda perlu menyerahkan tiket bercetak atau sertakan Nombor Tiket bagi tiket digital dan Resit Surcaj Bungkusan
 - 11.11.4. Sekiranya kaunter tiket tutup, Anda perlu membuat laporan dengan menghubungi Unit Khidmat Pelanggan di 03-97791200 atau e-mel ke callcenter@ktmb.com.my atau secara dalam talian di www.ktmb.com.my/refund.html dalam tempoh masa 24 jam selepas kejadian berlaku dengan memuat naik salinan asal tiket / resit.
 - 11.11.5. Permohonan selepas tempoh masa ditetapkan tidak akan dilayan.
 - 11.12. Tiket QR & Resit Surcaj Bungkusan tidak keluar TVM:
 - 11.12.1. Anda perlu mengisi Borang Pemulangan Wang Tambang Komuter di kaunter tiket stesen kejadian berlaku dengan mencatatkan Nombor Rujukan Tiket & Resit Surcaj Bungkusan yang tertera di skrin TVM semasa proses cetakan dibuat dan menyertakan resit pembayaran.
 - 11.12.2. Permohonan akan dibuat semakan dan pemulangan akan dibuat serta-merta sekiranya status pembayaran yang dibuat berjaya.
 - 11.12.3. Jika status pembayaran tidak berjaya, pemulangan akan mengambil masa 1 – 7 hari setelah transaksi pembayaran yang dibuat di TVM disahkan.
 - 11.12.4. Pemulangan tambang hanya boleh dibuat secara dikreditkan ke akaun KTM Wallet pemohon atau akaun KTM Wallet pihak ketiga atas persetujuan pemohon.
 - 11.12.5. Bagi Aplikasi KITS Style, pemulangan tambang hanya boleh dibuat secara dikreditkan ke akaun Rail Points pemohon atau akaun Rail Points pihak ketiga atas persetujuan pemohon.
 - 11.12.6. Pemulangan tambang & Surcaj Bungkusan adalah mengikut harga tiket yang dibeli dan jumlah Surcaj Bungkusan yang telah dibuat.
 - 11.12.7. Pemulangan tambang & Surcaj Bungkusan hanya boleh dibuat di kaunter tiket **SAHAJA**
 - 11.12.8. Sekiranya kaunter tiket tutup, Anda perlu membuat laporan dengan menghubungi Unit Khidmat Pelanggan di 03-97791200 atau e-mel ke callcenter@ktmb.com.my atau secara dalam talian di www.ktmb.com.my/refund.html dalam tempoh masa 24 jam selepas kejadian berlaku.
 - 11.12.9. Permohonan selepas tempoh masa ditetapkan tidak akan dilayan.
 - 11.13. KTMB tidak bertanggungjawab untuk sebarang kerugian lain yang dialami anda dan tiada bayaran pampasan akan dibuat kepada anda jika terlibat dengan sebarang masalah semasa menggunakan Perkhidmatan Komuter.

12. Pemulangan Caj Penalti

- 12.1. Pemulangan caj penalti hanya boleh dibuat bagi penggunaan KTM Wallet, KITS Wallet, Kad Komuter Link, Kad Debit, Kad Kredit, Kad Prabayar dan Kad Maya.
- 12.2. Pemulangan caj penalti melibatkan Touch 'n Go perlu dirujuk ke Pusat Khidmat Pelanggan Touch 'n Go atau hubungi Talian Khidmat Pelanggan Touch 'n Go dalam tempoh masa 60 hari daripada tarikh penalti dikenakan.
- 12.3. Anda perlu menghubungi Unit Khidmat Pelanggan di 03-97791200 atau e-mel ke callcenter@ktmb.com.my atau secara dalam talian di www.ktmb.com.my/refund.html dalam tempoh masa 60 hari daripada tarikh penalti dikenakan dengan menyatakan maklumat berikut:
 - 12.3.1. Nama; dan
 - 12.3.2. Nombor Pengenalan Diri (MyKad / Passport); dan
 - 12.3.3. Alamat; dan
 - 12.3.4. Nombor Telefon; dan
 - 12.3.5. E-mel; dan
 - 12.3.6. Nombor PNR (Wajib bagi anda yang menggunakan KTM Wallet / KITS Wallet); atau
 - 12.3.7. Nombor Siri Kad Komuter Link (Wajib bagi anda yang menggunakan Kad Komuter Link); atau
 - 12.3.8. Nombor Kad 16 Digit (Wajib bagi anda yang menggunakan Kad Debit, Kad Kredit, Kad Prabayar); atau
 - 12.3.9. 4 digit akhir Nombor Kad Maya (Wajib bagi anda yang menggunakan Kad Maya); dan
 - 12.3.10. Tarikh Kejadian; dan
 - 12.3.11. Masa Kejadian; dan
 - 12.3.12. Kronologi Kejadian; dan
 - 12.3.13. Sebarang maklumat lain yang dirasakan perlu
- 12.4. Permohonan selepas tempoh masa ditetapkan tidak akan dilayan.
- 12.5. Semua maklumat yang diberikan adalah **BENAR DAN TIDAK BERCANGGAH** dengan hasil semakan pihak KTMB. Anda juga **WAJIB** memberikan maklumat dan dokumen berkaitan yang diperlukan pihak KTMB bagi membantu semakan.
- 12.6. Jika terdapat percanggahan maklumat & bukti tidak lengkap, Pihak KTMB berhak untuk membatalkan permohonan anda dan anda tidak lagi layak untuk membuat permohonan baharu.
- 12.7. Semua aduan pemulangan penalti akan mengambil masa 30 hari daripada tarikh aduan diterima (tertakluk kepada maklumat yang diberikan) untuk penelitian dan pengesahan sama ada layak dibuat pemulangan atau tidak.
- 12.8. Sekiranya layak, anda akan dimaklumkan untuk hadir di mana-mana Stesen Perkhidmatan Komuter berkaitan bagi mengisi Borang Pemulangan Wang Tambang Komuter dan membuat pembayaran tambang (sekiranya perlu).
- 12.9. Pemulangan caj penalti akan dibuat ke akaun KTM Wallet pemohon atau akaun KTM Wallet pihak ketiga atas persetujuan pemohon. Bagi caj penalti yang dikenakan pada Kad Komuter Link, pemulangan boleh dibuat ke akaun KTM Wallet atau Kad Komuter Link.
- 12.10. Bagi Aplikasi KITS Style, pemulangan caj penalti akan dibuat ke akaun Rail Points pemohon atau akaun Rail Points pihak ketiga atas persetujuan pemohon.
- 12.11. Syarat Pemulangan Caj Penalti Masuk Keluar Stesen Sama adalah seperti berikut:
 - 12.11.1. Anda layak untuk membuat permohonan pemulangan caj penalti masuk keluar stesen sama di stesen kejadian berlaku dalam masa 2 jam selepas imbas keluar dari Kawasan Berbayar.
 - 12.11.2. Pemulangan caj penalti masuk keluar stesen sama adalah dibenarkan apabila berlaku kelewatan tren yang melebihi tempoh 30 minit / gangguan perkhidmatan tren dan anda tidak membuat perjalanan menaiki Tren Perkhidmatan Komuter
- 12.12. KTMB tidak bertanggungjawab untuk sebarang kerugian lain yang dialami anda dan tiada bayaran pampasan akan dibuat kepada anda jika terlibat dengan sebarang masalah semasa menggunakan Perkhidmatan Komuter.

13. Pemindahan Baki Kad Komuter Link

- 13.1. Pemindahan baki Kad Komuter Link dengan mengisi Borang Pemulangan Tambang Komuter.
- 13.2. Baki kad akan dikreditkan ke akaun KTM Wallet milik anda atau akaun KTM Wallet pihak ketiga atas persetujuan anda.
- 13.3. Bagi pemilik kad yang mempunyai Aplikasi KITS Style, pemulangan baki Kad Komuter Link akan dibuat ke akaun Rail Points milik anda atau akaun Rail Points pihak ketiga atas persetujuan anda.
- 13.4. Situasi yang dibenarkan untuk pemindahan baki adalah seperti berikut:
 - 13.4.1. Anda tidak mahu menggunakan kad
 - 13.4.2. Kad rosak atau hilang
- 13.5. Syarat-syarat pemindahan baki adalah seperti berikut:
 - 13.5.1. Hanya anda dibenarkan membuat permohonan pemulangan
 - 13.5.2. Anda telah mendaftar dalam Akaun KITS

13.6. Permindahan baki Kad Komuter Link hilang:

- 13.6.1. Pemindahan baki kad hilang hanya boleh dilakukan jika anda yang telah mendaftar dalam Akaun KITS dan Kad Komuter Link telah didaftarkan dengan Nombor PNR anda semasa pembelian.
- 13.6.2. Anda perlu membuat laporan kehilangan kad dengan mengisi Borang Pemulangan Wang Tambang Komuter dan menyertakan salinan laporan polis bagi mendapatkan kembali baki Kad Komuter Link yang hilang.
- 13.6.3. Baki kad perlu dikreditkan ke akaun KTM Wallet / akaun Rail Points milik anda.
- 13.6.4. Setelah pemindahan baki selesai, Kad Komuter Link yang hilang akan disenaraihitamkan secara automatik. Sekiranya kad yang hilang dijumpai semula, proses senarai hitam tidak dapat ditarik balik dan kad tidak dapat digunakan.

14. **Koc Wanita**

- 14.1. Koc Wanita adalah koc khas yang hanya dibenarkan kepada penumpang wanita **SAHAJA**.
- 14.2. Penguatkuasaan Koc Wanita hanya bagi Perkhidmatan Komuter sektor Lembah Klang **SAHAJA**.
- 14.3. Koc yang telah digazetkan sebagai Koc Wanita adalah Koc B pada Tren 3 Gerabak dan Koc C serta D pada Tren 6 Gerabak.
- 14.4. Koc Wanita boleh dikenalpasti melalui pelekat khas berwarna merah jambu dengan perkataan `Koc Untuk Wanita Sahaja` yang dipamerkan di tingkap, pintu, dan didalam koc.
- 14.5. Waktu penggunaan Koc Wanita adalah pada sepanjang masa, setiap hari termasuk hujung minggu, dan cuti umum.
- 14.6. Kebenaran kepada penumpang wanita membuat perjalanan bersama keluarga / pasangan / rakan (jantina lelaki) adalah seperti berikut:
- 14.6.1. Wanita bersama kanak-kanak lelaki (12 tahun ke bawah) – boleh menggunakan Koc Wanita
- 14.6.2. Wanita bersama lelaki – penumpang lelaki perlu berpindah ke koc lain
- 14.6.3. Wanita bersama warga emas / OKU lelaki – penumpang wanita dan warga emas / OKU perlu berpindah ke koc lain
- 14.7. Pembatalan Koc Wanita secara **SERTA-MERTA** apabila berlaku situasi berikut:
- 14.7.1. Berlaku gangguan perkhidmatan yang menyebabkan kelewatan ke atas Perkhidmatan Komuter
- 14.7.2. Koc-koc lain disewakan atau ditempah
- 14.7.3. Acara istimewa diraikan seperti perayaan Thaipusam

15. **Membawa Basikal Menaiki Tren Perkhidmatan Komuter**

- 15.1. Tiada caj dikenakan, tertakluk kepada perubahan dari semasa ke semasa tanpa sebarang notis awal.
- 15.2. KTMB tidak bertanggungjawab atas kerosakan / kehilangan basikal yang dibawa semasa menggunakan Perkhidmatan Komuter.
- 15.3. Terma dan syarat bagi membawa basikal menaiki Tren Perkhidmatan Komuter:
- 15.3.1. Pemilik basikal bertanggungjawab sepenuhnya ke atas keselamatan basikal yang dibawa
- 15.3.2. Pastikan basikal tidak menghalang laluan dan pintu pada setiap masa
- 15.3.3. Basikal tidak ditinggalkan tanpa pengawasan / penjagaan
- 15.3.4. Koc yang dibenarkan adalah koc pertama dan terakhir atau mana-mana di antara koc ini yang kurang sesak
- 15.3.5. Dilarang menaiki basikal setelah berada di lobi stesen platform atau di dalam tren
- 15.3.6. Pemilik basikal perlu memastikan basikal dalam keadaan bersih, tidak berlumpur dan tidak berminyak
- 15.3.7. Mana-mana bahagian basikal yang terdedah dan berkemungkinan membahayakan penumpang yang lain harus ditutup
- 15.3.8. Pemilik basikal adalah bertanggungjawab sepenuhnya atas kecederaan yang berlaku kepada penumpang / Kakitangan KTMB dan kerosakan terhadap harta benda KTMB di dalam tren atau semasa berada di premis KTMB
- 15.3.9. KTMB berhak untuk tidak membenarkan anda membawa masuk basikal sekiranya akan menyebabkan kesulitan kepada penumpang lain atau menjejaskan operasi tren
- 15.4. 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	Basikal Berlipat dan Basikal Biasa	Isnin - Jumaat	Sepanjang Masa
		Sabtu / Ahad / Cuti Umum	0430 – 1100 / 2000 – 0030
Padang Besar – Butterworth	TIDAK DIBENARKAN		

16. **Lain-Lain**

- 16.1. Penukaran Alamat E-mel atau Penamatan Akaun KITS boleh dilakukan oleh pemilik akaun seperti berikut:
 - 16.1.1. Muat Turun **Borang Permohonan Penukaran Alamat E-mel / Borang Permohonan Untuk Penamatan Akaun KITS**
 - 16.1.2. E-mel borang yang telah diisi bersama salinan MyKad / Pasport ke alamat callcenter@ktmb.com.my
- 16.2. Baki KTM Wallet tidak boleh ditukar dalam bentuk tunai atau dipindahkan ke mana-mana akaun bank atau akaun KTMB Wallet yang lain.
- 16.3. Daftar e-Invois melalui Laman Sesawang Rasmi KTMB atau Aplikasi Rasmi KTMB untuk menjana e-Invois pembelian tiket.
- 16.4. Terma dan syarat ini terpakai kepada apa jua Produk Perkhidmatan Komuter yang akan diperkenalkan KTMB dari semasa ke semasa.
- 16.5. Terma dan Syarat ini tertakluk kepada pindaan dari semasa ke semasa tanpa notis awal.
- 16.6. Sila hubungi Unit Khidmat Pelanggan di 03-97791200 atau e-mel ke callcenter@ktmb.com.my untuk maklumat lanjut.

17. **Lampiran**

- 17.1. Infografik Tatacara Membuat Perjalanan
- 17.2. Permohonan Penukaran Alamat E-mel
- 17.3. Permohonan Untuk Penamatan Akaun KITS

TERMS AND CONDITIONS OF COMMUTER SERVICES

- A. These terms and conditions apply only to Commuter Services for the following coverage areas:
- i. Northern Sector:
 - Padang Besar – Butterworth Route
 - Butterworth – Ipoh Route
 - ii. Klang Valley Sector:
 - Tanjung Malim – Pelabuhan Klang Route
 - Batu Caves – Pulau Sebang / Tampin Route
 - KL Sentral – Terminal Skypark Route (Temporarily Closed)
- B. You are required to read these terms and conditions carefully before purchasing or using any authorized ticketing media for Commuter Services.
- C. You are required to check the Commuter Services Timetable before purchasing a ticket or using any authorized ticketing media to travel on the commuter train.
- D. By purchasing a ticket, accepting a ticket from a third party purchasing on your behalf, or using any Commuter Services Ticketing Media to enter and exit the Paid Area at a Commuter Services Station, you are deemed to have agreed to accept these terms and conditions in their entirety.

1. Tickets

- 1.1. A ticket is a document confirming that the holder has made a payment to enter or exit the Paid Area at a Commuter Services Station. Tickets may be in physical or digital form.
- 1.2. Ticket purchases can be made through the following channels:
- 1.2.1. KTMB Ticket Counters (**POS**)
 - 1.2.2. Ticket Vending Machines (**TVM**)
 - 1.2.3. **KTMB Official Website:** <https://online.ktmb.com.my/>
 - 1.2.4. **KTMB Mobile App**
 - 1.2.5. **KITS Style App**
 - 1.2.6. Automated Control Gates (**ACG**)
- 1.3. The payment mediums for tickets are as shown in the following table:

Purchase Channel	Payment Medium							
	Debit / Credit / Prepaid Card (MyDebit, Visa, Mastercard)	KTM Wallet	KITS Wallet	Komuter Link Card	Touch 'n Go	Virtual Card (Apple Pay, Samsung Pay, Google Pay)	e-Wallet (Boost, Touch 'n Go)	DuitNow QR
POS	√	√	-	√	-	√	-	-
TVM	√	-	-	-	-	√	√	√
KTMB Official Website	√	√	-	-	-	-	√	√
KTMB Mobile	√	√	-	-	-	-	√	√
KITS Style	√	-	√	-	-	-	√	√
ACG	√	√	√	√	√	√	-	-

- 1.4. The ticketing media for Commuter Services are as follows:
- 1.4.1. **QR Tickets**, which are available in the following two forms:
 - a. Physical – QR tickets purchased via POS & TVM or printed Digital QR tickets
 - b. Digital – QR tickets purchased via the KTMB Official Website or the KTMB Mobile / KITS Style App
 - 1.4.2. **KTM Wallet** – Dynamic QR on the KTMB Mobile App
 - 1.4.3. **KITS Wallet** – Dynamic QR on the KITS Style App
 - 1.4.4. **Komuter Link Card** – The official stored-value card issued by Commuter Services
 - 1.4.5. **Touch 'n Go** – Official stored-value cards / tokens issued by Touch 'n Go, including the use of MyKad
 - 1.4.6. **Debit Cards, Credit Cards, Prepaid Cards** – Physical MyDebit, Visa, and Mastercard payment cards issued by card issuers
 - 1.4.7. **Virtual Cards** – Digital payment cards, namely Apple Pay, Samsung Pay, and Google Pay.

1.5. The methods for using Commuter Services ticketing media are as follows:

- 1.5.1. Scan your ticketing medium steadily on the scanning device and avoid moving during the process until the scan is complete or the AGC barrier opens
- 1.5.2. All ticketing media will have a unique serial number recorded upon scanning. You are **REQUIRED** to perform a Complete Transaction (Tap/Scan In and Tap/Scan Out) and must not perform Repeated Scans (e.g., Scan In followed by Scan In, or Scan Out followed by Scan Out)
- 1.5.3. Scanning in and out using QR Tickets, KTM Wallet, KITS Wallet, Komuter Link Card, Touch 'n Go, Debit Card, Credit Card, Prepaid Card, or Virtual Card **MUST** be done using the same medium. For Virtual Cards, the same physical device (e.g., the same smartphone or smartwatch) must be used for both the entry and exit scans.

1.6. The description of ticket types for Commuter Services is as provided in the following table:

Category	Ticket Type	Descriptions		Discount	Ticketing Medium	Purchase Channels
		Northern	Klang Valley			
Normal	Adult	Undiscounted Fare Rate		-	All Ticketing Media	All Channel
	Child	Children aged six (6) years and below on the date of travel		100%	No Ticket	-
	Child	Children aged seven (7) to twelve (12) years on the date of travel		50%	QR Tickets	• POS • TVM
Concession	Senior Citizen	Senior citizens aged sixty (60) years and above		50%	• QR Tickets • KTM Wallet • KITS Wallet • Komuter Link Card	• POS • TVM • ACG
	Persons with Disabilities (PWD)	Registered PWDs who hold a valid OKU Card issued by the Department of Social Welfare (JKM)		50%		
	Student	-	Students aged thirteen (13) to seventeen (17) years and Students of Public / Private Higher Education Institutions / Colleges (18 years and above)	50%	• QR Tickets • KTM Wallet • KITS Wallet • Komuter Link Card	• POS • ACG
Season Pass	Weekly Pass	7-day travel pass or 14 trips from date of purchase	-	29%	• Komuter Link Card	• POS
	Monthly Pass	30-day travel pass or 60 trips from date of purchase	-	33%		
Commuter Product	Special Instruction Ticket	Subject to offers as announced from time to time				

2. Concessions

- 2.1. Concessions are discounted tickets based on the Adult Fare, applicable to students, senior citizens, and PWDs.
- 2.2. Student, Senior Citizen, and PWD Concessions are available to **MALAYSIAN CITIZENS ONLY**. You must apply to enjoy concession fare rates.
- 2.3. Eligibility criteria, supporting documents for application, validity periods, and concession application channels are as follows:

Concession	Eligibility Criteria	Supporting Documents	Validity Period	Application Channel
Student	Aged 13 – 17 years	MyKad	One (1) year from approval date	• KTMB Official Website • KTMB Mobile / KITS style App
	Aged 18 years and above	MyKad AND Student Verification Letter		
Senior Citizen	Aged 60 years and above	MyKad	Three (3) years from approval date	• KTMB Official Website • KTMB Mobile / KITS style App • POS
Persons with Disabilities (PWD)	Registered as PWD with JKM	• Birth Certificate / MyKid / MyKad • OKU Card issued by JKM		

2.4. Requirements for Student Verification Letter:

- 2.4.1. The Student Verification Letter must be addressed to KTMB, issued by the school / college / university, and authenticated (signed and stamped with the official school / college / university seal)
- 2.4.2. The following information must be stated in the Student Verification Letter:
 - a. Full Name and MyKad Number
 - b. Start and end dates of study in month and year format (MM / YYYY)
- 2.4.3. Computer-generated letters **MUST** be authenticated (signed and stamped with the official school / college / university seal)

2.5. Criteria for Concession Approval:

- 2.5.1. Submission or uploading of **ALL** required supporting documents
- 2.5.2. Supporting documents with doubtful authenticity will not be accepted
- 2.5.3. Applicant information registered in the KITS Account **MUST MATCH** the supporting documents
- 2.5.4. The applicant must meet the set eligibility criteria on the day the concession application is made

2.5.5. Additional conditions for Student Concessions:

- a. The Student Verification Letter must meet all specified requirements
- b. The verification date of the Student Verification Letter must be within 6 months from the date of the concession application
- c. The remaining study period must exceed 6 months from the date of the concession application
- d. Any other conditions stated within the Student Verification Letter

2.6. Approval for online concession applications takes 5 working days. Automatic approval is granted for Senior Citizen Concessions for applicants who have completed Malaysian Citizenship verification.

2.7. Automatic approval is granted for Senior Citizen and PWD Concession applications made through the POS.

2.8. Once the application is approved, you may only enjoy concession fare rates by using the designated ticketing media or purchasing tickets through the channels stated in the table under Item 1.6. No refunds for fare differences will be provided if you purchase an adult fare ticket.

2.9. Concession renewals (if still eligible) must be made after the expiry of the current validity period

2.10. Concession privileges will be terminated without notice if any misuse of concession tickets is detected.

3. **Entering the Paid Area**

3.1. Children aged 6 years and below are permitted to enter the Paid Area and travel without a ticket subject to the following conditions:

3.1.1. The child **MUST** be accompanied by a parent or guardian holding a valid travel ticket

3.1.2. The parent or guardian **MUST** present the child's identification document for verification when requested by a ticket inspector

3.2. Details regarding ticketing media for entering the Paid Area at Commuter Services Stations are as follows:

Subject	Ticketing Medium								Remarks
	QR Ticket	KTM Wallet	KITS Wallet	Komuter Link Card	Touch 'n Go	Debit Card (MyDebit)	Credit / Prepaid Card (Visa, Mastercard)	Virtual Card (Apple Pay, Samsung Pay, Google Pay)	
Minimum Stored Value	-	RM5.00	RM5.00	RM5.00	RM5.00	-	-	-	AGC gates will not open if the balance is less than the minimum rate during Scan In
Maximum Stored Value	-	-	-	RM200.00	As per TnG regulations	-	-	-	-
Pre-Auth (Pre-Auth)	-	-	-	-	-	RM1.00 Pre-Auth charged per trip			If the bank account balance is insufficient for Pre-Auth, the AGC gate will not open during Scan Out
Pre-Auth Refund Period	-	-	-	-	-	Subject to the bank issuer's processing time after transaction settlement.			-
Expiry Date	Next day	-	-	10 years from purchase	As per TnG regulations	Subject to card issuer			-
Concession	Allowed	Allowed	Allowed	Allowed	-	-	-	-	<ul style="list-style-type: none"> • Must apply to enjoy concession rates • Allowed on one (1) medium only.
Season Pass (Weekly / Monthly)	-	-	-	Allowed	-	-	-	-	-
How to Obtain	<ul style="list-style-type: none"> • POS • TVM • KTMB Official Website • KTMB Mobile • KITS Style 	KTMB Mobile	KITS Style	POS	TnG Sales points / authorized premises	-	-	-	-
Top-Up / Reload	-	<ul style="list-style-type: none"> • KTMB Official Website • KTMB Mobile 	KITS Style	<ul style="list-style-type: none"> • POS • TVM 	TnG reload points	-	-	-	<ul style="list-style-type: none"> • Ensure sufficient balance • Gate will not open if balance is insufficient for fare during Scan Out
Scanning Device at AGC	QR Scanner			Card Reader (IM30)					<ul style="list-style-type: none"> • Ensure QR scanner is lit • Ensure card reader displays "Scan Your Card Here"

Subject	Ticketing Medium								Remarks
	QR Ticket	KTM Wallet	KITS Wallet	Komuter Link Card	Touch 'n Go	Debit Card (MyDebit)	Credit / Prepaid Card (Visa, Mastercard)	Virtual Card (Apple Pay, Samsung Pay, Google Pay)	
Usage Instructions	<ul style="list-style-type: none"> You MUST ensure your ticketing medium has sufficient balance before scanning Scan your ticketing medium steadily on the scanning device and avoid movement during scanning Do not move your ticketing medium until the scan is complete and the AGC barrier opens All ticketing media MUST perform a complete transaction (Scan In and Scan Out) Avoid repeated scans. (e.g., scanning in twice or scanning out twice) Entry and exit scans MUST use the same ticketing medium. For Virtual Cards, the same physical device must be used for both entry and exit. 								<ul style="list-style-type: none"> Repeated scans will result in a penalty For QR Tickets, repeated scans will not incur a penalty, but the AGC barrier will not open

4. QR Ticket

- 4.1. QR Tickets can be purchased at the POS, TVM, KTMB Official Website, KTMB Mobile and KITS Style on the date of travel only.
- 4.2. QR Tickets are valid for travel between the designated origin station and destination station. Please refer to the Infographic Appendix: **Procedures for Travel Using Single / Return Journey Tickets**.
- 4.3. Online purchases can be made via the KTMB Website, KTMB Mobile and KITS Style after you have registered with KITS.
- 4.4. For the purchase of Concession Tickets, you must perform verification by:
 - 4.4.1. Presenting a copy of the Birth Certificate / MyKid / MyKad to the counter staff on duty
 - 4.4.2. Inserting your MyKad into the card reader slot on the TVM to activate concession options
- 4.5. You **MUST** ensure that travel details are correct and that the QR printout is in good condition for tickets purchased at the POS or TVM.
- 4.6. You **MUST** select the correct ticket type and ensure all entered details are accurate before making payment via the TVM.
- 4.7. KTMB is not responsible for any errors in ticket details or the total payment amount made by the passenger.
- 4.8. Purchased QR Tickets **CANNOT** be amended or cancelled, and there shall be **NO REPRINTING** of tickets purchased via POS or TVM.
- 4.9. You **MUST** retain your purchased ticket for inspection purposes or for fare refund / penalty charge claims.
- 4.10. KTMB is not responsible if you are unable to purchase a ticket before the train departs due to system failure, technical disruptions, or any other reasons.
- 4.11. KTMB is not responsible for any damage or loss of tickets caused by passenger negligence.
- 4.12. KTMB is not responsible for any tickets purchased through individuals, agencies, portals, websites, or applications selling tickets without KTMB's authorization.
- 4.13. You must contact the Customer Service Unit at +603-97791200, email callcenter@ktmb.com.my, or apply online at www.ktmb.com.my/refund.html if an online purchase via the KTMB Website, KTMB Mobile or KITS Style is unsuccessful but payment has been deducted. Refund applications must be made within 24 hours of the transaction.
- 4.14. Applications made after the stipulated period will not be entertained.

5. KTM Wallet / KITS Wallet

- 5.1. You will automatically receive a KTM Wallet / KITS Wallet upon completing your online KITS registration.
- 5.2. You must ensure the wallet is topped up and use the provided Dynamic QR to travel on Commuter Service Trains.
- 5.3. Each QR code is valid for one-time use only. The QR code will automatically refresh every 60 seconds, or it can be refreshed manually.
- 5.4. The ticket type on the KTM Wallet / KITS Wallet QR will automatically update once your concession application has been approved.
- 5.5. The concession ticket type will also automatically revert to the standard fare type upon the expiry of the Concession Validity Period.
- 5.6. No refunds for fare differences will be provided for travels made prior to the approval of a concession application.

6. Komuter Link Card

- 6.1. Komuter Link Cards can be purchased at all Commuter Services Stations
- 6.2. The selling price of the Komuter Link Card is subject to the specific design or promotional rates announced from time to time. The selling price does not include any reloadable credit balance within the card.
- 6.3. Once purchased, the Komuter Link Card is the property of the owner and is non-transferable and not for resale
- 6.4. Warranty and Replacement for the Komuter Link Card are as follows:
 - 6.4.1. The Warranty Period is thirty (30) days from the date of purchase
 - 6.4.2. The warranty covers defects caused by system issues only. Damage resulting from misuse or tampering/modification is not covered

6.4.3. Replacement Claim Conditions:

- a. The cardholder must be registered in the KITS Account, and the Komuter Link Card must be linked to the owner's PNR Number at the time of purchase
- b. A report must be lodged at any Commuter Services Station by presenting the original purchase receipt within thirty (30) days of the purchase date.

6.4.4. Card Replacement Process:

- a. A new Komuter Link Card replacement of the same type will be provided free of charge (subject to availability). No refund for any price difference will be given if the replacement card is of a lower value than the original card purchased
- b. Replacements will be processed within thirty (30) working days for verification. You will be notified to collect the replacement card at the designated Commuter Services Station
- c. Any remaining balance from the damaged card will be credited to the cardholder's KTM Wallet or Rail Points account

6.5. KTMB is not responsible for the loss of any Komuter Link Card or for cards that become damaged after the thirty (30) day warranty period.

6.6. Your Komuter Link Card can be configured for concession rates once your concession application has been approved.

6.7. The concession expiry on the Komuter Link Card is subject to your Concession Validity Period.

6.8. You **MUST** ensure that the concession settings on your Komuter Link Card are updated each time a new concession application is approved.

6.9. Concession configuration for the Komuter Link Card can be performed at all Commuter Services Stations.

6.10. No refunds for fare differences will be provided for travels made prior to the approval of a concession application and the subsequent configuration of the Komuter Link Card.

7. Parcel Surcharge

7.1. Carrying parcels (items defined as non-luggage) is subject to a surcharge of RM20.00 based on the following conditions:

7.1.1. Parcels measuring no more than 45 cm on any side and weighing no more than 25 kg:

- a. The first parcel is permitted free of charge
- b. The 2nd and 3rd parcels are subject to a surcharge of RM20.00 each
- c. A maximum of only three (3) parcels are allowed to be carried on Commuter Services Trains.

7.1.2. Parcels measuring more than 45 cm on any side or weighing more than 25 kg:

- a. A surcharge of RM20.00 is applicable for each unit of parcel
- b. A maximum of only two (2) such parcels are allowed to be carried on Commuter Services Trains.

7.2. KTMB is not responsible for any damage to or loss of parcels carried while using the Commuter Services Trains.

7.3. Payment for the Parcel Surcharge can be made on the date of travel at the POS by notifying the counter staff on duty or by selecting the parcel payment option via the TVM.

7.4. You **MUST** ensure that the parcel details recorded on the Parcel Surcharge Receipt are correct before leaving the counter.

7.5. You **MUST** select the correct ticket type and ensure the entered parcel details are accurate before making payment for the Parcel Surcharge via the TVM.

7.6. KTMB is not responsible for any payment amounts made due to errors on the part of the passenger.

7.7. You **MUST** retain the Parcel Surcharge Receipt for inspection or refund claim purposes.

7.8. KTMB is not responsible if you are unable to make the Parcel Surcharge payment due to system failure, technical disruptions, or any other reasons.

7.9. KTMB is not responsible for the damage or loss of the Parcel Surcharge Receipt caused by passenger negligence.

7.10. KTMB is not responsible for any Parcel Surcharge payments made through individuals, agencies, portals, websites, or applications that are not authorized by KTMB.

8. Season Pass

8.1. The purchase of a Season Pass can be made via POS terminals. Issuance of the Season Pass is **ONLY** applicable to the Komuter Link Card. You are required to pay for the Komuter Link Card (for first-time purchases only) and the price of the desired Season Pass.

8.2. Verification of Season Pass information on the Komuter Link Card can be performed at TVM.

8.3. You may travel within the range of the origin and destination stations specified on the Season Pass. Please refer to the Infographic Appendix: **Procedures for Traveling Using a Season Pass on a Komuter Link Card**.

8.4. The use of the Season Pass must strictly follow the dates, origin station, and destination station printed on the pass. Only one (1) round-trip (one trip to and one trip from the destination) is permitted per day.

8.5. Any unused travel trips cannot be carried forward to the following day.

8.6. An extension of the Season Pass validity period is only permitted if there is a service disruption, train cancellation, or a train delay exceeding two (2) hours from the original scheduled departure time.

- 8.7. Any request for an extension of the Season Pass must be made immediately at the ticket counter of the station where the incident occurred.
- 8.8. Once the Season Pass validity period has expired, no further extensions shall be permitted.
- 8.9. Cancellations or fare refunds for the Season Pass are **NOT PERMITTED**.
- 8.10. KTMB shall not be held responsible for any damage to or loss of a Komuter Link Card that has been configured with a Season Pass.

9. Ticket Inspection

- 9.1. Tickets are non-transferable.
- 9.2. For Concession Tickets, you must present a valid Concession Ticket along with your MyKid / MyKad / OKU Card during inspection.
- 9.3. Under Section 117 (9) of the Land Public Transport Act 2010, a Surcharge of RM30.00 plus the Travel Fare will be imposed during inspection if you:
 - 9.3.1. Travel without a ticket; or
 - 9.3.2. Travel with an invalid ticket; or
 - 9.3.3. Lose your ticket.
- 9.4. A ticket is considered invalid if:
 - 9.4.1. You travel on a different train service; or
 - 9.4.2. You (as an Adult) travel using a child's ticket; or
 - 9.4.3. You travel beyond the authorized destination station; or
 - 9.4.4. You fail to comply with the Concession Terms and Conditions; or
 - 9.4.5. The ticket has been cancelled due to misuse; or
 - 9.4.6. The ticket used has expired; or
 - 9.4.7. A one-way ticket is used for a two-way (round-trip) journey; or
 - 9.4.8. The ticket has been altered, tampered with, or damaged.
- 9.5. The surcharge and travel fare must be paid **IMMEDIATELY** to the Ticket Inspector. Failure to make payment will require you to disembark the train at the next station.
- 9.6. Any Komuter Link Card configured with a Concession Ticket will be **BLACKLISTED** if used by anyone other than the registered owner. In such cases, any remaining balance in the card will not be refunded.

10. Penalty for Misuse of Ticketing Media at ACG

- 10.1. The penalties imposed for offenses involving the use of ticketing media are as follows:

Offense	Penalty	Ticketing Medium						
		QR Ticket	KTM Wallet	KITS Wallet	Komuter Link Card	Touch 'n Go	Debit / Credit / Prepaid Card	Virtual Card
Entering and exiting the same station ACG beyond the time limit: • Komuter Utara – 30 Minutes • Komuter Lembah Klang – 60 Minutes	RM10.00	√	√	√	√	√	√	√
Incomplete Transaction (Failure to scan both In and Out)	RM10.00 + Maximum Fare*	√	√	√	√	√	√	√
Scanning the medium more than once during entry or exit at the ACG		√	√	√	√	√	√	√
Remaining within the Paid Area for more than 6 hours		√	√	√	√	√	√	√
Traveling between different sectors <i>*Note: Max Fare Northern Sector – RM21.30 Max Fare Klang Valley Sector – RM23.20</i>	RM10.00 + Maximum Fare* (For both sectors involved)	√	√	√	√	√	√	√

- 10.2. It is **COMPULSORY** to perform a Complete Transaction (Scan In and Scan Out) when using any Komuter Service Ticket Medium.
- 10.3. You **MUST** ensure that the ticket medium used is scanned successfully before entering or exiting the Paid Area.
- 10.4. The entry and exit scans **MUST** be performed using the same ticket medium. For Virtual Cards, the same device must be used for both entry and exit scans.
- 10.5. You are not permitted to use Commuter Services Ticketing Media to board any trains other than the Commuter Services Trains.
- 10.6. Traveling between different Commuter Services Sectors is prohibited. For example: Scanning in at a Klang Valley Sector station and scanning out at a Northern Sector station, or vice versa.
- 10.7. Penalty charges will be imposed for the misuse of Commuter Services Ticket Media as specified in items 1.2, 1.3, 1.4, 1.5, and 1.6.
- 10.8. There shall be **NO REFUNDS** for penalty charges imposed due to the misuse of ticketing media as described in items 1.2, 1.3, 1.4, 1.5, and 1.6, regardless of the purpose or reason provided.

11. Refund of QR Ticket Fares & Parcel Surcharges

- 11.1. Refunds for QR Tickets & Parcel Surcharges that have been purchased but remain unused due to user error or any personal issues are **NOT PERMITTED**.
- 11.2. No refunds will be provided for unused QR Tickets & Parcel Surcharges if you miss your train.
- 11.3. A refund for QR Tickets & Parcel Surcharges is permitted only if you do not board the Commuter Services Trains due to a train delay exceeding 30 minutes or a service cancellation where no alternative transportation is provided by KTMB.
- 11.4. No refunds will be issued if you choose to utilize the alternative transportation provided by KTMB.
- 11.5. No refunds will be issued once you have arrived at your destination station.
- 11.6. No refunds will be issued if you have successfully completed a scan-in at the origin station and a scan-out at the destination or an intermediate station.
- 11.7. Refunds will only be credited to the applicant's KTM Wallet account or a third-party KTM Wallet account (with the applicant's consent).
- 11.8. For KITS Style applications, refunds will only be credited to the applicant's Rail Points account or a third-party Rail Points account (with the applicant's consent).
- 11.9. The refund for the ticket and Parcel Surcharge will match the original purchase price paid.
- 11.10. If an incident occurs at an intermediate station, you will be charged the travel fare from the origin station to that intermediate station, and no refund will be provided for the Parcel Surcharge.
- 11.11. Refunds can **ONLY** be processed at ticket counters according to the following procedures:
 - 11.11.1. You must report the incident immediately at the affected station and **ONLY** on the day of the incident.
 - 11.11.2. You must complete the Commuter Fare Refund Form.
 - 11.11.3. You must surrender the printed ticket or provide the Ticket Number (for digital tickets) along with the Parcel Surcharge Receipt.
 - 11.11.4. If the ticket counter is closed, you must report the matter via the Customer Service Unit at +603-97791200, email callcenter@ktmb.com.my, or online at www.ktmb.com.my/refund.html within 24 hours, including an uploaded copy of the original ticket / receipt.
 - 11.11.5. Applications submitted after the specified timeframe will not be entertained.
- 11.12. If a ticket or receipt is not issued by the Ticket Vending Machine (TVM)
 - 11.12.1. You must complete the Komuter Fare Refund Form at the ticket counter where the incident occurred, noting the Ticket Reference Number & Parcel Surcharge Receipt Number displayed on the TVM screen during the process, and provide the payment receipt.
 - 11.12.2. Applications will be reviewed, and refunds will be processed immediately if the payment status is confirmed as successful.
 - 11.12.3. If the payment status cannot be immediately confirmed, the refund will take 1 – 7 days after the TVM transaction is verified.
 - 11.12.4. Refunds will be credited to the applicant's KTM Wallet (or a consented third-party KTM Wallet).
 - 11.12.5. For KITS Style, refunds will be credited to the applicant's Rail Points (or a consented third-party Rail Points).
 - 11.12.6. The refund will match the purchase price of the ticket and Parcel Surcharge.
 - 11.12.7. Refunds are strictly processed at ticket counters **ONLY**.
 - 11.12.8. If the ticket counter is closed, you must report the matter via the Customer Service Unit at +603-97791200, email callcenter@ktmb.com.my, or online at www.ktmb.com.my/refund.html within 24 hours, including an uploaded copy of the original ticket / receipt.
 - 11.12.9. Applications submitted after the specified timeframe will not be entertained.
- 11.13. KTMB shall not be held responsible for any other losses incurred by the passenger. No additional compensation will be paid for any issues encountered while using the Commuter Services.

12. Refund of Penalty Charges

- 12.1. Refunds for penalty charges are only applicable for the use of KTM Wallet, KITS Wallet, Komuter Link Card, Debit Card, Credit Card, Prepaid Card, and Virtual Card.
- 12.2. Penalty charge refunds involving Touch 'n Go must be referred to the Touch 'n Go Customer Service Center or by contacting the Touch 'n Go Customer Service Line within 60 days from the date the penalty was imposed.
- 12.3. You must contact the Customer Service Unit at +603-97791200, email callcenter@ktmb.com.my, or apply online at www.ktmb.com.my/refund.html within 60 days from the date the penalty was imposed, providing the following information:
 - 12.3.1. Name; and
 - 12.3.2. Identification Number (MyKad / Passport); and
 - 12.3.3. Address; and
 - 12.3.4. Phone Number; and
 - 12.3.5. Email; and
 - 12.3.6. PNR Number (Mandatory for KTM Wallet / KITS Wallet users); or
 - 12.3.7. Komuter Link Card Serial Number (Mandatory for Komuter Link Card users); or

- 12.3.8. 16-Digit Card Number (Mandatory for Debit, Credit, or Prepaid Card users); or
 - 12.3.9. Last 4 digits of the Virtual Card Number (Mandatory for Virtual Card users); and
 - 12.3.10. Date of Incident; and
 - 12.3.11. Time of Incident; and
 - 12.3.12. Chronology/Description of the incident; and
 - 12.3.13. Any other information deemed necessary.
 - 12.4. Applications made after the stipulated time frame will not be entertained.
 - 12.5. All information provided must be **TRUE AND NOT CONTRADICT** the results of KTMB's internal review. You are also **REQUIRED** to provide relevant information and documents requested by KTMB to assist in the verification process.
 - 12.6. If there are discrepancies in information or incomplete evidence, KTMB reserves the right to cancel your application, and you will no longer be eligible to submit a new application for that case.
 - 12.7. All penalty refund complaints will take 30 days from the date the complaint is received (subject to the information provided) for investigation and verification of eligibility.
 - 12.8. If eligible, you will be notified to attend any relevant Commuter Services Station to complete the Komuter Fare Refund Form and make fare payments (if necessary).
 - 12.9. Penalty charge refunds will be credited to the applicant's KTM Wallet account or a third-party KTM Wallet account with the applicant's consent. For penalty charges imposed on a Komuter Link Card, the refund can be made to either the KTM Wallet account or the Komuter Link Card.
 - 12.10. For KITS Style Applications, the penalty charge refund will be credited to the applicant's Rail Points account or a third-party Rail Points account with the applicant's consent.
 - 12.11. Conditions for Entering and Exiting the Same Station Penalty Refunds are as follows:
 - 12.11.1. You are eligible to apply for a refund for entering and exiting the same station penalties at the station where the incident occurred within 2 hours after scanning out of the Paid Area.
 - 12.11.2. Entering and exiting the same station penalty refunds are permitted in the event of train delays exceeding 30 minutes or service disruptions, provided you did not proceed with your journey on the Commuter Services Train.
 - 12.12. KTMB is not responsible for any other losses incurred by you, and no compensation payments will be made to you regarding any issues encountered while using the Commuter Services.
13. **Balance Transfer for Komuter Link Card**
- 13.1. The transfer of a Komuter Link Card balance is conducted by completing the Komuter Fare Refund Form.
 - 13.2. The card balance will be credited to your KTM Wallet account or a third-party KTM Wallet account with your consent.
 - 13.3. For cardholders who have the KITS Style Application, the Komuter Link Card balance refund will be made to your Rail Points account or a third-party Rail Points account with your consent.
 - 13.4. Situations permitted for balance transfers are as follows:
 - 13.4.1. You no longer wish to use the card
 - 13.4.2. The card is damaged or lost
 - 13.5. The conditions for balance transfers are as follows:
 - 13.5.1. Only you (the cardholder) are permitted to submit a refund application
 - 13.5.2. You must be registered in the KITS Account
 - 13.6. Balance Transfer for Lost Komuter Link Cards:
 - 13.6.1. A balance transfer for a lost card can only be performed if you are registered in the KITS Account and the Komuter Link Card was registered with your PNR Number at the time of purchase.
 - 13.6.2. You must report the lost card by completing Komuter Fare Refund Form and enclosing a copy of a police report to recover the balance of the lost Komuter Link Card.
 - 13.6.3. The card balance must be credited to your own KTM Wallet account / Rail Points account.
 - 13.6.4. Once the balance transfer is complete, the lost Komuter Link Card will be automatically blacklisted. Should the lost card be recovered later, the blacklisting process cannot be reversed, and the card can no longer be used.
14. **Ladies Coach**
- 14.1. The Ladies Coach is a designated coach reserved for female passengers **ONLY**.
 - 14.2. The enforcement of the Ladies Coach applies only to the Commuter Services within the Klang Valley sector **ONLY**.
 - 14.3. The coaches officially gazetted as Ladies Coaches are Coach B for 3-car trains, and Coaches C and D for 6-car trains.
 - 14.4. The Ladies Coach can be identified by special pink stickers with the words '**Coach for Ladies Only**' displayed on the windows, doors, and inside the coach.

- 14.5. The Ladies Coach is in effect at all times, every day, including weekends and public holidays.
- 14.6. Permissions for female passengers traveling with family / partners / friends (male) are as follows:
- 14.6.1. Women with male children (aged 12 and below) – may use the Ladies Coach
- 14.6.2. Women with men – the male passenger must move to a different coach
- 14.6.3. Women with male senior citizens / PWDs (OKU) – both the female passenger and the senior citizen / PWD must move to a different coach
- 14.7. The Ladies Coach designation will be **IMMEDIATELY** canceled under the following situations:
- 14.7.1. Service disruptions that cause delays to the Commuter Services
- 14.7.2. Other coaches have been rented or reserved
- 14.7.3. Special events are being celebrated, such as the Thaipusam festival

15. Bringing Bicycles On Board Commuter Services Trains

- 15.1. No charges are currently imposed, subject to changes from time to time without prior notice.
- 15.2. KTMB is not responsible for any damage to or loss of bicycles brought while using the Commuter Services.
- 15.3. Terms and conditions for bringing bicycles on board Commuter Services Trains:
- 15.3.1. Bicycle owners are fully responsible for the safety and security of the bicycles brought
- 15.3.2. Ensure that bicycles do not obstruct pathways or doors at all times
- 15.3.3. Bicycles must not be left unattended or unsupervised
- 15.3.4. Permitted coaches are the first and last coaches, or any coach in between that is less crowded
- 15.3.5. Riding bicycles is strictly prohibited once inside the station lobby, on the platform, or inside the train
- 15.3.6. Bicycle owners must ensure the bicycle is clean, free from mud, and not oily / greasy
- 15.3.7. Any exposed parts of the bicycle that may potentially endanger other passengers must be covered
- 15.3.8. The bicycle owner is fully responsible for any injuries caused to passengers / KTMB Staff and any damage to KTMB property inside the train or while on KTMB premises
- 15.3.9. KTMB reserves the right to refuse entry to any bicycle if it causes inconvenience to other passengers or affects train operations
- 15.4. Permission for bringing bicycles is as follows:

Route	Type of Bicycle	Day	Time
Pelabuhan Klang – Tg Malim & Batu Caves – Tampin / Pulau Sebang	Foldable Bicycle	Monday - Friday	All Times
		Saturday / Sunday / Public Holiday	All Times
Pelabuhan Klang – Tg Malim & Batu Caves – Tampin / Pulau Sebang	Regular Bicycle	Monday - Friday	0930 – 1600 / 2000 – 0030
		Saturday / Sunday / Public Holiday	All Times
Ipoh – Butterworth	Foldable & Regular Bicycle	Monday - Friday	All Times
		Saturday / Sunday / Public Holiday	0430 – 1100 / 2000 – 0030
Padang Besar – Butterworth	NOT PERMITTED		

16. Miscellaneous

- 16.1. Changes to Email Addresses or the Termination of a KITS Account can be performed by the account owner as follows:
- 16.1.1. Download the **Application for Change of Email Address Form / Application for Termination of KITS Account Form**
- 16.1.2. Email the completed form along with a copy of your MyKad / Passport to callcenter@ktmb.com.my
- 16.2. KTM Wallet balances cannot be exchanged for cash or transferred to any bank account or other KTM Wallet accounts.
- 16.3. Register for e-Invoicing via the KTMB Official Website or the KTMB Official App to generate e-Invoices for ticket purchases.
- 16.4. These terms and conditions apply to any Commuter Services Products introduced by KTMB from time to time.
- 16.5. These Terms and Conditions are subject to amendments from time to time without prior notice.
- 16.6. Please contact the Customer Service Unit at +603-97791200 or email callcenter@ktmb.com.my for further information.

17. Appendices

- 17.1. Travel Procedure Infographic
- 17.2. Application for Change of Email Address
- 17.3. Application for Termination of KITS Account

INFOGRAFIK TATACARA MEMBUAT PERJALANAN
TRAVEL PROCEDURE INFOGRAPHIC

1. Membuat Perjalanan Menggunakan Tiket Perjalanan Sehala

Traveling with a One-Way Ticket

Stesen Permulaan / *Origin Station*: **Butterworth**
Stesen Destinasi / *Destination Station*: **Alor Setar**

- 1.1 Penumpang boleh membuat perjalanan pergi (sekali) dari stesen permulaan dan stesen destinasi.

Passengers can make a one-way journey between the origin station and the destination station.



- 1.2 Penumpang juga boleh membuat perjalanan pergi (sekali) dari mana-mana stesen di antara stesen permulaan dan stesen destinasi.

Passengers can also make a one-way journey from any station located between the origin station and the destination station.



- 1.3 Penumpang yang telah turun awal sebelum stesen destinasi (contoh: di stesen Sungai Petani), tidak boleh meneruskan perjalanan ke stesen destinasi menggunakan Tiket Sehala, sebaliknya penumpang **perlu membeli tiket baharu**.

*Passengers who disembark early before reaching their destination station (e.g., at Sungai Petani station) cannot continue their journey to the original destination using the same One-Way Ticket; instead, **a new ticket must be purchased**.*



- 1.4 Penumpang yang turun melebihi daripada stesen destinasi (contoh: di stesen Arau) akan **dikenakan tindakan membayar tambang perjalanan / surcaj bersama tambang perjalanan**.

*Passengers who disembark beyond their destination station (e.g., at Arau station) will be **required to pay the travel fare or a surcharge plus the travel fare**.*



2. Membuat Perjalanan Menggunakan Tiket Perjalanan Dua Hala

Traveling with a Two-Way (Return) Ticket

Stesen Permulaan / *Origin Station*: **Butterworth**

Stesen Destinasi / *Destination Station*: **Alor Setar**

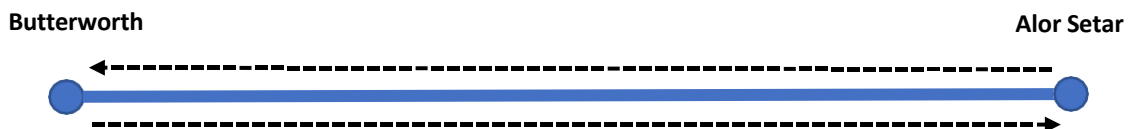
- 2.1 Penumpang boleh membuat perjalanan pergi (sekali) dari stesen permulaan ke stesen destinasi dan balik (sekali) dari stesen destinasi ke stesen permulaan.

Passengers can make an outbound journey (once) from the origin station to the destination station and a return journey (once) from the destination station back to the origin station



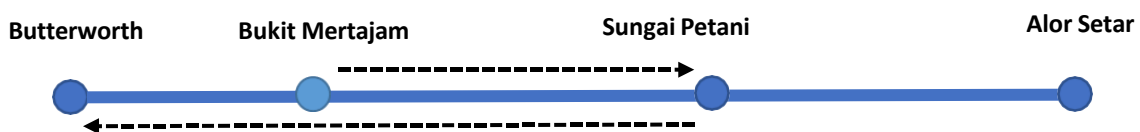
- 2.2 Atau penumpang boleh membuat perjalanan pergi (sekali) dari stesen destinasi ke stesen permulaan dan balik (sekali) dari stesen permulaan ke stesen destinasi.

Alternatively, passengers can make an outbound journey (once) from the destination station to the origin station and a return journey (once) from the origin station back to the destination station.



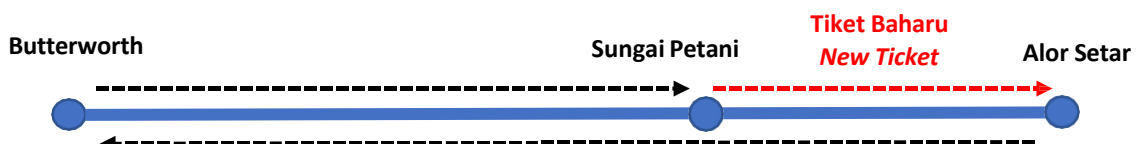
- 2.3 Penumpang boleh membuat perjalanan pergi (sekali) dan balik (sekali) dari mana-mana stesen di antara stesen permulaan dan stesen destinasi.

Passengers can make one outbound journey and one return journey from any station located between the origin station and the destination station.



- 2.4 Penumpang yang telah turun awal sebelum stesen destinasi (contoh: di stesen Sungai Petani), tidak boleh meneruskan perjalanan ke stesen destinasi menggunakan Tiket Dua Hala sedia ada, sebaliknya penumpang **perlu membeli tiket baharu**.

*Passengers who disembark early before reaching their destination station (e.g., at Sungai Petani station) cannot continue their journey to the destination using the existing Two-Way Ticket; instead, **a new ticket must be purchased**.*



- 2.5 Penumpang yang turun melebihi daripada stesen destinasi (contoh: di stesen Arau) akan **dikenakan tindakan membayar tambang perjalanan / surcaj bersama tambang perjalanan.**

*Passengers who disembark beyond their destination station (e.g., at Arau station) will be **required to pay the travel fare or a surcharge plus the travel fare***



3. Membuat Perjalanan Menggunakan Pas Bermusim (Pas Mingguan / Pas Bulanan) pada Kad Komuter Link

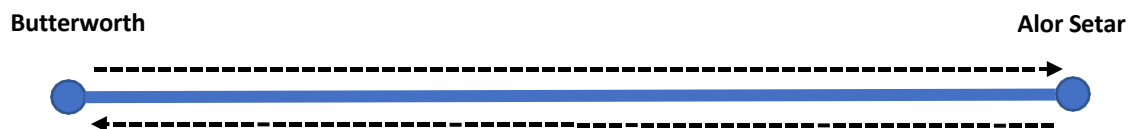
Traveling with a Season Pass (Weekly / Monthly Pass) on a Komuter Link Card

Stesen Permulaan / *Origin Station*: **Butterworth**

Stesen Destinasi / *Destination Station*: **Alor Setar**

- 3.1 Penumpang boleh membuat perjalanan pergi (sekali) dari stesen permulaan ke stesen destinasi dan balik (sekali) dari stesen destinasi ke stesen permulaan.

Passengers can make an outbound journey (once) from the origin station to the destination station and a return journey (once) from the destination station back to the origin station



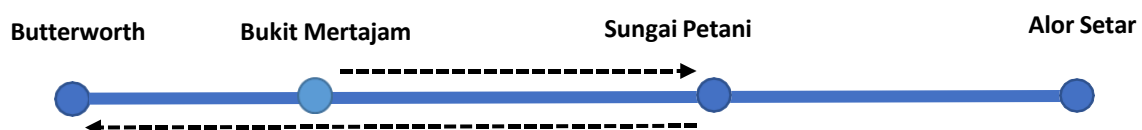
- 3.2 Atau penumpang boleh membuat perjalanan pergi (sekali) dari stesen destinasi ke stesen permulaan dan balik (sekali) dari stesen permulaan ke stesen destinasi.

Alternatively, passengers can make an outbound journey (once) from the destination station to the origin station and a return journey (once) from the origin station back to the destination station.



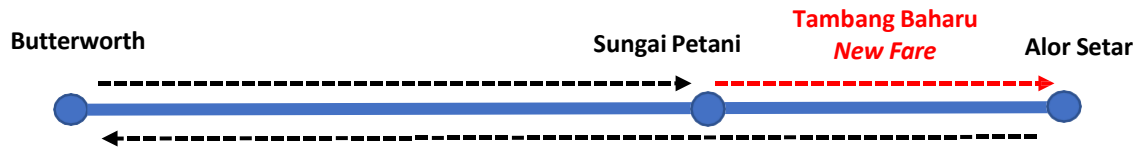
- 3.3 Penumpang boleh membuat perjalanan pergi (sekali) dan balik (sekali) dari mana-mana stesen di antara stesen permulaan dan stesen destinasi.

Passengers can make one outbound journey and one return journey from any station located between the origin station and the destination station



- 3.4 Penumpang yang telah turun awal sebelum stesen destinasi (contoh: di stesen Sungai Petani), tidak boleh meneruskan perjalanan ke stesen destinasi menggunakan Pas Bermusim sedia ada, sebaliknya penumpang **perlu membeli tiket baharu atau tambang perjalanan akan dipotong daripada baki dalam Kad Komuter Link**.

*Passengers who disembark early before reaching their destination station (e.g., at Sungai Petani station) cannot continue to the destination using the existing Season Pass; instead, they **must purchase a new ticket or the fare will be deducted from the Komuter Link Card balance**.*



- 3.5 Penumpang yang turun melebihi daripada stesen destinasi (contoh: di stesen Arau) akan **dikenakan tambang perjalanan dari stesen permulaan ke stesen destinasi yang akan dipotong daripada baki dalam Kad Komuter Link**. Trip perjalanan pada Pas Bermusim masih boleh digunakan.

*Passengers who disembark beyond their destination station (e.g., at Arau station) **will be charged the travel fare from the origin station to the destination station, which will be deducted from the Komuter Link Card balance**. The journey trip on the Season Pass can still be used.*



**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>			
..... Nama / <i>Name:</i> No. IC / <i>IC No.</i> Tarikh / <i>Date:</i>	Disahkan oleh / <i>Verified by:</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>			
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>			
		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 / <i>Notes</i>			
Disemak oleh / <i>Checked by:</i>		Diluluskan oleh / <i>Approved by:</i>	
.....		
Nama / <i>Name:</i>		(Ketua Jabatan / Unit) (<i>Head of Department / Unit</i>)	
Tarikh / <i>Date:</i>		Nama / <i>Nama:</i>	
		Tarikh / <i>Date:</i>	

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*