

**TERMA DAN SYARAT PERKHIDMATAN KOMUTER**

- A. Terma dan syarat ini hanya tertakluk kepada Perkhidmatan Komuter bagi liputan seperti berikut:
- Sektor Utara: Laluan Padang Besar – Butterworth dan Butterworth – Ipoh
  - Sektor Lembah Klang: Laluan Tanjung Malim – Pelabuhan Klang, Batu Caves – Pulau Sebang / Tampin dan KL Sentral – Terminal Skypark (Ditutup Sementara)
- B. Sila baca 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 pembelian tiket atau menerima tiket daripada pihak ketiga yang membuat pembelian tiket bagi pihak anda atau menggunakan sebarang medium tiket 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
  - 1.2.5. Pintu Kawalan Automatik (ACG)
- 1.3. Medium pembayaran tiket adalah seperti jadual berikut:

Saluran	Medium Pembayaran						
	Kad Debit / Kredit / Prabayar (MyDebit, Visa, Mastercard)	KTM 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	√	√	-	-	-	√	√
Aplikasi KTMB Mobile	√	√	-	-	-	√	√
ACG	√	√	√	√	√	-	-

- 1.4. Jenis tiket bagi Perkhidmatan Komuter adalah seperti jadual berikut:

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

- 1.5. Medium tiket bagi Perkhidmatan Komuter adalah seperti berikut:
- 1.5.1. **Tiket QR** yang boleh didapati dalam 2 bentuk seperti berikut:
- 1.5.1.1. Fizikal – Tiket QR yang dibeli melalui POS & TVM atau Tiket QR Digital yang dicetak.
- 1.5.1.2. Digital – Tiket QR yang dibeli melalui Laman Sesawang Rasmi KTMB atau Aplikasi KTMB Mobile
- 1.5.2. **KTM Wallet** – QR Dinamik pada Aplikasi KTMB Mobile
- 1.5.3. **Kad Komuter Link** – Kad Nilai Simpan rasmi keluaran Perkhidmatan Komuter
- 1.5.4. **Touch 'n Go** – Kad / Token Nilai Simpan rasmi keluaran Touch 'n Go termasuk penggunaan MyKad
- 1.5.5. **Kad Debit, Kad Kredit, Kad Prabayar** – Kad pembayaran fizikal MyDebit, Visa & Mastercard yang dikeluarkan oleh pihak pengeluar kad
- 1.5.6. **Kad Maya** – Kad pembayaran secara digital iaitu Apple Pay, Samsung Pay & Google Pay
- 1.6. Cara-cara menggunakan medium tiket Perkhidmatan Komuter adalah seperti berikut:
- 1.6.1. Imbas medium tiket secara tetap pada peranti imbasan dan elakkan bergerak semasa mengimbas sehingga medium tiket selesai diimbas / penghadang AGC terbuka.
- 1.6.2. Semua medium tiket akan direkodkan no siri khas semasa pengguna membuat imbasan. Pengguna **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).
- 1.6.3. Imbasan masuk dan keluar menggunakan Tiket QR, KTM 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.

## 2. Konsesi

- 2.1. Konsesi adalah tiket diskaun sebanyak 50% ke atas Tambang Dewasa bagi golongan pelajar, warga emas dan OKU untuk **WARGANEGARA MALAYSIA SAHAJA**.
- 2.2. Dokumen sokongan permohonan, tempoh kelulusan dan medium pendaftaran konsesi adalah seperti berikut:

Konsesi	Dokumen Sokongan Permohonan	Tempoh Sah Laku	Saluran Pendaftaran Konsesi
Pelajar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 7 - 17 tahun – Sijil Lahir / MyKid / MyKad</li> <li>• 18 tahun ke atas – MyKad <b>DAN</b> Surat Pengesahan Pelajar</li> </ul>	1 tahun dari tarikh diluluskan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Laman Sesawang KTMB</li> <li>• Aplikasi KTMB Mobile</li> </ul>
Warga Emas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• MyKad</li> </ul>	3 tahun dari tarikh diluluskan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• POS</li> <li>• Laman Sesawang KTMB</li> <li>• Aplikasi KTMB Mobile</li> </ul>
Orang Kurang Upaya (OKU)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sijil Lahir / MyKid / MyKad <b>DAN</b> Kad OKU keluaran JKM</li> </ul>		

- 2.3. Ciri-Ciri Surat Pengesahan Pelajar:
- 2.3.1. Surat Pengesahan Pelajar dialamatkan kepada KTMB yang dikeluarkan oleh sekolah / kolej / universiti dan disahkan (ditandatangani serta dicop dengan cop rasmi sekolah / kolej / universiti)
- 2.3.2. Maklumat yang perlu dinyatakan dalam Surat Pengesahan Pelajar adalah seperti berikut:
- 2.3.2.1. Nama Penuh dan Nombor MyKad
- 2.3.2.2. Tarikh mula dan tamat belajar dalam format bulan serta tahun (Bulan & Tahun)
- 2.3.3. Surat janaan komputer **WAJIB** disahkan (ditandatangani serta dicop dengan cop rasmi sekolah / kolej / universiti)
- 2.4. Syarat-syarat kelulusan permohonan konsesi adalah seperti berikut:
- 2.4.1. Mengemukakan / memuatnaik **SEMUA** dokumen sokongan yang diperlukan
- 2.4.2. Dokumen sokongan yang diragui kesahihannya tidak diterima
- 2.4.3. Maklumat pemohon yang didaftarkan dalam Sistem KITS **SEPADAN** dengan dokumen sokongan
- 2.4.4. Pemohon memenuhi kriteria yang ditetapkan (Rujuk keterangan Jenis Tiket Perkhidmatan Komuter)
- 2.4.5. Syarat tambahan bagi Konsesi Pelajar:
- 2.4.5.1. Surat Pengesahan Pelajar memenuhi ciri-ciri yang telah ditetapkan
- 2.4.5.2. Tarikh pengesahan Surat Pengesahan Pelajar hendaklah dalam tempoh 6 bulan dari tarikh permohonan konsesi
- 2.4.5.3. Tempoh belajar perlu melebihi 6 bulan dari tarikh permohonan konsesi
- 2.4.5.4. Lain-lain syarat yang dinyatakan dalam Surat Pengesahan Pelajar
- 2.5. Kelulusan permohonan konsesi secara dalam talian adalah dalam tempoh 5 hari bekerja dan permohonan semula perlu dibuat selepas tarikh tamat tempoh sah laku.
- 2.6. Penamatan konsesi akan dibuat tanpa notis jika didapati terdapat penyalahgunaan tiket konsesi.

### 3. Memasuki Kawasan Berbayar

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

Perkara	Medium Tiket							Catatan
	Tiket QR	KTM 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	Tertakluk kepada pihak pengeluar	Tertakluk kepada pihak pengeluar	Tertakluk kepada pihak pengeluar	-
Kadar Nilai Simpan Maksima	-	-	RM200.00	Mengikut ketetapan Touch 'n Go	-	-	-	-
Kadar Nilai Pegangan Sementara (Pre-Auth)	-	-	-	-	RM30.00	RM30.00	RM30.00	• Sekiranya baki kad bank tidak cukup untuk Pre-Auth, kad akan disenaraihitamkan
Kadar Nilai Penanda Aras (Threshold)	-	-	-	-	RM10.00	RM10.00	RM10.00	-
Tarikh Luput	Hari berikutnya	-	10 Tahun selepas tarikh pembelian	Mengikut ketetapan Touch 'n Go	Tertakluk kepada pihak pengeluar	Tertakluk kepada pihak pengeluar	Tertakluk kepada pihak pengeluar	-
Konsesi	Dibenarkan	Dibenarkan	Dibenarkan	-	-	-	-	• Anda perlu memohon untuk mendapatkan konsesi • Konsesi dibenarkan pada salah satu medium tiket sahaja
Pas Bermusim (Mingguan dan Bulanan)	-	-	Dibenarkan	-	-	-	-	-
Cara Mendapatkan	• POS • TVM • Laman Sesawang KTMB • Aplikasi KTMB Mobile	KTMB Mobile	POS	Pusat Jualan atau premis yang menjual Touch 'n Go	-	-	-	• Tiket QR Bercetak - POS dan TVM • Tiket QR Digital - Laman Sesawang KTMB dan Aplikasi KTMB Mobile
Tambah Nilai	-	• Laman Sesawang KTMB • Aplikasi KTMB Mobile	• POS • TVM	Premis yang menyediakan kemudahan tambah nilai Touch 'n Go	-	-	-	• Anda perlu memastikan baki mencukupi • Penghadang ACG tidak dibuka jika baki di dalam tiket tidak cukup
Peranti Imbasan di ACG	Pengimbas QR		Pengimbas Kad (IM30)					• Pastikan pengimbas QR bercahaya • Pastikan pengimbas kad memaparkan mesej "Imbas Kad Anda Disini"
Cara Penggunaan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Imbas medium secara tetap pada peranti imbasan dan elakkan bergerak semasa mengimbas.</li> <li>• Jangan alihkan medium sehingga selesai diimbas dan penghadang ACG terbuka.</li> <li>• Semua medium <b>WAJIB</b> dibuat transaksi lengkap (imbas masuk dan imbas keluar).</li> <li>• Elakkan imbasan berulang.</li> <li>• Imbasan masuk dan keluar menggunakan medium tiket <b>MESTI</b> menggunakan medium yang sama. Bagi penggunaan Kad Maya, peranti yang sama perlu digunakan bagi membuat imbasan masuk dan keluar.</li> </ul>							<ul style="list-style-type: none"> <li>• Imbasan berulang akan dikenakan penalti</li> <li>• Imbasan berulang Tiket QR, tiada penalti dikenakan dan penghadang ACG tidak dibuka</li> </ul>

### 4. Tiket QR

- 4.1. Tiket QR boleh dibeli di POS, TVM, Laman Sesawang KTMB dan Aplikasi KTMB Mobile pada hari perjalanan sahaja.
- 4.2. Pengguna Tiket QR boleh membuat perjalanan dalam lingkungan stesen permulaan dan stesen destinasi. Rujuk Lampiran **Info Grafik Tatacara Membuat Perjalanan**.
- 4.3. Bagi pembelian secara dalam talian boleh dibuat melalui Laman Sesawang KTMB dan Aplikasi KTMB Mobile dengan syarat-syarat berikut:
  - 5.2.1 Anda perlu mendaftar KITS
  - 5.2.2 Anda perlu menyimpan tiket digital dalam telefon mudah-alih atau mencetak tiket bagi tujuan pemeriksaan.
- 4.4. Bagi pembelian Tiket Konsesi QR, anda perlu membuat pengesahan dengan:
  - 5.3.1 Mengemukakan Salinan Sijil Lahir / MyKid / MyKad kepada kakitangan kaunter bertugas
  - 5.3.2 Memasukkan MyKad di slot card reader pada TVM untuk membeli tiket dengan kadar 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.
- 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 anda.
- 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](mailto:callcenter@ktmb.com.my) atau secara dalam talian di [www.ktmb.com.my/refund.html](http://www.ktmb.com.my/refund.html) jika pembelian tiket melalui Laman Sesawang KTMB dan Aplikasi KTMB Mobile 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. Caj Bungkusan

- 5.1. Membawa bungkusan (barangan yang ditakrifkan sebagai bukan bagasi) dikenakan caj sebanyak RM20.00 mengikut syarat-syarat seperti berikut:
  - 5.1.1. 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 caj sebanyak RM20.00 setiap satu
    - c. Maksimum 3 bungkusan sahaja dibenarkan untuk dibawa menaiki tren KTM Komuter
  - 5.1.2. Bungkusan berukuran melebihi 45 sm setiap sudut dan berat melebihi 25 kg:
    - 5.1.2.1. Caj sebanyak RM20.00 dikenakan bagi setiap unit bungkusan
    - 5.1.2.2. Maksimum 2 bungkusan sahaja dibenarkan untuk dibawa menaiki tren KTM Komuter
- 5.2. KTMB tidak bertanggungjawab atas kerosakan / kehilangan bungkusan yang dibawa semasa menggunakan Perkhidmatan Komuter.
- 5.3. Pembayaran Caj Bungkusan boleh dibuat pada hari perjalanan melalui POS dengan memaklumkan kepada kakitangan yang bertugas di kaunter atau membuat pilihan pembayaran bungkusan melalui TVM.
- 5.4. Anda **MESTI** memastikan butiran bungkusan yang dicatatkan pada Resit Caj Bungkusan adalah betul sebelum meninggalkan kaunter.
- 5.5. Anda **MESTI** membuat pilihan pembelian tiket yang betul dan memastikan butiran bungkusan yang dimasukkan adalah betul sebelum membuat pembayaran Caj Bungkusan melalui TVM.
- 5.6. KTMB tidak bertanggungjawab terhadap sebarang jumlah bayaran yang telah dibuat disebabkan oleh kesilapan yang telah dibuat oleh anda.
- 5.7. Anda **MESTI** menyimpan Resit Caj Bungkusan untuk tujuan pemeriksaan atau tuntutan pemulangan.
- 5.8. KTMB tidak bertanggungjawab jika anda tidak dapat membuat pembayaran Caj Bungkusan disebabkan kegagalan sistem atau gangguan teknikal atau atas sebab-sebab lain.
- 5.9. KTMB tidak bertanggungjawab bagi kerosakan atau kehilangan Resit Caj Bungkusan disebabkan oleh kecuaiannya anda.
- 5.10. KTMB tidak bertanggungjawab untuk Caj Bungkusan yang dibuat oleh anda melalui individu, agensi, portal, laman sesawang atau aplikasi yang menjual tiket tanpa kebenaran KTMB.

## 6. Pas Bermusim

- 6.1. Pembelian Pas Bermusim boleh dibuat melalui POS. Pengeluaran Pas Bermusim **HANYA** dibuat pada Kad Komuter Link. Penumpang perlu membuat pembayaran harga Kad Komuter Link (bagi pembelian kali pertama sahaja) dan harga Pas Bermusim yang diinginkan.
- 6.2. Semakan maklumat Pas Bermusim pada Kad Komuter Link boleh dibuat melalui TVM.
- 6.3. Pengguna Pas Bermusim boleh membuat perjalanan dalam lingkungan stesen permulaan dan stesen destinasi. Rujuk Lampiran **Info Grafik Tatacara Membuat Perjalanan**.
- 6.4. Penggunaan Pas Bermusim perlu mengikut tarikh, stesen permulaan dan stesen destinasi yang tertera pada tiket. Hanya 1 trip pergi serta 1 trip balik sahaja dibenarkan dalam sehari.
- 6.5. Trip perjalanan yang tidak digunakan, tidak dibawa ke hari berikutnya.
- 6.6. Pelanjutan tempoh Pas Bermusim hanya dibenarkan sekiranya tiada perkhidmatan, tren dibatalkan atau berlaku kelewatan tren melebihi dua (2) jam dari waktu perjalanan asal tren.
- 6.7. Lanjutan tempoh tamat Pas Bermusim perlu dibuat serta-merta di kaunter tiket stesen kejadian berlaku.
- 6.8. Jika tempoh pas bermusim telah tamat, lanjutan tempoh tamat adalah tidak dibenarkan.

- 6.9. Pembatalan atau pemulangan tambang Pas Bermusim adalah **TIDAK DIBENARKAN**.
- 6.10. KTMB tidak bertanggungjawab terhadap kerosakan atau kehilangan Kad Komuter Link yang dibuat tetapan Pas Bermusim.

## 7. Pemeriksaan Tiket

- 7.1. Tiket tidak boleh dipindahmilik.
- 7.2. Bagi Tiket Konsesi, anda mesti mengemukakan Tiket Konsesi yang sah bersama MyKid / MyKad / Kad OKU semasa pemeriksaan.
- 7.3. Dibawah Seksyen 117 (9) Akta Pengangkutan Awam Darat 2010, **Surcaj RM30.00 dan Tambang Perjalanan** akan dikenakan semasa pemeriksaan, jika anda;
- 4.3.1 Membuat perjalanan tanpa tiket; atau
- 4.3.2 Membuat perjalanan dengan tiket tidak sah; atau
- 4.3.3 Kehilangan tiket
- 7.4. Tiket adalah tidak sah jika:
- 4.4.1 Penumpang membuat perjalanan menaiki tren perkhidmatan lain, atau
- 4.4.2 Penumpang dewasa membuat perjalanan dengan tiket kanak-kanak, atau
- 4.4.3 Penumpang membuat perjalanan melebihi stesen destinasi yang dibenarkan, atau
- 4.4.4 Penumpang tidak mematuhi Terma dan Syarat Konsesi, atau
- 4.4.5 Tiket telah dibatalkan atas sebab salah guna, atau
- 4.4.6 Tiket yang digunakan telah tamat tempoh sah laku, atau
- 4.4.7 Menggunakan tiket sehala bagi perjalanan 2 hala, atau
- 4.4.8 Tiket yang dibuat pindaan / dirosakkan oleh penumpang.
- 7.5. Surcaj dan tambang perjalanan mesti dibayar **SERTA-MERTA** kepada Pemeriksa Tiket atau penumpang perlu turun dari tren di stesen berikutnya, jika gagal membuat bayaran tersebut.
- 7.6. Kad Komuter Link dengan tetapan Tiket Konsesi akan **DISENARAIHITAMKAN** jika digunakan oleh bukan pemilik Tiket Konsesi tersebut dan baki dalam kad tidak akan dipulangkan.

## 8. Penalti Penyalahgunaan Medium Tiket di ACG

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

Kesalahan	Penalti	Medium Tiket					
		Tiket QR	KTM Wallet	Kad Komuter Link	Touch 'n Go	Kad Debit / Kredit / Prabayar	Kad Maya
Masuk dan Keluar ACG Stesen Sama melebihi tempoh masa yang ditetapkan • 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	RM10.00 + Tambang Maksima (Bagi kedua-dua sektor)	√	√	√	√	√	√

\*Nota: *Tambang Maksima Sektor Utara – RM 21.30 dan Tambang Maksima Sektor Lembah Klang – RM 23.20*

- 8.2. Penumpang yang menggunakan sebarang medium tiket Perkhidmatan Komuter **WAJIB** membuat Transaksi Lengkap (Imbas Masuk dan Imbas Keluar).
- 8.3. 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.
- 8.4. Penumpang tidak dibenarkan untuk menggunakan medium tiket Perkhidmatan Komuter untuk menaiki tren selain Perkhidmatan Komuter.
- 8.5. Penumpang tidak dibenarkan membuat perjalanan melibatkan sektor Perkhidmatan Komuter yang berbeza. Sebagai contoh: Penumpang imbas masuk di stesen Perkhidmatan Komuter Sektor Lembah Klang dan imbas keluar di stesen Perkhidmatan Komuter Sektor Utara atau sebaliknya.
- 8.6. Caj penalti akan dikenakan akibat salah guna medium tiket Perkhidmatan KTM Komuter seperti di perkara 8.2, 8.3, 8.4 dan 8.5.
- 8.7. **TIADA PEMULANGAN** caj penalti yang dikenakan akibat salah guna medium tiket seperti di perkara 8.2, 8.3, 8.4 dan 8.5 yang telah dilakukan atas apa jua tujuan dan alasan.

## 9. Pemulangan Tambang Tiket QR & Caj Bungkus

- 9.1. Pemulangan tambang untuk Tiket QR & Caj Bungkus yang telah dibeli tetapi tidak digunakan disebabkan kesilapan penumpang adalah **TIDAK DIBENARKAN**.
- 9.2. Tiada pemulangan tambang Tiket QR & Caj Bungkus yang telah dibeli di luar waktu Perkhidmatan Komuter.
- 9.3. Tiada pemulangan tambang Tiket QR & Caj Bungkus yang tidak digunakan sekiranya anda terlepas tren.
- 9.4. Pemulangan tambang Tiket QR & Caj Bungkus adalah dibenarkan apabila berlaku kelewatan tren yang melebihi tempoh 30 minit / gangguan perkhidmatan tren dan tiada pengangkutan alternatif disediakan oleh KTMB.
- 9.5. Tiada pemulangan tambang & Caj Bungkus sekiranya anda memilih untuk tidak menggunakan pengangkutan alternatif yang disediakan KTMB.
- 9.6. Tiada pemulangan tambang & Caj Bungkus sekiranya anda telah tiba di stesen destinasi.
- 9.7. Tiada pemulangan tambang & Caj Bungkus sekiranya anda telah melengkapkan transaksi imbas masuk di stesen permulaan dan imbas keluar di stesen destinasi atau di stesen perantara.
- 9.8. Pemulangan tambang hanya boleh dibuat secara dikreditkan ke akaun KTM Wallet pemohon atau akaun KTM Wallet pihak ketiga atas persetujuan pemohon.
- 9.9. Pemulangan tambang & Caj Bungkus adalah mengikut harga tiket yang dibeli dan jumlah Caj Bungkus yang telah dibuat.
- 9.10. Sekiranya kejadian berlaku di stesen perantara, penumpang akan dikenakan tambang perjalanan stesen permulaan ke stesen perantara dan tiada pemulangan Caj Bungkus.
- 9.11. Pemulangan tambang & Caj Bungkus hanya boleh dibuat di kaunter tiket **SAHAJA** mengikut prosedur berikut:
  - 9.11.1. Anda perlu membuat laporan serta merta di stesen kejadian dan pada hari kejadian berlaku **SAHAJA**
  - 9.11.2. Anda perlu mengisi Borang Pemulangan Wang Tambang Komuter
  - 9.11.3. Anda perlu menyerahkan tiket bercetak atau sertakan Nombor Tiket bagi tiket digital dan Resit Caj Bungkus
  - 9.11.4. Sekiranya kaunter tiket tutup, Anda perlu membuat laporan dengan menghubungi Unit Khidmat Pelanggan di 03-97791200 atau e-mel ke [callcenter@ktmb.com.my](mailto:callcenter@ktmb.com.my) atau secara dalam talian di [www.ktmb.com.my/refund.html](http://www.ktmb.com.my/refund.html) dalam tempoh masa 24 jam selepas kejadian berlaku dengan memuat naik salinan asal tiket / resit.
  - 9.11.5. Permohonan selepas tempoh masa ditetapkan tidak akan dilayan.
- 9.12. Tiket QR & Resit Caj Bungkus tidak keluar TVM:
  - 8.2.1. Anda perlu mengisi Borang Pemulangan Wang Tambang Komuter di kaunter tiket stesen kejadian berlaku dengan mencatatkan Nombor Rujukan Tiket & Resit Caj Bungkus yang tertera di skrin TVM semasa proses cetakan dibuat dan menyertakan resit pembayaran.
  - 8.2.2. Permohonan akan dibuat semakan dan pemulangan akan dibuat serta-merta sekiranya status pembayaran yang dibuat berjaya.
  - 8.2.3. Jika status pembayaran tidak berjaya, pemulangan akan mengambil masa 1 – 7 hari setelah transaksi pembayaran yang dibuat di TVM disahkan.
  - 8.2.4. Pemulangan tambang hanya boleh dibuat secara dikreditkan ke akaun KTM Wallet pemohon atau akaun KTM Wallet pihak ketiga atas persetujuan pemohon.
  - 8.2.5. Pemulangan tambang & Caj Bungkus adalah mengikut harga tiket yang dibeli dan jumlah Caj Bungkus yang telah dibuat.
  - 8.2.6. Pemulangan tambang & Caj Bungkus hanya boleh dibuat di kaunter tiket **SAHAJA**.
  - 8.2.7. Sekiranya kaunter tiket tutup, Anda perlu membuat laporan dengan menghubungi Unit Khidmat Pelanggan di 03-97791200 atau e-mel ke [callcenter@ktmb.com.my](mailto:callcenter@ktmb.com.my) atau secara dalam talian di [www.ktmb.com.my/refund.html](http://www.ktmb.com.my/refund.html) dalam tempoh masa 24 jam selepas kejadian berlaku.
  - 8.2.8. Permohonan selepas tempoh masa ditetapkan tidak akan dilayan.

## 10. Pemulangan Caj Penalti

- 10.1. Pemulangan caj penalti hanya boleh dibuat bagi penggunaan KTM Wallet, Kad Komuter Link, Kad Debit, Kad Kredit, Kad Prabayar dan Kad Maya.
- 10.2. Pemulangan caj penalti melibatkan Touch 'n Go perlu dirujuk ke Pusat Khidmat Pelanggan Touch 'n Go atau hubungi Talian Khidmat Pelanggan Touch 'n Go.
- 10.3. Anda perlu menghubungi Unit Khidmat Pelanggan di 03-97791200 atau e-mel ke [callcenter@ktmb.com.my](mailto:callcenter@ktmb.com.my) atau secara dalam talian di [www.ktmb.com.my/refund.html](http://www.ktmb.com.my/refund.html) dalam tempoh masa 60 hari selepas kejadian berlaku dengan menyatakan maklumat berikut:
  - 10.3.1. Nama; dan
  - 10.3.2. Nombor Pengenalan Diri (MyKad / Passport); dan
  - 10.3.3. Alamat; dan
  - 10.3.4. Nombor Telefon; dan
  - 10.3.5. E-mel; dan
  - 10.3.6. Nombor PNR (Wajib bagi penumpang yang menggunakan KTM Wallet); atau
  - 10.3.7. Nombor Siri Kad Komuter Link (Wajib bagi penumpang yang menggunakan Kad Komuter Link); atau
  - 10.3.8. Nombor Kad 16 Digit (Wajib bagi penumpang yang menggunakan Kad Debit, Kad Kredit, Kad Prabayar); atau

- 10.3.9. 4 digit akhir Nombor Kad Maya (Wajib bagi penumpang yang menggunakan Kad Maya); dan
  - 10.3.10. Tarikh Kejadian; dan
  - 10.3.11. Masa Kejadian; dan
  - 10.3.12. Kronologi Kejadian; dan
  - 10.3.13. Sebarang maklumat lain yang dirasakan perlu
  - 10.4. Permohonan selepas tempoh masa ditetapkan tidak akan dilayan.
  - 10.5. Semua maklumat yang diberikan adalah **BENAR DAN TIDAK BERCAANGGAH** dengan hasil semakan pihak KTMB. Anda juga **WAJIB** memberikan maklumat dan dokumen berkaitan yang diperlukan pihak KTMB bagi membantu semakan.
  - 10.6. Jika terdapat percanggahan maklumat & bukti tidak lengkap, Pihak KTMB berhak untuk membatalkan permohonan anda dan anda tidak lagi layak untuk membuat permohonan baharu.
  - 10.7. Semua aduan pemulangan penalti akan mengambil masa 30 hari daripada tarikh aduan diterima untuk penelitian dan pengesahan sama ada layak dibuat pemulangan atau tidak.
  - 10.8. 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).
  - 10.9. 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.
  - 10.10. Syarat Pemulangan Caj Penalti Masuk Keluar Stesen Sama adalah seperti berikut:
    - 10.10.1. 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.
    - 10.10.2. 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 KTM Komuter
- 11. Pemindahan Baki Kad Komuter Link**
- 11.1. Pemindahan baki Kad Komuter Link dengan mengisi Borang Pemulangan Tambang Komuter.
  - 11.2. Baki kad akan dikreditkan ke akaun KTM Wallet pemilik kad atau akaun KTM Wallet pihak ketiga atas persetujuan pemilik kad.
  - 11.3. Situasi yang dibenarkan untuk pemindahan baki adalah seperti berikut:
    - 11.3.1. Pemilik tidak mahu menggunakan kad
    - 11.3.2. Kad rosak atau hilang
  - 11.4. Syarat-syarat pemindahan baki adalah seperti berikut:
    - 11.4.1. Hanya pemilik kad dibenarkan membuat permohonan pemulangan
    - 11.4.2. Pemilik telah berdaftar dalam Sistem KITS
    - 11.4.3. Kad Komuter Link tidak mempunyai sebarang transaksi yang tidak lengkap
  - 11.5. Pemindahan baki Kad Komuter Link hilang:
    - 11.5.1. Pemindahan baki kad hilang hanya boleh dilakukan kepada pemilik yang telah mendaftar dalam sistem KITS dan kad pemilik telah didaftarkan dengan Nombor PNR pemilik.
    - 11.5.2. Pemilik perlu membuat laporan kehilangan kad dengan mengisi Borang FIN/11/009 dan menyertakan salinan laporan polis bagi mendapatkan kembali baki Kad Komuter Link yang hilang.
    - 11.5.3. Baki kad perlu dikreditkan ke akaun KTM Wallet pemilik kad.
    - 11.5.4. 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.
- 12. Koc Wanita**
- 12.1. Koc Wanita adalah koc khas yang hanya dibenarkan kepada penumpang wanita bagi Perkhidmatan Komuter sektor Lembah Klang **SAHAJA**.
  - 12.2. Koc yang telah digazetkan sebagai Koc Wanita adalah Koc B pada Tren 3 Gerabak dan Koc C serta D pada Tren 6 Gerabak.
  - 12.3. Koc Wanita boleh dikenalpasti melalui pelekat khas berwarna merah jambu dengan perkataan `Koc Untuk Wanita Sahaja` yang dipamerkan di tingkap, pintu, dan didalam koc.
  - 12.4. Waktu penggunaan Koc Wanita adalah pada sepanjang masa, setiap hari termasuk hujung minggu, dan cuti umum.
  - 12.5. Kebenaran kepada penumpang wanita membuat perjalanan bersama keluarga / pasangan / rakan (jantina lelaki) adalah seperti berikut:
    - 12.5.1. Wanita bersama kanak-kanak lelaki (12 tahun ke bawah) – boleh menggunakan Koc Wanita
    - 12.5.2. Wanita bersama lelaki – penumpang lelaki perlu berpindah ke koc lain
    - 12.5.3. Wanita bersama warga emas / OKU lelaki – penumpang wanita dan warga emas / OKU perlu berpindah ke koc lain

12.6. Pembatalan Koc Wanita secara **SERTA-MERTA** apabila berlaku situasi berikut:

- 12.6.1. Berlaku gangguan perkhidmatan yang menyebabkan kelewatan ke atas Perkhidmatan Komuter
- 12.6.2. Koc-koc lain disewakan atau ditempah
- 12.6.3. Acara istimewa diraikan seperti perayaan Thaipusam

**13. Membawa Basikal Menaiki Tren KTM Komuter**

- 13.1. Tiada caj dikenakan, tertakluk kepada perubahan dari semasa ke semasa tanpa sebarang notis awal.
- 13.2. KTMB tidak bertanggungjawab atas kerosakan / kehilangan basikal yang dibawa semasa menggunakan Perkhidmatan Komuter.
- 13.3. Terma dan syarat bagi membawa basikal menaiki tren KTM Komuter:
  - 13.3.1. Pemilik basikal bertanggungjawab sepenuhnya ke atas keselamatan basikal yang dibawa
  - 13.3.2. Pastikan basikal tidak menghalang laluan dan pintu pada setiap masa
  - 13.3.3. Basikal tidak ditinggalkan tanpa pengawasan / penjagaan
  - 13.3.4. Koc yang dibenarkan adalah koc pertama dan terakhir atau mana-mana di antara koc ini yang kurang sesak
  - 13.3.5. Dilarang menaiki basikal setelah berada di lobi stesen platform atau di dalam tren
  - 13.3.6. Pemilik basikal perlu memastikan basikal dalam keadaan bersih, tidak berlumpur dan tidak berminyak
  - 13.3.7. Mana-mana bahagian basikal yang terdedah dan berkemungkinan membahayakan penumpang yang lain harus ditutup
  - 13.3.8. 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
  - 13.3.9. KTMB berhak untuk tidak membenarkan anda membawa masuk basikal sekiranya akan menyebabkan kesulitan kepada penumpang lain atau menjejaskan operasi tren
- 13.4. 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 – Ipoh	Basikal Berlipat dan Basikal Biasa	Isnin - Jumaat	Sepanjang Masa
		Sabtu / Ahad / Cuti Umum	0430 – 1100 / 2000 – 0030
Padang Besar – Butterworth – Padang Besar	<b>TIDAK DIBENARKAN</b>		

**14. Lain-Lain**

- 14.1. Penukaran Alamat E-mel atau Penamatan Akaun KITS boleh dilakukan oleh pemilik akaun seperti berikut:
  - 14.1.1. Muat Turun **Borang Permohonan Penukaran Alamat E-mel / Borang Permohonan Untuk Penamatan Akaun KITS** (rujuk lampiran)
  - 14.1.2. E-mel borang yang telah diisi bersama salinan MyKad / Pasport ke alamat [callcenter@ktmb.com.my](mailto:callcenter@ktmb.com.my)
- 14.2. Baki KTM Wallet tidak boleh ditukar dalam bentuk tunai atau dipindahkan ke mana-mana akaun bank atau akaun KTMB Wallet yang lain.
- 14.3. Terma dan syarat ini terpakai kepada apa jua produk Perkhidmatan Komuter yang akan diperkenalkan KTMB dari semasa ke semasa.
- 14.4. Terma dan Syarat ini tertakluk kepada pindaan dari semasa ke semasa tanpa notis awal.
- 14.5. Sila hubungi Unit Khidmat Pelanggan di 03-97791200 atau e-mel ke [callcenter@ktmb.com.my](mailto:callcenter@ktmb.com.my) untuk maklumat lanjut.

**15. Lampiran**

- 15.1. Info Grafik Tatacara Membuat Perjalanan
- 15.2. Permohonan Penukaran Alamat E-mel
- 15.3. Permohonan Untuk Penamatan Akaun KITS

## INFO GRAFIK TATACARA MEMBUAT PERJALANAN

### 1. Membuat Perjalanan Menggunakan Tiket Perjalanan Sehala

Stesen Permulaan: Butterworth

Stesen Destinasi: Alor Setar

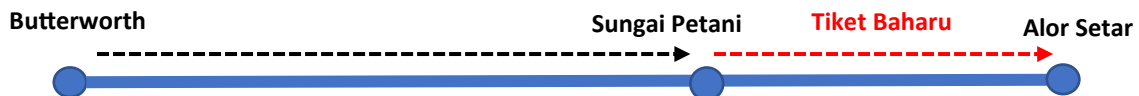
- 1.1 Penumpang boleh membuat perjalanan pergi (sekali) dari stesen permulaan dan stesen destinasi.



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



- 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**.



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



## 2. Membuat Perjalanan Menggunakan Tiket Perjalanan Dua Hala

Stesen Permulaan: Butterworth

Stesen Destinasi: Alor Setar

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



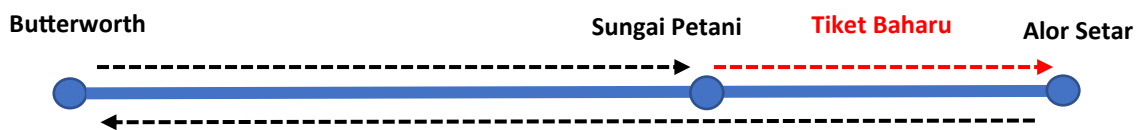
- 2.2 Penumpang boleh membuat perjalanan pergi (sekali) dan balik (sekali) dari stesen destinasi ke stesen permulaan.



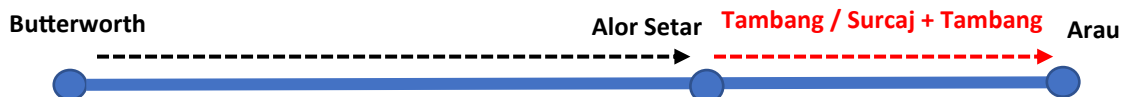
- 2.3 Penumpang boleh membuat perjalanan pergi (sekali) dan balik (sekali) dari mana-mana stesen di antara stesen permulaan dan stesen destinasi.



- 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**.



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



**3. Membuat Perjalanan Menggunakan Pas Bermusim (Pas Mingguan / Pas Bulanan) pada Kad Komuter Link**  
**Stesen Permulaan: Butterworth**  
**Stesen Destinasi: Alor Setar**

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



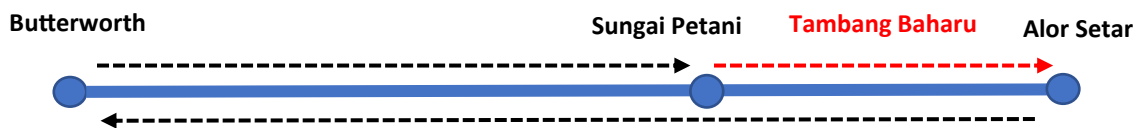
3.2 Penumpang boleh membuat perjalanan pergi (sekali) dan balik (sekali) dari stesen destinasi ke stesen permulaan.



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



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.**



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.**



<b>PERMOHONAN PENUKARAN ALAMAT EMEL APPLICATION FOR CHANGE OF EMAIL ADDRESS</b>			
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*

<b>PERMOHONAN UNTUK PENAMATAN AKAUN KITS APPLICATION FOR TERMINATION OF KITS ACCOUNT</b>			
Sila tanda 'X' <i>Please tick 'X'</i>	Walk-In (Guest Service Center KL Sentral)		Email* (callcenter@ktmb.com.my)
Name <i>Name</i>			
No. IC / Pasport <i>IC / Passport No.</i>			
No. PNR			
KTM Wallet (RM)			
Sebab Penamatan <i>Reason for Termination</i>			
<p>Saya dengan ini mengakui dan bersetuju menamatkan akaun KITS saya dan tidak menuntut KTM Wallet. <i>I hereby acknowledge and agree to terminate my KITS account and KTM Wallet is not claimable.</i></p>			
<p>.....</p> <p>Nama / <i>Name</i>: No. IC / <i>IC No.</i> Tarikh / <i>Date</i>:</p>		<p>Disahkan oleh / <i>Verified by</i>:</p> <p>.....</p> <p>Nama / <i>Name</i>: ID Kakitangan / <i>Staff ID</i>: Tarikh / <i>Date</i>:</p>	
<b>KELULUSAN APPROVAL</b>			
No. PNR			
KTM Wallet (RM)			
Catatan / <i>Notes</i>			
<p>Disemak oleh / <i>Checked by</i>:</p> <p>.....</p> <p>Nama / <i>Name</i>: Tarikh / <i>Date</i>:</p>		<p>Diluluskan oleh / <i>Approved by</i>:</p> <p>.....</p> <p>(Ketua Jabatan / Unit) (<i>Head of Department / Unit</i>) Nama / <i>Nama</i>: Tarikh / <i>Date</i>:</p>	

**Nota / Note:**

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