

SYARAT-SYARAT PENGANGKUTAN

(1) BAHAGIAN 1 – LESEN PENGENDALIAN

- (1.1) Perkhidmatan kereta api yang dikendalikan oleh Rapid Rail Sendirian Berhad (660759-D) (kemudian dari ini disebut “Rapid KL”) tertakluk pada Terma dan Syarat Lesen Kereta Api (kemudian dari ini disebut “Lesen”) yang diluluskan oleh Menteri selaras dengan Akta Pengangkutan Awam Darat 2010 (kemudian dari ini disebut “Akta”).
- (1.2) Rapid KL bertanggungjawab untuk menyediakan perkhidmatan seperti yang terkandung dalam jadual perkhidmatan yang dipamerkan di stesen-stesen kereta api di dalam rangkaian Rapid KL.
- (1.3) Rapid KL akan memaklumkan kepada orang ramai dan penumpang sebelum sebarang pindaan dibuat kepada jadual perkhidmatan kereta api.

(2) BAHAGIAN 2 – PENGGUNAAN SISTEM KERETA API

- (2.1) Semua tiket yang dikeluarkan oleh atau bagi pihak Rapid KL tertakluk kepada Akta dan Syarat-syarat Pengangkutan ini.
- (2.2) Sesiapa sahaja yang membeli, memperoleh atau memiliki tiket, dianggap memahami dan bersetuju dengan Peraturan-Peraturan Kereta Api (Kelakuan Orang dan Penumpang) 1996 (kemudian dari ini disebut “Peraturan-Peraturan”) serta syarat-syarat Pengangkutan ini.
- (2.3) Sesiapa sahaja dilarang dengan sengaja merosakkan tiket atau cuba menggunakan tiket yang rosak, atau meminda secara tidak sah dengan tujuan untuk masuk atau keluar dari stesen.
- (2.4) Sesiapa sahaja dilarang menyalahgunakan atau membenarkan penyalahgunaan tiket, peralatan tiket atau harta benda yang disediakan oleh Rapid KL.
- (2.5) Rapid KL berhak melarang sesiapa sahaja dari memasuki atau berada di stesen dalam keadaan tidak siaman atau kurang waras, atau tidak berkeupayaan melakukan perjalanan dengan kereta api, atau berpakaian yang boleh mengotorkan harta benda Rapid KL, pakaian atau harta benda penumpang lain yang berada di dalam stesen atau kereta api.
- (2.6) Sesiapa sahaja **DILARANG** melakukan perkara-perkara berikut di dalam kereta api dan di stesen kereta api;

- i. Membawa haiwan
- ii. Menghisap rokok atau rokok elektronik
- iii. Melekatkan gula getah
- iv. Bermain alat muzik tanpa kebenaran
- v. Membawa bagasi bersaiz besar atau berlebihan
- vi. Meninggalkan bagasi tanpa seliaan
- vii. Makan dan minum di kawasan berbayar, platform dan di dalam kereta api
- viii. Meminta sedekah dan mengutip derma tanpa kebenaran
- ix. Merayau atau tidur
- x. Menampal, melekat, mengecat atau menulis tanpa kebenaran
- xi. Membiarkan kanak-kanak di bawah jagaan tanpa seliaan
- xii. Membawa senjata api atau bahan letupan dan peralatan-peralatan lain yang boleh digunakan sebagai senjata
- xiii. Membawa bahan-bahan yang mengandungi unsur biologi, radiasi, dan bahan kimia yang boleh memudaratkan
- xiv. Membawa basikal selain dari jenis yang dibenarkan pada waktu puncak
- xv. Berkelakuan tidak sopan
- xvi. Membuat bising, bergaduh atau menimbulkan pergaduhan
- xvii. Membawa barang-barang yang boleh menyebabkan ketidakselesaan kepada penumpang lain (buah-buahan atau barang-barang basah)

- (2.7) Denda atau tindakan yang sewajarnya akan dikenakan bagi kesalahan yang dilakukan tertakluk kepada Peraturan-Peraturan yang disebut di atas.

- (2.8) Sesiapa sahaja dilarang membawa sebarang barangan (termasuk haiwan) ke dalam mana-mana stesen Rapid KL yang boleh menyebabkan kecederaan, kerugian atau kerosakan kepada harta benda atau kakitangan Rapid KL atau penumpang lain. Jika ditangkap, penumpang berkenaan hendaklah membayar ganti rugi kepada Rapid KL terhadap sebarang tanggungan akibat daripada kecederaan, kerugian atau kerosakan yang berlaku.

(3) BAHAGIAN 3 – TIADA TANGGUNGAN

- (3.1) Rapid KL tidak menjamin seseorang penumpang itu dapat diangkut oleh kereta api tertentu, atau sesebuah kereta api itu perlu berlepas atau tiba pada waktu-waktu tertentu, atau pun pengeluaran tiket perlu selesai sebelum mana-mana kereta api berlepas.
- (3.2) Rapid KL, jika berlaku sesuatu perkara yang boleh mengakibatkan gangguan, kelewatan, penggantungan atau pengurangan perkhidmatan kereta api, akan dengan seberapa segera memaklumkan orang ramai dan penumpang-penumpang yang mungkin terjejas akibat gangguan, kelewatan, penggantungan atau pengurangan perkhidmatan kereta api berkenaan. Rapid KL akan mengambil tindakan yang sewajarnya bagi memulihkan perkhidmatan kereta api seperti biasa.
- (3.3) Rapid KL tidak bertanggungjawab kepada sesiapa sahaja yang mengalami kerugian berpunca daripada gangguan perjalanan yang diakibatkan oleh pengurangan perkhidmatan, kelewatan atau pemberhentian perkhidmatan yang disebabkan oleh pindaan jadual, penggantungan atau pembatalan perkhidmatan kereta api atas sebarang sebab sekalipun.
- (3.4) Rapid KL atas budi bicaranya, boleh menggantung atau memberhentikan pengeluaran tiket di mana-mana stesen di dalam rangkaian dan tidak akan bertanggungjawab terhadap penumpang atau orang yang mengalami sebarang kerugian atau gangguan perjalanan akibat daripada tindakan tersebut.
- (3.5) Rapid KL tidak akan bertanggungjawab terhadap penumpang atau orang yang mengalami sebarang kerugian atau gangguan perjalanan berpunca daripada kegagalan mereka menaiki kereta api yang telah berlepas atau di atas sebarang kecauaian yang bukan berpunca daripadanya.
- (3.6) Penumpang hendaklah menyemak setiap tiket yang dibeli dan baki wang yang diterima (jika ada) sebelum beredar dari kaunter penjualan tiket atau mesin tiket. Rapid KL tidak akan bertanggungjawab terhadap sebarang kesilapan atau kekurangan jika hal tersebut tidak dimaklumkan kepada Rapid KL ketika tiket itu dikeluarkan.
- (3.7) Rapid KL tidak akan bertanggungjawab ke atas segala kecederaan akibat daripada kecauaian sendiri sepanjang berada di dalam kereta api dan stesen-stesen kereta api.
- (3.8) Rapid KL tidak akan bertanggungjawab sekiranya berlaku salah atau hilang arah ketika menggunakan perkhidmatan kereta api. Penumpang boleh membuat rujukan di kaunter khidmat pelanggan atau di papan kenyataan untuk mendapatkan panduan perjalanan.

(4) BAHAGIAN 4 – BAYARAN TAMBANG DAN KEGUNAAN TIKET

- (4.1) Urusan bagi pembelian tiket dan bayaran tambang hanya boleh dibuat di stesen-stesen kereta api Rapid KL pada waktu kendaliannya sahaja atau di tempat atau masa yang dibenarkan oleh Rapid KL.
- (4.2) Jadual tambang yang diterbitkan dari semasa ke semasa atau yang dipamerkan pada papan kenyataan di semua stesen-stesen kereta api di dalam rangkaian Rapid KL adalah tambang untuk perkhidmatan kereta api yang digunapakai.
- (4.3) Pembayaran tambang hanya diterima secara tunai menggunakan Ringgit Malaysia sahaja, atau pun dengan apa-apa bentuk bayaran dengan kaedah yang dibenarkan oleh Rapid KL.
- (4.4) Rapid KL berhak menolak wang kertas bernilai besar atau wang syiling yang terlalu banyak untuk bayaran tambang atau memberhentikan penjualan sesuatu tiket jika tiada wang tukar yang mencukupi, dan tidak akan bertanggungjawab kepada sesiapa sahaja yang mengalami sebarang kerugian atau gangguan perjalanan disebabkan oleh faktor tersebut.
- (4.5) Sesiapa sahaja, tanpa kebenaran yang sah atau sebab-sebab yang munasabah dilarang memasuki atau keluar dari kawasan berbayar bagi sistem kereta api ini, menaiki atau cuba menaiki kereta api tanpa terlebih dahulu memperoleh tiket yang sewajarnya.
- (4.6) Penumpang hendaklah dikehendaki mempamerkan atau menyerahkan tiket kepada pegawai yang bertugas apabila diminta bagi pemeriksaan.
- (4.7) Setiap penumpang yang menggunakan tiket perjalanan sehala dan memasuki kawasan berbayar bagi sistem ini hendaklah meninggalkan kawasan berkenaan dalam had tempoh masa seperti yang berikut:
- Masuk dan keluar di stesen yang sama: 30 minit
 - Keluar di antara stesen pertama ke stesen ke-11: 75 minit
 - Keluar di antara stesen ke-12 hingga stesen ke-25: 210 minit
 - Keluar lebih daripada 25 stesen: 300 minit

*Had tempoh masa ini tidak tertakluk kepada penumpang yang menggunakan pas perjalanan tanpa had.

- (4.8) Sesiapa sahaja yang berada di dalam kawasan berbayar sistem ini tanpa sebab atau alasan yang munasabah selepas tamat had tempoh masa yang dibenarkan di atas, akan dikenakan tambang maksimum perjalanan sehala bersama surcaj Ringgit Malaysia Lima (5) sebelum dibenarkan meninggalkan kawasan tersebut.
- (4.9) Sesiapa sahaja yang menaiki kereta api melebihi tempat tujuan sebenar hendaklah membayar perbezaan tambang antara tempat tujuan asal dengan tempat tujuan sebenar sebelum dibenarkan meninggalkan kawasan berbayar kecuali jika diarahkan oleh pihak Rapid KL yang disebabkan oleh faktor tertentu.
- (4.10) Sesiapa sahaja yang menggunakan tiket konsesi tanpa membawa sebarang bukti kelayakan bagi dirinya, dikehendaki membayar perbezaan tambang antara tambang konsesi dengan tambang dewasa untuk perjalanan tersebut berserta surcaj Ringgit Malaysia Lima (5). Tiket konsesi tersebut boleh dibatalkan dan pemulangan wang bagi nilai baki dalam tiket tersebut tidak akan dipertimbangkan.
- (4.11) Sesiapa sahaja yang memiliki tiket automatik tetapi tidak disahkan oleh sistem pintu automatik ketika masuk ke kawasan berbayar, kehilangan tiket, atau sengaja merosakkan tiketnya, akan dikenakan tambang maksimum satu perjalanan sehala berserta surcaj Ringgit Malaysia Lima (5) sebelum dibenarkan meninggalkan kawasan berbayar.
- (4.12) Sesiapa sahaja tidak dibenarkan meninggalkan kawasan berbayar sekiranya enggan atau gagal menjelaskan tambang penuh, tambang tambahan, surcaj atau sebarang bayaran lain yang dikenakan. Mereka yang ingkar boleh disabitkan kesalahan mengikut Peraturan-Peraturan.
- (4.13) Sesiapa sahaja yang memasuki kawasan berbayar dan keluar di stesen yang sama akan dikenakan tambang minimum perjalanan sehala walaupun tidak menaiki kereta api.

(5) BAHAGIAN 5 – PEMULANGAN TAMBANG

- (5.1) Pembayaran balik tambang hanya boleh dilakukan menurut budi bicara Rapid KL.
- (5.2) Bagi tujuan pemulangan tambang, penumpang dikehendaki mengisi ‘Borang Pembayaran Balik Tambang’ serta mengepulkan bersama tiket berkenaan dan menghantarkannya ke mana-mana Kaunter Khidmat Pelanggan di stesen-stesen kereta api, atau diposkan kepada Unit Sokongan Pelanggan Rapid KL ke alamat seperti yang tertera di bawah. Bayaran perkhidmatan akan dikenakan bagi setiap tiket yang dikembalikan mengikut kadar yang dibenarkan oleh Rapid KL.
- (5.3) Rapid KL tidak akan bertanggungjawab untuk menggantikan tiket yang hilang, tidak digunakan, sengaja dirosakkan atau telah luput tempoh sah laku dan tidak akan membuat sebarang pembayaran baik bagi tiket yang hilang, tidak digunakan, sengaja dirosakkan atau telah luput sah lakunya, atau apa-apa jua surcaj yang telah dikenakan.

(6) BAHAGIAN 6 – UMUM

- (6.1) Sebarang maklum balas, cadangan atau pertanyaan tentang perkhidmatan serta kemudahan yang disediakan oleh Rapid KL boleh dibuat di mana-mana Kaunter Khidmat Pelanggan, e-mel atau diposkan kepada Unit Sokongan Pelanggan Rapid KL ke alamat yang berikut:

**Unit Sokongan Pelanggan
Divisyen Komunikasi dan Pemasaran Strategik Kumpulan
Prasarana Malaysia Berhad**
No. 1, Jalan PJU 1A/46,
Off Jalan Lapangan Terbang Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah,
47301 Petaling Jaya, Selangor Darul Ehsan

Tel	: 03-7885 2585	Emel	: suggest@rapidkl.com.my
Laman web	: www.myrapid.com.my	Facebook	: @myrapid
Twitter	: @AskRapidKL	Instagram	: @myrapidkl

Waktu Operasi Perkhidmatan Kereta Api dan Kaunter Khidmat Pelanggan:

Isnin – Sabtu : 6:00 pagi - 12:00 tengah malam
Ahad dan Cuti Umum : 6:00 pagi - 11.30 malam

Waktu Puncak Perkhidmatan:

Isnin – Jumaat : 7:00 pagi - 9:00 pagi
: 5:00 petang - 7:00 malam

*Waktu operasi dan waktu puncak perkhidmatan adalah tertakluk kepada keadaan dan keperluan semasa.

Syarat-Syarat Pengangkutan ini diluluskan oleh Ketua Pengarah, Agensi Pengangkutan Awam Darat pada 12 Januari 2021.