

PERJALANAN PERCUMA 7 HARI RAPID KL LALUAN KELANA JAYA (RKJL7)

Pada 8 November 2022, sistem Kawalan Tren Automatik (ATC) yang tidak stabil telah mengakibatkan gangguan perkhidmatan Laluan Kelana Jaya bermula pada hari Sabtu, 5 November 2022. Ini telah menyebabkan tren terpaksa dipandu secara manual di antara Stesen KLCC dan Stesen Ampang Park serta tren berhenti lebih lama di platform. Ia juga telah mengganggu keseluruhan jadual perkhidmatan Laluan Kelana Jaya. Ramai pelanggan telah terkesan berikutan daripada insiden ini. Oleh itu, pihak Rapid Rail Sdn Bhd (RR) sebagai pengendali Laluan Kelana Jaya telah mengambil inisiatif untuk memberikan perjalanan percuma selama 7 hari bermula 14 hingga 20 November 2022.

SOALAN LAZIM

1. Apakah Perjalanan Percuma 7 Hari Rapid KL Laluan Kelana Jaya (RKJL7)?

RKJL7 adalah tawaran perjalanan percuma selama 7 hari bermula 14 hingga 20 November 2022 kepada semua pengguna Laluan Kelana Jaya berikutan daripada insiden sistem ATC pada 8 hingga 13 November 2022.

2. Siapakah yang boleh menikmati RKJL7 ?

RKJL7 hanya ditawarkan kepada semua pengguna Laluan Kelana Jaya berikutan insiden yang berlaku pada 8 hingga 13 November 2022.

3. Saya adalah pelanggan Laluan Kelana Jaya dan pengguna pas My50, bagaimanakah saya boleh menebus RKJL7?

Anda boleh membuat pembaharuan baru (30 hari) selepas pas My50 anda tamat tempoh di antara 14 November – 20 November 2022. Tambahan perjalanan selama tujuh (7) hari akan dimasukkan ke dalam pas My50 anda pada bulan seterusnya. Sila pastikan nilai baki minima RM5.00 dikekalkan dalam pas My50 anda.

4. Saya adalah pelanggan Laluan Kelana Jaya dan pengguna token/ kad Touch 'n Go, bagaimanakah saya boleh menebus RKJL7?

Sekiranya anda pengguna token, anda boleh menikmati RKJL7 dengan hanya ke Pejabat Khidmat Pelanggan di mana-mana stesen LRT, MRT, Monorel dan BRT dan Pegawai Khidmat Pelanggan, kami akan memberikan token RKJL7 kepada anda. Anda boleh menggunakan token RKJL7 di mana-mana stesen Laluan Kelana Jaya dan meneruskan perjalanan ke destinasi yang seterusnya untuk perjalanan sehala sahaja. Untuk pengguna kad Touch 'n Go pula, anda boleh sentuh kad anda di pintu gate dan tiada sebarang caj

akan dikenakan sepanjang RKJL7. Untuk keterangan lanjut sila ke soalan nombor 17.

- 5. Sepanjang tempoh RKJL7 , adakah saya boleh menaiki perkhidmatan bas Rapid KL, bas pengantara LRT atau MRT?**

Pengguna Token: Tidak boleh. Pengguna token harus memiliki kad Touch 'n Go untuk menaiki perkhidmatan bas Rapid KL, bas pengantara LRT atau MRT.

Pengguna Touch 'n Go: Boleh. Walau bagaimanapun, anda akan dikenakan tambang seperti biasa.

Pengguna My50: Boleh menggunakan perkhidmatan bas Rapid KL, bas pengantara LRT atau MRT seperti biasa.

- 6. Bolehkan saya menikmati kadar tetap di Park 'N Ride semasa tempoh RKJL7 ?**

Ya, anda boleh menikmati kadar rata di kemudahan LRT dan MRT Park 'N Ride semasa tempoh RKJL7. Anda harus pastikan pas/ kad (My50/ Konsesi/ Touch 'N Go) disentuh di pintu masuk Park 'N Ride dan menggunakan pas/ kad yang sama untuk menggunakan perkhidmatan Rapid KL. Sila pastikan baki kad Touch 'n Go anda mencukupi.

- 7. Saya telah membeli/ memperbaharui pas My50 dalam tempoh RKJL7 tetapi tidak akan menggunakan My50 pada bulan seterusnya. Bolehkan saya mendapatkan perjalanan 7 hari tersebut tanpa membeli pas My50?**

Boleh. Sila kemukakan permintaan anda kepada unit Khidmat Pelanggan kami untuk tindakan yang selanjutnya.

- 8. Saya telah membeli/ memperbaharui pas My50 dalam tempoh RKJL7 tetapi tidak akan menggunakan My50 pada bulan seterusnya. Bolehkan saya mendapatkan bayaran semula untuk 7 hari itu?**

Boleh. Sila kemukakan permintaan anda kepada unit Khidmat Pelanggan kami untuk tindakan yang selanjutnya.

- 9. Saya merupakan pengguna pas My50 dan saya ingin memperbaharui pas My50 saya 3 hari sebelum tarikh tamat tempoh RKJL7 iaitu pada 18 November 2022. Adakah saya boleh menikmati RKJL7?**

Tidak. Anda perlu menunggu sehingga pas My50 tamat tempoh. Sila rujuk soalan 3.

10. Saya merupakan pengguna pas My50 sedia ada dan telah melanggan pas My50 pada 10 November 2022. Adakah saya masih layak untuk menikmati RKJL7 kerana pas My50 saya masih aktif?

Ya. Walau bagaimanapun, anda perlu menggunakan pas My50 anda sehingga tamat tempoh. Selepas itu, anda haruslah ke mana-mana Pejabat Khidmat Pelanggan untuk membuat pembaharuan dan mendapatkan tambahan 7 hari dengan hanya RM50.

11. Saya akan menggunakan perkhidmatan Rapid KL Laluan Kelana Jaya bersama keluarga pada 19 dan 20 November 2022. Adakah saya perlu membeli pas Keluarga Malaysia?

Tidak. Anda dan keluarga boleh menikmati dengan hanya ke mana-mana Pejabat Khidmat Pelanggan di Laluan Kelana Jaya dan Pegawai Khidmat Pelanggan kami akan memberikan token RKJL7 kepada anda dan keluarga. Token boleh digunakan di mana-mana stesen Laluan Kelana Jaya dan meneruskan perjalanan ke destinasi yang seterusnya untuk perjalanan sehala sahaja. Untuk kelancaran perjalanan, anda disarankan untuk menggunakan aplikasi MyRapid PULSE yang boleh dimuat turun di Google Play dan Apple Store. Walau bagaimanapun, sekiranya perjalanan anda tidak melibatkan Laluan Kelana Jaya, anda dan keluarga hendaklah membeli pas Keluarga Malaysia untuk menikmati perjalanan tanpa had sehari pada harga yang telah ditetapkan.

12. Saya ingin membeli pas MyCity pada 18 November 2022, adakah saya boleh membuat pembelian?

Tidak. Anda boleh menikmati dengan hanya ke mana-mana Pejabat Khidmat Pelanggan di Laluan Kelana Jaya dan Pegawai Khidmat Pelanggan kami akan memberikan token kepada anda. Token boleh digunakan di mana-mana stesen Laluan Kelana Jaya dan meneruskan perjalanan ke destinasi yang seterusnya untuk perjalanan sehala sahaja. Untuk kelancaran perjalanan, anda disarankan untuk menggunakan aplikasi MyRapid PULSE yang boleh dimuat turun di Google Play dan Apple Store. Walau bagaimanapun, sekiranya perjalanan anda tidak melibatkan Laluan Kelana Jaya, anda hendaklah membeli pas MyCity 1-hari atau 3-hari untuk menikmati perjalanan tanpa had 1-hari atau 3-hari pada harga yang telah ditetapkan.

13. Saya tidak mengetahui tentang RJKL7 ini dan saya telah memperbaharui pas My50 saya pada 15 November 2022. Bolehkah saya mendapat bayaran semula?

Tidak, anda tidak boleh mendapat bayaran semula. Anda perlulah menggunakan pas My50 anda sehingga tamat tempoh dan akan diberikan perjalanan percuma selama 7 hari pada pembaharuan seterusnya. Pembaharuan pas boleh dilakukan bermula 21 November sehingga 20 Disember 2022. Bagi pembelian baharu pada atau selepas 21 Disember

2022, tiada tambahan perjalanan percuma 7 hari akan diberikan.

14. Bolehkah saya mendapatkan token RKJL7 di mesin TVM?

Tidak. Anda boleh mendapatkan Token RKJL7 dari mana-mana Pejabat Khidmat Pelanggan kami di kesemua laluan rel di bawah kendalian Rapid Rail dan juga di mana-mana stesen BRT Sunway.

15. Saya adalah pengguna My50 melalui aplikasi Bonuslink dan terkesan berikutan insiden ATC, adakah saya boleh menikmati RKJL7?

Ya, anda layak untuk menikmati RKJL7. Sila rujuk soalan nombor 3 di atas.

16. Bolehkah pelanggan baru ingin melanggan pas My50 sepanjang tempoh RKJL7?

Boleh. Anda akan mendapat 30 hari perjalanan tanpa had sekiranya melanggan pas My50 sepanjang tempoh RKJL7. Tambahan perjalanan percuma selama 7 hari akan diperolehi selepas pembaharuan pas My50 pada bulan seterusnya dalam tempoh 21 November – 20 Disember 2022.

17. Bolehkah bukan warganegara Malaysia menikmati RKJL7?

Ya, RKJL7 ini boleh dinikmati oleh semua pelanggan yang menggunakan Laluan Kelana Jaya, termasuk bukan warganegara Malaysia untuk menggunakan token dan kad Touch 'n Go sahaja.

18. Senario- senario pelanggan.

Senario	Stesen Masuk	Stesen Keluar	Tambang
1	Laluan Kelana Jaya	Laluan Kelana Jaya	PERCUMA
2	Laluan Kelana Jaya	Laluan Ampang/ MRT Kajang/ MRT Putrajaya / Monorel/ BRT	PERCUMA
3	Laluan Ampang/ MRT Kajang/ MRT Putrajaya / Monorel/ BRT	Laluan Kelana Jaya	PERCUMA
4	Laluan Ampang/ MRT Kajang/ MRT Putrajaya / Monorel/ BRT	Laluan Ampang/ MRT Kajang/ MRT Putrajaya / Monorel/ BRT	Tambang biasa untuk semua kategori: Tunai/ pas My50/ Touch 'n Go/ Konsesi

19. Saya tidak menggunakan Laluan Kelana Jaya. Bolehkan saya menggunakan token RKJL7?

Tidak. Tindakan akan diambil dan anda dikehendaki membayar tambang penuh untuk destinasi yang dituju.

20. Saya adalah pengguna My50 tetapi MyKad/ MyTentera saya rosak/ tidak boleh dibaca semasa tempoh RKJL7. Apakah yang perlu saya lakukan?

Anda perlu menukar MyKad di mana-mana kaunter Jabatan Pendaftaran Negara (JPN). Anda dinasihatkan untuk menggunakan kad Touch 'n Go, token atau kad konsesi (jika ada) sepanjang tempoh RKJL7. Anda boleh membeli pas My50 menggunakan kad MyKad baru anda selepas tamat tempoh RKJL7.

**Proses penggantian MyTentera adalah tertakluk kepada terma dan syarat yang ditetapkan oleh Kementerian Pertahanan Malaysia.*

Anda boleh memohon bayaran balik untuk baki hari My50 hari anda dengan menyerahkan dokumen anda ke portal bayaran balik My50 di www.myrapid.com.my. Baki hari akan ditukarkan kepada nilai tunai. Permohonan bayaran balik mesti dikemukakan dalam tempoh tiga (3) bulan dari tarikh pembelian atau pembaharuan My50. Maklumat/dokumen yang diperlukan untuk bayaran balik adalah:

- (i) Nombor MFG MyKad (boleh didapati dari Slip Pengembalian Nilai Touch n' Go dari JPN atau resit pembelian/pembaharuan My50 yang dikeluarkan oleh Rapid KL)
- (ii) Nama bank
- (iii) Nombor akaun bank
- (iv) Resit pembelian atau pembaharuan
- (v) Slip Pengembalian Nilai TNG dari JPN (terpakai untuk MyKad)

Sila rujuk: <https://myrapid.com.my/ms/resources/faqs/>

Prasarana Malaysia Berhad secara mutlak mempunyai hak untuk mengubah, memadam atau mengubah sesuai mana-mana maklumat tanpa sebarang notis awal.

Untuk maklumat lanjut dan pertanyaan, sila emelkan kepada kami di suggest@rapidkl.com.my atau hubungi kami di 03-7885 2585 pada hari Isnin hingga Jumaat, dari 7.00 pagi hingga 8.30 malam, Sabtu hingga Ahad dan Cuti Umum dari 7.00 pagi hingga 5.30 petang.

RUMUSAN

Mod Tiket	Stesen Bermula: - Laluan Kelana Jaya Stesen Akhir: - Laluan Kelana Jaya - Laluan Ampang - Laluan Monorel - Laluan Kajang - Laluan Putrajaya - Laluan BRT Sunway	Stesen Bermula: - Laluan Ampang - Laluan Monorel - Laluan Kajang - Laluan Putrajaya - Laluan BRT Sunway Stesen Akhir: - Laluan Kelana Jaya	Stesen Bermula: - Laluan Ampang - Laluan Monorel - Laluan Kajang - Laluan Putrajaya - Laluan BRT Sunway Stesen Akhir: - Laluan Ampang - Laluan Monorel - Laluan Kajang - Laluan Putrajaya - Laluan BRT Sunway
Token	- Diberikan kepada semua penumpang yang menggunakan token di Pejabat Khidmat Pelanggan - Penumpang akan menikmati tambang percuma	- Diberikan kepada semua penumpang yang menggunakan token di Pejabat Khidmat Pelanggan - Penumpang akan menikmati tambang percuma	- Pembelian token seperti biasa di mesin TVM - Kadar tambang seperti biasa
Kad Touch 'n Go (TnG)	- Menggunakan kad TnG seperti biasa - Penumpang akan menikmati tambang percuma	- Menggunakan kad TnG seperti biasa - Penumpang akan menikmati tambang percuma	- Menggunakan kad TnG seperti biasa - Kadar tambang tanpa tunai seperti biasa - Tiada tambang percuma
Pas My50	Menggunakan Pas My50 seperti biasa. Rujuk Jadual di bawah.		

Tarikh Tamat Tempoh Pas My50	Tamat Antara 14 Sehingga 20 November 2022	Tamat Antara 21 November Sehingga 20 Disember 2022	Tamat Pada atau Selepas 21 Disember 2022
Pembelian baru	- Boleh dibuat di mana-mana stesen rel dan bas kiosk - Tempoh pas adalah 30 hari	- Boleh dibuat di mana-mana stesen rel dan bas kiosk - Tempoh pas adalah 37 (30 +7) hari	- Boleh dibuat di mana-mana stesen rel dan bas kiosk - Tempoh pas adalah 30 hari seperti biasa
Tambahan 7 Hari Perjalanan Percuma	Akan diberi semasa pembelian baru seterusnya antara 14 sehingga 20 Disember 2022	Tambahan 7 hari akan diberikan secara automatik	Tiada tambahan 7 hari
Tarikh Akhir Pembelian	20 Disember 2022	20 Disember 2022	Tidak berkenaan