

ERL Launch Campaign

FAQs

Q1 What is the Promotion?

A1 Enjoy a 15% discount when you purchase Single/Return Trip tickets at any ERL Ticket Counter using the Touch 'n Go eWallet.

Q2 What is the duration of this Promotion?

A2 The Promotion is valid for tickets bought between 1st January 2020 and 30th June 2020.

Q3 Can the Promotion be utilized at any time?

A3 The Promotion can be utilized at any time during the operation hours of the ERL Ticket Counter (subject to change) throughout the Promotion Period:

KLIA Ekspres:

KL Sentral - Departure Hall	4:15am to 12:45am daily
KL Sentral - Arrival Hall	5:15am to 1:45am daily
KLIA - Platform A & B (Level 1)	4:15am to 1:15am daily
KLIA - International Arrival (Baggage Reclaim Hall Level 3)	5:45am to 11:30pm daily
KLIA - International Arrival (Exit Corridor Level 3)	6:15am to 10:30pm daily
KLIA - Domestic Arrival (Level 3)	7:15am to 10:00pm daily
KLIA - Satellite (Centre Concourse)	6:45am to 5:15pm daily
KLIA2	4:15am to 1:15am daily

KLIA Transit:

KL Sentral	4:05am to 12:05am daily
Bandar Tasik Selatan	4:15am to 1:30am daily
Putrajaya/Cyberjaya	4:15am to 1:20am daily
Salak Tinggi	4:30am to 1:15am daily
KLIA (Platform B Level 1)	4:15am to 1:15am daily
KLIA2	4:15am to 1:15am daily

Q4 Who is eligible for this Promotion?

A4 All ERL riders who pay for tickets using the Touch 'n Go eWallet. Only applicable for tickets purchased over the ERL ticketing counters.

Q5 Is this Promotion valid for all tickets sold by ERL?

A5 No, the Promotion is valid for standard Single/Return Trip tickets (both adult and child) and KLIA Transit Concession Fares for Malaysian senior citizens aged 55 years and above, students holding the KADS1M and the disabled holding the OKU card issued from the Department of Social Welfare Malaysia only. This Promotion is NOT valid for purchases of KLIA Transit TravelCards and/or KLIA Transit Concession Fares for KLIA/KLIA2 staff, airline crew or tour guides.

Q6 What is the validity period of my ticket(s)?



- A6** Both Single and Return Trip tickets are valid for one (1) month from the date of purchase. Both trips on a Return Trip ticket must be utilized within this period. However, this may be subject to change according to ERL's ticketing policy.
- Q7** I have to cancel my travel plans due to unforeseen circumstances (such as flight changes/cancellation, change of flight bookings or other personal reasons) after purchasing the tickets. Can I request for a ticket refund?
- A7** There is no refund for any unused ticket resulting from a passenger's change of mind, personal reasons, airline matters or any other reasons that are not within TNGD or ERL's liability. Please purchase a new ticket should you wish to amend your travel plans.
- Q8** I have purchased a KLIA Transit Single Trip ticket for the KL Sentral to KLIA sector. Can I use the ticket to board the train at Bandar Tasik Selatan instead?
- A8** You cannot board the KLIA Transit train at a station other than the one encoded in your ticket. If the travelling sector is encoded as KL Sentral to KLIA, you can only use the ticket to board at KL Sentral and exit at KLIA.
- Q9** I have purchased a KLIA Transit Single Trip ticket for the Bandar Tasik Selatan to KLIA sector. Can I use the ticket from KLIA to Bandar Tasik Selatan?
- A9** The KLIA Transit standard Single Trip (one-way) ticket is NOT reversible. You can only use the ticket for the travelling sector as encoded in the ticket and not in the opposite direction.
- Q10** I have purchased a KLIA Ekspres Single Trip ticket for the KL Sentral to KLIA sector. Can I use the ticket from KLIA to KL Sentral?
- A10** Yes. The KLIA Ekspres ticket sector (KL Sentral - KLIA or KLIA2 and vice versa) is interchangeable.
- Q11** I bought a KLIA Ekspres Return Trip ticket for the KL Sentral-KLIA sector and used it to go to the airport. Can I use the remaining portion of the ticket for the same sector i.e. KL Sentral-KLIA at a later date?
- A11** Yes, as long as the ticket is still valid.
- Q12** I have an unused ticket which has expired. Can I request for a ticket replacement?
- A12** Unused tickets which have expired will neither be changed nor refunded. Please purchase a new ticket for your travel.
- Q13** Where can I find the latest updates from ERL?
- A13** Please refer to <https://www.kliaekspres.com/faqs/> for the latest updates. Alternatively, you may contact ERL at <https://www.kliaekspres.com/contact-us/> or +603 2267 8000 (Monday to Friday 8:30am - 6:00pm) if you have further enquiries.



Kempen Pelancaran ERL

Soalan Lazim

S1 Apakah Promosi ini?

J1 Nikmati diskaun sebanyak 15% apabila membeli tiket Sehalu/Dua Hala di mana-mana kaunter tiket ERL menggunakan Touch 'n Go eWallet.

S2 Apakah tempoh Promosi ini?

J2 Promosi ini sah untuk tiket yang dibelikan dari 1 Januari 2020 sehingga 30 Jun 2020.

S3 Bolehkah Promosi ini digunakan pada bila-bila masa?

J3 Ya. Promosi diskaun ini boleh digunakan pada bila-bila masa dalam waktu beroperasi Kaunter Tiket ERL (tertakluk kepada perubahan) sepanjang Tempoh Promosi:

KLIA Ekspres:

KL Sentral - Balai Pelepasan	4:15 pg - 12:45 tgh mlm setiap hari
KL Sentral - Balai Ketibaan	5:15 pg - 1:45 tgh mlm setiap hari
KLIA - Platform A & B (Tingkat 1)	4:15 pg - 1:15 tgh mlm setiap hari
KLIA - Ketibaan Antarabangsa (Balai Tuntutan Bagasi Tingkat 3)	5:45 pg - 11:30 mlm setiap hari
KLIA - Ketibaan Antarabangsa (Keluar Koridor Tingkat 3)	6:15 pg - 10:30 mlm setiap hari
KLIA - Ketibaan Domestik (Tingkat 3)	7:15 pg - 10:00 tgh mlm setiap hari
KLIA - Satelit ("Centre Concourse")	6:45 pg - 5:15 ptg setiap hari
KLIA2	4:15 pg - 1:15 tgh mlm setiap hari

KLIA Transit:

KL Sentral	4:05 pg - 12:05 tgh mlm setiap hari
Bandar Tasik Selatan	4:15 pg - 1:30 tgh mlm setiap hari
Putrajaya/Cyberjaya	4:15 pg - 1:20 tgh mlm setiap hari
Salak Tinggi	4:30 pg - 1:15 tgh mlm setiap hari
KLIA (Platform B Tingkat 1)	4:15 pg - 1:15 tgh mlm setiap hari
KLIA2	4:15 pg - 1:15 tgh mlm setiap hari

Q4 Siapakah yang layak untuk Promosi ini?

A4 Semua penumpang ERL yang membayar tiket menggunakan Touch 'n Go eWallet. Hanya sah untuk tiket yang dibeli di kaunter tiket ERL.

Q5 Adakah Promosi ini sah untuk semua jenis tiket yang dijual oleh ERL?

A5 Tidak, Promosi sah untuk tiket standard Perjalanan Sehalu/Dua Hala (untuk dewasa dan kanak-kanak) dan Tambang Konsesi KLIA Transit untuk warga emas Malaysia berumur 55 tahun ke atas, pelajar yang memegang KADS1M, dan orang kurang upaya yang memegang kad OKU yang dikeluarkan oleh Jabatan Kebajikan Masyarakat Malaysia sahaja. Promosi ini TIDAK sah untuk pembelian KLIA Transit TravelCards dan/atau Tambang Konsesi KLIA Transit untuk kakitangan KLIA/KLIA2, juruterbang, anak kapal atau pemandu pelancong.



Q6 Apakah tempoh sah tiket saya?

A6 Tiket Perjalanan Sehala / Dua Hala adalah sah selama satu (1) bulan selepas tarikh pembelian. Kedua-dua perjalanan tiket Perjalanan Dua Hala mesti digunakan dalam tempoh ini. Walau bagaimanapun, ia mungkin berubah mengikut polisi tiket ERL.

Q7 Saya perlu membatalkan pelan perjalanan saya kerana keadaan yang tidak dijangka (seperti perubahan/pembatalan penerbangan, perubahan tempahan penerbangan atau sebab-sebab peribadi lain) setelah membeli tiket. Bolehkah saya meminta pulangan balik untuk tiket ini?

A7 Tiada pulangan balik akan diberikan untuk sebarang tiket yang tidak digunakan sebab perubahan pelan perjalanan, sebab peribadi, perkara penerbangan atau sebarang sebab lain yang tidak termasuk dalam liabiliti TNGD atau ERL. Sila membeli tiket baru sekiranya anda ingin menukar rancangan perjalanan anda.

Q8 Saya telah membeli tiket Sehala KLIA Transit untuk KL Sentral ke sektor KLIA. Bolehkah saya menggunakan tiket untuk menaiki tren di Bandar Tasik Selatan?

A8 Anda tidak boleh menaiki tren KLIA Transit di stesen selain daripada yang dikodkan dalam tiket anda. Sekiranya sektor perjalanan dikodkan sebagai KL Sentral ke KLIA, anda hanya boleh menggunakan tiket untuk ke KL Sentral dan keluar dari KLIA.

Q9 Saya telah membeli tiket Sehala KLIA Transit untuk Bandar Tasik Selatan ke sektor KLIA. Bolehkah saya menggunakan tiket dari KLIA ke Bandar Tasik Selatan?

A9 Ini tidak dibenarkan untuk tiket KLIA Transit. Anda hanya boleh menggunakan tiket untuk sektor perjalanan sebagai dikodkan dalam tiket dan bukan dalam arah yang bertentangan.

Q10 Saya telah membeli tiket Sehala KLIA Ekspres untuk KL Sentral ke sektor KLIA. Bolehkah saya menggunakan tiket dari KLIA ke KL Sentral?

A10 Ya. Sektor tiket KLIA Ekspres (KL Sentral - KLIA atau KLIA2 dan sebaliknya) boleh ditukar ganti.

Q11 Saya telah membeli tiket Dua Hala KLIA Ekspres untuk sektor KL Sentral-KLIA dan telah menggunakannya bahagian pertama untuk pergi ke lapangan terbang. Bolehkah saya menggunakan bahagian tiket yang lain untuk sektor yang sama iaitu KL Sentral-KLIA pada suatu masa akan datang?

A11 Ya, selagi tiket masih sah.

Q12 Saya mempunyai tiket yang belum digunakan yang telah tamat tempoh. Bolehkah saya meminta penggantian tiket?

A12 Tiket yang belum digunakan yang telah tamat tempoh tidak boleh digantikan atau dikembalikan. Sila membeli tiket baru untuk perjalanan anda.

Q13 Di manakah boleh saya mendapatkan maklumat terkini dari ERL?

A13 Sila rujuk kepada <https://www.kliaekspres.com/faqs/> untuk maklumat terkini. Juga, anda boleh menghubungi ERL di <https://www.kliaekspres.com/contact-us/> atau +603 2267 8000 (Isnin hingga Jumaat 8:30 pagi - 6:00 petang) jika anda mempunyai pertanyaan lanjut.

