

FAQ — поширені запитання**Квиток для поїздок у межах Німеччини Deutschlandticket JugendBW Tübingen із картою KreisBonusCard**

(можна замовити з 01.02.2024 р., діє з 01.03.2024 р.)

З 1 січня 2024 року для поїздок по всій Німеччині можна буде використовувати лише цифрові квитки, тобто квитки для мобільних телефонів або чип-карти.

ДІЙСНІ КЛІЄНТИ

У вас уже є проїзний квиток Deutschlandticket JugendBW Tübingen і ви б хотіли змінити його на проїзний квиток Deutschlandticket JugendBW Tübingen із картою KreisBonusCard?

Надішліть на адресу центру обслуговування абонентів naldo в Тюбінгені abo-tue@naldo.de електронний лист із такими даними:

- Ім'я власника абонементу
- Дата народження
- Учніський квиток, посвідчення учня закладу професійної освіти чи посвідчення волонтера
- Лицьовий бік чинної картки KreisBonusCard Tübingen, KreisBonusCard Junior Tübingen, KreisBonusCard Extra Tübingen або KreisBonusCard Junior Extra Tübingen
- Для учнів із картою KreisBonusCard Tübingen і KreisBonusCard Junior Tübingen: Повідомлення від земельного округу Тюбінгена про відмову від покриття витрат на шкільний транспорт у межах освітнього пакету (Bildungs- und Teilhabepaket).

Зміна відбувається відповідно до термінів замовлення:

- Квиток для мобільного телефону: до 27-го числа включно (як на поточний місяць, так і щонайбільше на три місяці наперед).
- Чип-картка: до 10-го числа (включно) попереднього місяця.

Якщо у вас є **чип-карта**, вам більше нічого не потрібно робити. Чип-карта продовжує працювати й не потребує заміни.

Якщо ви продовжите використовувати **квиток для мобільного телефону**, ви отримаєте від центру обслуговування абонентів naldo в Тюбінгені новий код, за допомогою якого потрібно оновити квиток для мобільного телефону. Його можна ввести в застосунку Wohin-Du-Willst не раніше, ніж за п'ять днів до початку періоду дії абонементу. Ви також отримаєте цю інформацію ще раз окремим електронним листом.

НОВІ КЛІЄНТИ

ЗАМОВЛЕННЯ, ТЕРМІН ДІЇ, НОСІЙ ІНФОРМАЦІЇ

- **Хто може замовити проїзний квиток Deutschlandticket JugendBW Tübingen із картою KreisBonusCard?**

Проїзний квиток Deutschlandticket JugendBW Tübingen із картою KreisBonusCard доступний для школярів, учнів закладів професійної освіти та волонтерів із чинною картою KreisBonusCard Tübingen, KreisBonusCard Junior Tübingen, KreisBonusCard Extra Tübingen і KreisBonusCard Junior Extra Tübingen віком до 27 років. Учням із KreisBonusCard Tübingen або KreisBonusCard Junior Tübingen також потрібне повідомлення від земельного округу Тюбінгена про відмову від покриття витрат на шкільний транспорт у межах освітнього пакету. Під час придбання потрібно надати чинну картку KreisBonusCard Tübingen і учнівський квиток, посвідчення учня закладу професійної освіти чи посвідчення волонтера.

- **Де можна замовити проїзний квиток Deutschlandticket JugendBW Tübingen із картою KreisBonusCard?**

Проїзний квиток Deutschlandticket JugendticketBW можна замовити на порталі обслуговування власників абонементів за адресою abos.naldo.de > кнопка «D-Ticket JugendticketBW (Azubis, FSJler, Tübingen, KreisBonusCard) über Abocenter» (Проїзний квиток D-Ticket JugendticketBW (учні закладів професійної освіти, волонтери, Тюбінген, картка KreisBonusCard) через центр обслуговування абонентів). Під час першого відвідування виконайте реєстрацію. Після цього ви отримаєте посилання для підтвердження, яке необхідно активувати протягом трьох днів. Тільки тоді ви зможете замовити тарифний план. (Увага! Дані доступу для мобільного магазину квитків у додатку naldo та онлайн-магазину одноденних квитків на tagestickets.naldo.de не діють для порталу обслуговування клієнтів naldo).

У вас є можливість вибрати тип квитка Deutschlandticket JugendBW, який ви хочете придбати — квиток для мобільного телефону чи чип-карта. З 1 січня 2024 року відповідно до загальнодержавної вимоги ми можемо пропонувати проїзні квитки для поїздок у межах Німеччини (Deutschlandticket) лише як чип-карти або як квитки для мобільного телефону.

Діють такі строки замовлень:

- Квиток для мобільного телефону: до 27-го числа включно (як на поточний місяць, так і щонайбільше на три місяці наперед).
 - Чип-картка: до 10-го числа (включно) попереднього місяця.
- **Які документи потрібно завантажити під час оформлення замовлення?**
Будь ласка, підготуйте такі документи: Лицьовий бік чинної картки KreisBonusCard Tübingen, а також учнівський квиток, посвідчення учня закладу

професійної освіти чи посвідчення волонтера; учням із KreisBonusCard Tübingen або KreisBonusCard Junior Tübingen додатково потрібне повідомлення від земельного округу Тюбінгена про відмову від покриття витрат на шкільний транспорт у межах освітнього пакету.

- **З якого віку можна зареєструватися на порталі обслуговування власників абонементів?**

Реєстрація на порталі обслуговування власників абонементів можлива лише з 18 років. Водночас можна також замовити проїзний квиток Deutschlandticket JugendBW Tübingen із картою KreisBonusCard для третіх осіб (які, звичайно, можуть бути й молодшими за 18 років). Батьки/опікуни можуть зареєструватися самі та керувати даними договору для своєї дитини/дітей і молодих людей.

- **Як працює квиток для мобільного телефону?**

Після оформлення квитка для мобільного телефону не раніше ніж за **п'ять днів до початку періоду дії абонементу** на адресу електронної пошти надійде код доступу для застосунку Wohin-Du-Willst. За його допомогою ви можете активувати проїзний квиток Deutschlandticket JugendBW Tübingen із картою KreisBonusCard у розділі «Meine Fahrkarten» (Мої квитки) під рубрикою «Du hast schon ein Abo? Jetzt importieren» (Вже маєте абонемент? Імпортувати зараз). Якщо зробити замовлення протягом поточного місяця, код активації буде надіслано вам електронною поштою не пізніше ніж через 48 годин після перевірки та схвалення з боку центру обслуговування абонентів Тюбінгена. Загальне правило: Квиток для мобільного телефону можна використовувати незалежно від віку (зокрема й до 18 років).

До речі: Код потрібно ввести лише один раз. Першого числа наступного місяця можна активувати новий квиток, провівши на екрані вліво. Код також можна використовувати повторно в разі зміни пристрою. Мобільні дані використовуються лише раз на місяць для оновлення квитка для мобільного телефону. Після цього можна подорожувати без з'єднання з Інтернетом. Переконайтеся, що ваш смартфон дозволяє оновлювати застосунок Wohin-Du-Willst. Квиток для мобільного телефону можна використовувати на всіх смартфонах, на яких можна встановити застосунок Wohin-du-Willst із магазину застосунків Google Play Store (Android) або iTunes (iOS).

Крім того, на порталі обслуговування власників абонементів доступний квиток Print@Home (з квітня 2024 р.: місячний шкільний проїзний квиток naldo, мережа naldo).

- **Як працює чип-карта?**

У разі замовлення чип-карти її надішлють вам на домашню адресу; це може зайняти до чотирьох тижнів. Крім того, як альтернативний варіант доступний квиток Print@Home (з квітня 2024 р.: місячний шкільний проїзний квиток naldo, мережа naldo).

На чип-карті надруковано таку інформацію: Ім'я, прізвище, номер абонементу та відповідальний центр обслуговування абонентів. Чип-карта не містить жодних текстових вказівок щодо права на проїзд; ця інформація доступна лише в цифровому вигляді й може бути зчитана тільки за допомогою спеціальних програм контролю. Право на проїзд за квитком D-Ticket діє на всій території Німеччини й може бути перевірене контрольними пристроями в межах зони дії квитка D-Ticket, зокрема й поза мережу naldo.

Максимальний термін дії чип-карти становить п'ять років. Якщо ви зміните місце проживання, вам **не** потрібно буде міняти чип-карту — у такому разі змініть інформацію про адресу на порталі обслуговування власників абонементів.

Якщо ви втратите свою чип-карту, центр обслуговування абонентів Тюбінгена видасть вам нову чип-карту за додаткову плату в розмірі 15 євро. Якщо ваша чип-карта несправна, зверніться до центру обслуговування абонентів Тюбінгена.

- **Як працює квиток Print@Home?**

Квиток Print@Home (з квітня 2024 р.: місячний шкільний проїзний квиток naldo, мережа naldo) доступний у розділі «Bestehendes Abo verwalten» (Керування наявним абонементом) і може бути роздрукований щомісяця. З 1 січня 2024 року для поїздок по всій Німеччині можна буде використовувати лише цифрові проїзні квитки, тобто квитки для мобільних телефонів або чип-карти.

- **Чи діє проїзний квиток Deutschlandticket JugendBW Tübingen із карткою KreisBonusCard рівно один рік?**

Термін дії проїзного квитка Deutschlandticket JugendBW Tübingen з карткою KreisBonusCard становить рівно дванадцять місяців, після чого він автоматично закінчується. Потім його можна оформити знову. У разі анулювання протягом поточного року за вже використані місяці стягується різниця в розмірі одного місячного платежу за проїзний квиток Deutschlandticket плюс плата за обробку в розмірі двох євро. Проїзний квиток Deutschlandticket JugendBW можна придбати до того року навчання у школі, навчання в закладі професійної освіти чи волонтерської служби, у якому користувачеві виповнюється 27 років.

- **Які можливі способи оплати й коли здійснюється списання коштів?**

Оплата можлива лише за допомогою прямого дебетового розрахунку SEPA, що вимагає наявності банківського рахунку в європейському банку. Сума списується з 15 числа попереднього місяця.

- **Як деактивувати свій обліковий запис на порталі обслуговування власників абонементів?**

Зверніть увагу, що якщо ви деактивуєте свій обліковий запис на порталі обслуговування власників абонементів, ви більше не зможете розміщувати замовлення. Якщо ви хочете деактивувати його або якщо у вас виникли

додаткові запитання, зверніться до центру обслуговування абонентів Тюбінгена.

КОНТАКТНА ОСОБА

Довідка щодо можливості онлайн-замовлення та консультації щодо актуальних проїзних квитків (наприклад, втрата чип-карти, тарифні правила, технічні проблеми):

naldo Abocenter Tübingen (Центр обслуговування абонентів naldo в Тюбінгені)

c/o Stadtwerke Tübingen GmbH

Eisenhutstraße 6, 72072 Tübingen

Тел.: 07071/157-457, факс: 07071/157-311

Електронна пошта: abo-tue@naldo.de

Понеділок–четвер: з 8:00 до 17:00

П'ятниця: з 8:00 до 13:00

Підтримка онлайн-замовлень:**Tübinger Arbeitslosentreff (Центр допомоги безробітним Тюбінгена)**

Прийом за домовленістю: Телефон: 07071/400648

Електронна пошта: mail@arbeitslosentreff.de

Години прийому:

Понеділок–середа з 9:00 до 12:30 та з 13:00 до 15:00

Четвер з 9:00 до 12:30 та з 13:00 до 16:00

П'ятниця з 9:00 до 13:00

Neckarhalde 40, 72070 Tübingen

Formular-Coaching im Cafe Sozial (Тренінг із заповнення формулярів у Соціальному кафе)

Щовівторка з 16:30 до 18:30

Derendinger Straße 50, 72072 Tübingen

Stadtteilbüro Waldhäuser Ost (Відділ обслуговування громадян району Вальдгойзер-Ост)

Телефон: 07071/6878015

Електронна пошта: stadtteilbuero-who@tuebingen.de

Години прийому: Понеділок з 9:00 до 14:00

Berliner Ring 20, 72076 Tübingen

Stadtteilbüro Weststadt (Відділ обслуговування громадян району Вестштатт)

Телефон: 07071/204-1722

Електронна пошта: stadtteilbuero-weststadt@tuebingen.de

Години прийому: Вівторок з 15:00 до 17:00 або за попереднім записом

Sindelfinger Straße 1/4, у дитячому центрі Aischbach, 72070 Tübingen

Stadtteiltreff Brückenhaus (Соціальний центр району Брюкенгаус)

Телефон: 07071/968807

Електронна пошта: brueckenhaus@kit-jugendhilfe.de

Години прийому: Четвер з 14:00 до 16:00

Werkstraße 8, 72074 Tübingen

Stadtteiltreff NaSe (Соціальний центр району NaSe)

Прийом за попереднім записом за телефоном 07071/360554

Електронна пошта: nase@kit-jugendhilfe.de

Години прийому: з 14:00 до 15:30

Janusz-Korczak-Weg 1, 72072 Tübingen

Hirsch Begegnungsstätte für Ältere (Центр для людей похилого віку Hirsch)

Прийом за попереднім записом

Телефон: 07071/22688, понеділок–середа та п'ятниця з 11:00 до 12:00

Електронна пошта: hirsch-begegnung@t-online.de

Hirschgasse 9, 72072 Tübingen

Учням, які мають право на пільги в межах освітнього пакету, з усіма запитаннями слід звертатися до адміністрації земельного округу Тюбінген:

Районна адміністрація Тюбінгена
Відділ соціальних питань
Освіта й фінансова участь
Wilhelm-Keil-Straße 50
72072 Tübingen
Електронна пошта: bildungspaket@kreis-tuebingen.de
Тел.: 07071 207-6162
www.kreis-tuebingen.de/BuT

ВТРАТА

- **Що станеться, якщо чип-карту буде втрачено?**

Якщо ви втратите свою чип-карту, центр обслуговування абонентів Тюбінгена видасть вам нову чип-карту за додаткову плату в розмірі 15 євро. Тимчасово можна використовувати квиток Print@Home для поїздок у мережі naldo.

ТАРИФ

- **Де саме діє проїзний квиток Deutschlandticket JugendBW?**

Проїзний квиток Deutschlandticket JugendBW діє цілодобово без вихідних у місцевому громадському транспорті (2-й клас) на всій території Німеччини (крім міжміського сполучення: ICE, IC, EC, міжміський автобус). Виняток становлять поїзди Intercity на лінії Gäubahn (KBS 740 — Штутгарт—Зінген), якими можна також користуватися з проїзним квитком Deutschlandticket JugendBW. Із собою потрібно мати офіційне посвідчення особи з фотографією або, для учнів, аналогічний документ, що посвідчує особу (наприклад, учнівський квиток).

- **Правила спільного проїзду та можливість передачі**

Deutschlandticket JugendBW — це персональний квиток, який не підлягає передачі. Він діє виключно для 2-го класу.

- **Контроль**

Пасажир, на ім'я якого придбано проїзний квиток Deutschlandticket JugendBW, під час перевірки квитка має надати офіційне посвідчення особи з фотографією (видане державним органом) і картку KreisBonusCard. Учні мають надати відповідне посвідчення особи (наприклад, учнівський квиток). Щоб гарантувати, що Deutschlandticket JugendBW використовуватиме тільки уповноважена особа, на квитку вказується ім'я та прізвище користувача, а також контактні дані відповідального центру обслуговування абонентів і номер абонементу.

- **Що станеться, якщо я не зможу показати дійсний квиток для мобільного телефону (наприклад, через розряджену батарею, несправний дисплей тощо) або якщо забуду чип-карту?**

У такому разі наші контролери не зможуть перевірити, чи є у вас дійсний квиток. Тому спочатку з вас буде стягнуто підвищену плату за проїзд. Однак, якщо протягом одного тижня вдасться довести наявність правильного придбаного квитка, підвищений тариф буде знижено до семи євро.

- **Що станеться, якщо ціни на проїзд зростуть?**

Щомісячні суми коригуються автоматично. Проте в такому разі ви маєте виключне право на розірвання угоди.

- **Чи можна брати велосипед в автобуси та поїзди, і скільки це коштує?**

Велосипеди можна брати безкоштовно на всі залізничні маршрути naldo з понеділка до п'ятниці до 6:00 і після 9:00, а також протягом усього дня в суботу, неділю та святкові дні. На ділянці залізниці Ammertalbahn діє заборона на провезення велосипедів у період з 6:00 до 9:00 з понеділка до п'ятниці в напрямку Тюбінгена, тому в цей час велосипеди брати із собою не можна.

Велосипеди можна перевозити в автобусах, тільки якщо це позначено в розкладі руху символом велосипеда або якщо транспортна компанія оголосила про це у звичний для неї спосіб. Перевезення велосипедів безкоштовне з 20:00 до 5:00 наступного дня. Велосипеди можна брати із собою на автобуси RegioBus X2, X3, X7 та 500. Перевезення велосипедів безкоштовне з понеділка до п'ятниці до 6:00 і після 9:00, а також протягом усього дня в суботу, неділю та святкові дні. В автобусах RegioBus X340, 600 та 800 перевозити велосипеди не можна. Велосипеди також можна безкоштовно брати на спеціальні автобуси для відпочинку з можливістю перевезення велосипедів, які курсують у мережі naldo протягом літнього сезону.

Якщо перевезення велосипедів не безкоштовне, для кожного велосипеда потрібен велосипедний квиток (ціна: одноразовий дитячий або денний дитячий квиток). Крім того, можна придбати груповий денний квиток щонайбільше для п'яти велосипедів (з понеділка до п'ятниці з 8:30). Якщо можливо, можна скористатися правом спільного проїзду. Право на перевезення велосипедів не передбачено. Пріоритет надається перевезенню дитячих та інвалідних візків. На одну особу дозволяється лише один велосипед. Групи із шістьма та більше велосипедами мають реєструватися у транспортній компанії.

- **Скільки коштує перевезення собаки?**

Ми безкоштовно перевеземо вашого собаку в межах усієї мережі naldo.