

FAQ – Häufig gestellte Fragen Deutschlandticket Tübingen mit KreisBonusCard

Seit 1. Januar 2024 dürfen für deutschlandweite Fahrten nur noch digitale Fahrscheine, also Handyticket oder Chipkarte, genutzt werden.

BESTANDSKUNDEN

Sie haben bereits ein Deutschlandticket Tübingen und möchten auf das Deutschlandticket Tübingen mit KreisBonusCard wechseln?

Senden Sie dazu bitte eine E-Mail mit folgenden Angaben an das naldo-Abocenter Tübingen abo-tue@naldo.de:

- Name des Abo-Inhabers oder der Abo-Inhaberin
- Geburtsdatum
- Vorderseite der gültigen KreisBonusCard Tübingen oder KreisBonusCard Extra Tübingen

Die Umstellung erfolgt entsprechend der Bestellfristen:

- Handyticket: bis einschl. 27. eines Monats (sowohl für den laufenden Monat als auch bis zu drei Monate im Voraus).
(Bitte beachten Sie, dass bei kurzfristigen Bestellungen am Wochenende/an Feiertagen die Bearbeitung durch das Abocenter erst am folgenden Werktag erfolgen kann.)
- Chipkarte: bis einschl. 10. des Vormonats.

Wenn Sie eine **Chipkarte** haben, müssen Sie nichts weiter tun. Die Chipkarte läuft weiter und muss nicht ausgetauscht werden.

Wenn Sie weiter das **Handyticket** nutzen, erhalten Sie vom naldo-Abocenter Tübingen einen neuen Code, mit dem Sie Ihr Handyticket aktualisieren müssen. Dieser kann frühestens fünf Tage vor Abobeginn in die Wohin-Du-Willst-App eingegeben werden. Zudem erhalten Sie diese Information auch nochmals per separater E-Mail zugesandt.

NEUKUNDEN

BESTELLUNG, LAUFZEIT, AUSGABEMEDIEN

- **Wer ist berechtigt, das Deutschlandticket Tübingen mit KreisBonusCard zu bestellen?**

Ausschließlich Einwohnerinnen und Einwohner im Stadtgebiet Tübingen (Kernstadt oder Teilorte) ab 18 Jahren mit einer gültigen KreisBonusCard Tübingen oder KreisBonusCard Extra Tübingen.

- **Wo kann ich das Deutschlandticket Tübingen mit KreisBonusCard bestellen?**

Sie können das Deutschlandticket im Abo-Kundenportal unter abos.naldo.de > Button „Deutschlandticket und **Deutschlandticket Tübingen** (Jedermann, Job-Ticket, **KreisBonusCard**)“ bestellen. Bitte registrieren Sie sich dort einmalig, Sie erhalten dann einen Bestätigungslink, den Sie innerhalb von drei Tagen aktivieren müssen, nur dann ist eine Bestellung des Tarifprodukts möglich. (Achtung: Die Zugangsdaten für den mobilen Ticketshop in der naldo-App und den Online-Ticket-Shop für Tagestickets unter tagestickets.naldo.de können **nicht** für das naldo-Kundenportal verwendet werden).

Sie haben die Wahl, ob Sie das Deutschlandticket Tübingen mit KreisBonusCard als Handyticket oder als Chipkarte beziehen möchten. Seit 1. Januar 2024 ist die bundesweite Vorgabe, dass wir das Deutschlandticket nur noch als Chipkarte anbieten dürfen. Die Zusatzoptionen naldo-Plus und Erste Klasse BW können **nicht** dazu gebucht werden.

Die Bestellfristen sind wie folgt:

- Handyticket: bis einschl. 27. eines Monats (sowohl für den laufenden Monat, als auch bis zu drei Monate im Voraus).
(Bitte beachten Sie, dass bei kurzfristigen Bestellungen am Wochenende/an Feiertagen die Bearbeitung durch das Abocenter erst am folgenden Werktag erfolgen kann.)
 - Chipkarte: bis einschl. 10. des Vormonats.
- **Welche Nachweise sind bei der Bestellung hochzuladen?**
Bitte halten Sie folgenden Nachweis bereit: Vorderseite der gültigen KreisBonusCard oder KreisBonusCard Extra Tübingen.
 - **Ab welchem Alter kann ich mich im Abo-Kundenportal registrieren?**
Eine Registrierung im Abo-Kundenportal ist erst ab 18 Jahren möglich. Zudem können Sie das Deutschlandticket Tübingen mit KreisbonusCard auch für Dritte bestellen.
 - **Wie funktioniert das Handyticket?**
Beim Handyticket erhalten Sie frühestens **fünf Tage vor Abobeginn** per E-Mail einen Abrufcode für die Wohin-Du-Willst-App zugesandt, alternativ wird er Ihnen auch in der Vertragsübersicht im Abo-Kundenportal angezeigt. Mit diesem können Sie dort im Bereich „Meine Fahrkarten“ Ihr Deutschlandticket Tübingen mit KreisBonusCard unter „Du hast schon ein Abo? Jetzt importieren“ aktivieren. Bei einer Bestellung im laufenden Monat erfolgt die Bereitstellung spätestens 48 Stunden nach positiver Prüfung durch das Abocenter Tübingen (am

Wochenende/an Feiertagen ggfs. erst am folgenden Werktag. Generell gilt: Das Handyticket kann unabhängig vom Alter genutzt werden.

Im Übrigen: Der Code ist einmalig einzugeben, zum nächsten Monatsersten ist das neue Ticket per Wisch nach links zu aktivieren. Auch kann der Code bei einem Gerätewechsel wiederverwendet werden. Mobiles Datenvolumen wird nur einmal pro Monat benötigt, um das Handyticket zu aktualisieren. Danach können Sie offline unterwegs sein. Bitte achten Sie darauf, dass Ihr Smartphone Updates der Wohin-Du-Willst-App zulässt. Das Handyticket kann für alle Smartphones genutzt werden, die die Wohin-du-Willst-App aus dem Google Play Store (Android) oder iTunes (iOS) herunterladen können.

Zusätzlich steht für Sie im Abo-Kundenportal ein Print@Home-Ticket für das naldo-Netz bereit.

- **Wie funktioniert die Chipkarte?**

Bei einer Bestellung als Chipkarte wird Ihnen diese per Post ins Haus geschickt, dies kann bis zu vier Wochen dauern. Zusätzlich steht Ihnen alternativ ein Print@Home-Ticket für das naldo-Netz zur Verfügung.

Auf der Chipkarte sind aufgedruckt: Vorname, Name, Abonummer sowie das zuständige Abocenter. Die Chipkarte enthält keinen textlichen Hinweis auf die Fahrtberechtigung(en), diese stehen ausschließlich digital zur Verfügung und können nur mit speziellen Kontroll-Apps ausgelesen werden. Die Fahrtberechtigung(en) für das D-Ticket sind deutschlandweit einheitlich und können von Kontrollgeräten im Geltungsbereich des D-Tickets kontrolliert werden, somit auch außerhalb des naldo.

Die Chipkarte ist maximal fünf Jahre gültig. Bitte behalten Sie die Chipkarte, auch wenn Sie Ihr Deutschlandticket für einen oder mehrere Monate kündigen. Es kann von uns wieder aktiviert werden, sobald Sie ein neues Abo beginnen.

Bei einem Wohnortwechsel erhalten Sie **keine** neue Chipkarte – bitte ändern Sie in diesem Fall im Abo-Kundenportal Ihre Adressdaten.

Sollten Sie die Chipkarte verlieren, stellt Ihnen das Abocenter Tübingen gegen eine Bearbeitungsgebühr von 15 Euro eine neue Chipkarte aus. Auch bei einem Defekt der Chipkarte wenden Sie sich bitte an das Abocenter Tübingen.

- **Wie funktioniert das Print@Home-Ticket?**

Das Print@Home-Ticket für das naldo-Netz steht Ihnen im Bereich „Bestehendes Abo verwalten“ zur Verfügung und kann monatlich ausgedruckt werden. Für deutschlandweite Fahrten dürfen seit 1. Januar 2024 nur noch digitale Fahrscheine, also Handyticket oder Chipkarte, genutzt werden.

- **Das Deutschlandticket Tübingen mit KreisBonusCard ist monatlich kündbar – wie funktioniert das?**

Das Deutschlandticket Tübingen mit KreisbonusCard kann zu jedem Monatsersten schriftlich (per E-Mail, Brief oder Fax) für einen oder mehrere Monate beim Abocenter Tübingen gekündigt werden, dabei muss die Kündigung bis spätestens zum 10. des Vormonats erfolgen. Für den aufgekündigten Zeitraum erfolgt keine

Abbuchung. **Das Deutschlandticket Tübingen mit KreisBonusCard läuft genau zwölf Monate und endet dann automatisch. Es kann dann erneut beantragt werden.**

- **Welche Zahlungsmittel sind möglich und wann erfolgt die Abbuchung?**
Die Bezahlung ist nur per SEPA-Lastschriftverfahren möglich, dafür ist ein Bankkonto bei einer europäischen Bank Voraussetzung. Der Betrag wird ab dem 15. des Vormonats abgebucht.
- **Wie deaktiviere ich mein Kundenkonto im Abo-Kundenportal?**
Bitte beachten Sie, dass Sie mit einer Deaktivierung Ihres Kundenkontos im Abo-Kundenportal keine Bestellungen mehr vornehmen können. Möchten Sie die Deaktivierung vornehmen oder haben Sie weitere Fragen dazu, wenden Sie sich bitte an das Abocenter Tübingen.

ANSPRECHPARTNER

Auskunft zur Online-Bestellmöglichkeit und Beratung zu laufenden Abos (z.B. Verlust Chipkarte, Tarifbestimmungen, technische Probleme):

naldo-Abocenter Tübingen

c/o Stadtwerke Tübingen GmbH
Eisenhutstraße 6, 72072 Tübingen
Tel.: 07071/157-457, Fax: 07071/157-311
E-Mail: abo-tue@naldo.de
Montag - Donnerstag von 8.00 - 17.00 Uhr
Freitag von 8.00 bis 13.00 Uhr

Unterstützung bei Online-Bestellungen:

Tübinger Arbeitslosentreff

Termine nach Vereinbarung unter: Telefon 07071/400648
E-Mail: mail@arbeitslosentreff.de
Sprechzeiten:
Mo-Mi 9-12:30 und 13-15:00
Do 9-12:30 Uhr und 13 – 16:00
Fr. 9 – 13 Uhr
Neckarhalde 40, 72070 Tübingen

Formular-Coaching im Cafe Sozial

Jeden Dienstag von 16.30 bis 18.30 Uhr
Derendinger Straße 50, 72072 Tübingen

Stadtteilbüro Waldhäuser Ost

Telefon 07071/6878015
E-Mail: stadtteilbuero-who@tuebingen.de
Sprechzeit: Mo 9 bis 14 Uhr
Berliner Ring 20, 72076 Tübingen

Stadtteilbüro Weststadt

Telefon 07071/204-1722
E-Mail: stadtteilbuero-weststadt@tuebingen.de
Sprechzeit: Di 15 Uhr bis 17 Uhr oder nach Vereinbarung
Sindelfinger Straße 1/4, im Kinderhaus Aischbach, 72070 Tübingen

Stadtteiltreff Brückenhaus

Telefon 07071/968807
E-Mail: brueckenhaus@kit-jugendhilfe.de
Sprechzeit: Do 14 bis 16 Uhr

Werkstraße 8, 72074 Tübingen

Stadtteiltreff NaSe

Termine nach vorheriger telefonischer Vereinbarung unter Telefon 07071/360554

E-Mail: nase@kit-jugendhilfe.de

Sprechzeit: 14:00-15:30 Uhr

Janusz-Korczak-Weg 1, 72072 Tübingen

Hirsch Begegnungsstätte für Ältere

Termine nach vorheriger Vereinbarung

Telefon 07071/22688, Mo-Mi und Fr 11-12 Uhr

E-Mail: hirsch-begegnung@t-online.de

Hirschgasse 9, 72072 Tübingen

KRANKHEIT/URLAUB UND VERLUST

- **Was passiert, wenn ich meine Chipkarte verliere?**
Sollten Sie die Chipkarte verlieren stellt Ihnen das Abocenter Tübingen gegen eine Bearbeitungsgebühr von 15 Euro eine neue Chipkarte aus. Übergangsweise können Sie das Print@Home-Ticket bei Fahrten im naldo nutzen.
- **Was ist, wenn ich krank werde oder einen mehrwöchigen Urlaub antrete?**
Da Sie das Deutschlandticket Tübingen mit KreisBonusCard monatsweise kündigen können, sind Sie sehr flexibel. Wollen Sie einen oder mehrere Monate nicht nutzen, teilen Sie dies dem Abocenter Tübingen schriftlich (per E-Mail, Brief oder Fax) bis spätestens zum 10. des Vormonats mit. Für diesen Zeitraum erfolgt keine Abbuchung.

TARIF

- **Wo genau ist das Deutschlandticket gültig?**
Das Deutschlandticket gilt rund um die Uhr, sieben Tage die Woche im Öffentlichen Personennahverkehr (2. Klasse) in ganz Deutschland (nicht im Fernverkehr: ICE, IC, EC, Fernbus). Ausnahme sind die Intercityzüge auf der Gäubahn (KBS 740 - Stuttgart-Singen), die auch mit dem Deutschlandticket genutzt werden dürfen. Ein amtlicher Lichtbildausweis muss mitgeführt werden.
- **Mitnahmeregelung und Übertragbarkeit**
Das Deutschlandticket ist eine persönliche Fahrkarte, die nicht übertragbar ist. Kinder unter sechs Jahren fahren kostenlos mit, ansonsten gibt es keine weiteren Mitnahmeregelungen.
- **Kontrolle**
Der Fahrgast, auf dessen Name das Deutschlandticket gekauft wurde, muss sich bei einer Fahrausweisprüfung mit einem amtlichen Lichtbildausweis (von einer Behörde ausgestellt) und der KreisBonusCard ausweisen können. Damit das Deutschlandticket auch nur von der berechtigten Person genutzt werden kann, wird der Vorname und Name des Nutzers auf dem Ticket angezeigt, weiterhin die Kontaktdaten des zuständigen Abocenters und die Abonummer.

- **Was passiert, wenn ich mein gültiges Handyticket nicht vorzeigen kann (z.B. Akku leer, Display defekt etc.) oder meine Chipkarte vergessen habe?**

Für unsere Kontrolleure ist in diesem Fall nicht nachvollziehbar, ob Sie ein gültiges Ticket haben. Deshalb bekommen Sie zunächst ein Erhöhtes Beförderungsentgelt ausgestellt. Wenn jedoch der korrekte Ticketkauf innerhalb von einer Woche nachgewiesen werden kann, ermäßigt sich das Erhöhte Beförderungsentgelt auf sieben Euro.

- **Was ist, wenn die Fahrpreise erhöht werden?**

Die monatlichen Beträge werden automatisch angepasst - in diesem Fall haben sie allerdings ein Sonderkündigungsrecht.

- **Kann ich mein Fahrrad in Bus und Zug mitnehmen und was kostet es?**

Auf allen Schienenstrecken im naldo können montags bis freitags vor 6 Uhr und nach 9 Uhr sowie samstags, sonn- und feiertags ganztägig Fahrräder kostenlos mitgenommen werden. Auf der Ammertalbahn gibt es montags bis freitags von 6 Uhr bis 9 Uhr in Fahrtrichtung Tübingen eine Sperrzeit für die Radmitnahme, es dürfen also generell keine Räder mitgenommen werden.

In den Bussen ist eine Fahrradmitnahme nur möglich, wenn es im Fahrplan durch das Fahrradsymbol vermerkt ist oder vom Verkehrsunternehmen ortsüblich bekannt gemacht wurde. Hierbei ist die Fahrradmitnahme von 20.00 Uhr bis 5.00 Uhr des Folgetages kostenlos. In den RegioBussen X2, X3, X7, X340 und 500 können Fahrräder mitgenommen werden. Im RegioBus X82 ist die Radmitnahme montags bis freitags ab 18.30 Uhr möglich, samstags, sonn- und feiertags rund um die Uhr. In allen RegioBussen ist montags bis freitags vor 6 Uhr und nach 9 Uhr sowie samstags, sonn- und feiertags ganztägig die Radmitnahme kostenlos. In den RegioBussen 600 und 800 ist keine Radmitnahme möglich. In den speziellen Freizeitbussen mit Radmitnahme, die in der Sommersaison im naldo verkehren, ist die Radmitnahme ebenfalls kostenlos.

- **Was kostet mein Hund?**

Ihren Hund befördern wir innerhalb des gesamten naldo-Netzes kostenlos.