

**FAQ — поширені запитання****Квиток для поїздок у межах Німеччини Deutschlandticket 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 Tübingen і ви б хотіли змінити його на проїзний квиток Deutschlandticket Tübingen із картою KreisBonusCard?**

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

- Ім'я власника абонементу
- Дата народження
- Лицьовий бік чинної картки KreisBonusCard Tübingen або KreisBonusCard Extra Tübingen

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 Tübingen із картою KreisBonusCard?**

Виключно мешканці міської зони Тюбінгена (основне місто або передмістя) віком від 18 років із чинною картою KreisBonusCard Tübingen або KreisBonusCard Extra Tübingen.

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

Проїзний квиток Deutschlandticket можна замовити на порталі обслуговування власників абонементів за адресою [abos.naldo.de](https://abos.naldo.de) > Кнопка «Deutschlandticket und Deutschlandticket Tübingen (Jedermann, Job-Ticket, KreisBonusCard)». Під час першого відвідування пройдіть 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](https://tagestickets.naldo.de) не діють для порталу обслуговування клієнтів naldo).

У вас є можливість вибрати тип квитка Deutschlandticket Tübingen із картою KreisBonusCard, 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. До них **неможливо** додатково забронювати додаткові опції naldo-Plus і Erste Klasse BW.

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 або KreisBonusCard Extra Tübingen.

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

Реєстрація на порталі обслуговування власників абонементів можлива лише з 18 років. Ви також можете замовити проїзний квиток Deutschlandticket Tübingen із картою KreisbonusCard для третіх осіб.

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

Після оформлення квитка для мобільного телефону не раніше ніж за **п'ять днів до початку періоду дії абонемента** на адресу електронної пошти надійде код доступу для застосунку Wohin-Du-Willst. За його допомогою ви можете активувати проїзний квиток Deutschlandticket 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 Тьубінгена. Загальне правило: Квитком для мобільного телефону можна користуватися незалежно від віку.

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 можна придбати квиток Print@Home (із січня 2024 року: особистий річний абонемент 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 (із січня 2024 р.: річний персональний 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 прав на проїзд; ця інформація доступна лише в цифровому вигляді й може бути зчитана тільки за допомогою спеціальних програм контролю. Права на проїзд за квитком D-Ticket діють на всій території Німеччини й можуть бути перевірені контрольними пристроями в межах зони дії квитка D-Ticket, зокрема й поза мережею naldo.

Максимальний термін дії чип-карти становить п'ять років. Будь ласка, зберігайте чип-карту, навіть якщо анулюєте свій проїзний квиток Deutschlandticket на один або кілька місяців. Ми зможемо її відновити, щойно ви почнете новий абонемент.

Якщо ви зміните місце проживання, ви **не** отримуватимете нову 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 Тюрінгена.

- **Як працює квиток Print@Home?**

Квиток Print@Home (із січня 2024 р.: річний персональний 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.

- **Проїзний квиток Deutschlandticket Tübingen із картою KreisBonusCard можна анулювати помісячно. Як це працює?**

Проїзний квиток Deutschlandticket Tübingen із картою KreisbonusCard можна анулювати в письмовій формі (електронною поштою, листом або факсом) на один або більше місяців у центрі обслуговування абонентів Тюбінгена з першого числа кожного місяця, при цьому анулювання має бути здійснене не пізніше ніж 10 числа попереднього місяця. Списання коштів за анульований період не здійснюватиметься. **Термін дії проїзного квитка Deutschlandticket Tübingen з картою KreisBonusCard становить рівно дванадцять місяців, після чого він автоматично закінчується. Потім його можна оформити знову.**

- **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 Вестштадт)**

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

**ХВОРОБА/ВІДПУСТКА ТА 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.

**• Що станеться, якщо я захворію або піду у відпустку на кілька тижнів?**

Можливість помісячного анулювання проїзного квитка Deutschlandticket Tübingen із картою KreisBonusCard забезпечує високий рівень гнучкості. Якщо ви не бажаєте використовувати квиток протягом одного чи декількох місяців, повідомте про це центр обслуговування абонентів Тюбінгена письмово (електронною поштою, листом або факсом) до 10 числа попереднього місяця. Списання коштів за цей період не здійснюватиметься.

**ТАРИФ****• Де саме діє проїзний квиток Deutschlandticket?**

Проїзний квиток Deutschlandticket 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.

Із собою потрібно мати офіційне посвідчення особи з фотографією.

**• Правила спільного проїзду та можливість передачі**

Deutschlandticket — це персональний квиток, який не підлягає передачі. Діти до шести років можуть подорожувати з вами безкоштовно, інших правил спільного проїзду не передбачено.

- **Контроль**

Пасажир, на ім'я якого придбано проїзний квиток Deutschlandticket, під час перевірки квитка має надати офіційне посвідчення особи з фотографією (видане державним органом) і картку KreisBonusCard. Щоб гарантувати, що Deutschlandticket 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.

- **Скільки коштує перевезення собаки?**

Ми безкоштовно перевеземо вашого собаку в межах усієї мережі naldo.