

FAQ – Häufig gestellte Fragen Deutschlandticket und Deutschlandticket Tübingen

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

BESTELLUNG, LAUFZEIT, AUSGABEMEDIEN

- **Wo kann ich das Deutschlandticket bestellen?**

Sie können das Deutschlandticket im Abo-Kundenportal unter abos.naldo.de bestellen oder den Bestellschein an eines der Abocenter schicken. Bei einer Bestellung über das Abo-Kundenportal registrieren Sie sich bitte 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 als Handyticket oder als Chipkarte beziehen möchten. Das Papierticket wird auf Ende 2023 eingestellt. Ab 1. Januar 2024 ist die bundesweite Vorgabe, dass wir das Deutschlandticket nur noch als Chipkarte (ggfs. mit naldo-Plus und/oder Erste Klasse BW) bzw. als Handyticket (nur ohne naldo-Plus und ohne Erste Klasse BW) anbieten dürfen.

Die Bestellung ist beim **Deutschlandticket** bis einschl. 28. eines Monats möglich, beim **Deutschlandticket Tübingen** bis einschl. 27. eines Monats. Sie können sowohl für den laufenden Monat bestellen, als auch für bis zu drei Monate im Voraus.

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

Ebenfalls über das Abo-Kundenportal oder mit Bestellschein, diesen dann bitte stets zum Abocenter Tübingen schicken. Bitte beachten Sie, wir benötigen mit der Bestellung einen Nachweis (Kopie des amtlichen Lichtbildausweises – Rückseite! oder der Meldebescheinigung), dass Sie in Tübingen (Kernstadt oder Teilorte) wohnen.

- **Wann kann ich das Deutschlandticket/Deutschlandticket Tübingen als Jobticket bestellen?**

Voraussetzung ist ein Rahmenvertrag zwischen Arbeitgeber und naldo, dann gibt es das Deutschlandticket/das Deutschlandticket Tübingen mit 5 Prozent Rabatt. Der Zuschuss des Arbeitgebers (mindestens 25 Prozent) wird direkt vom Arbeitgeber an die Mitarbeitenden ausbezahlt. Auch die Zusatzoptionen naldo-Plus und Erste Klasse BW können (nicht rabattiert) dazu gebucht werden. Bei der Bestellung ist die Arbeitgebernummer und ggfs. die Personalnummer einzugeben, die Arbeitgebernummer teilt der Arbeitgeber mit. Es gelten ansonsten die oben genannten Aussagen zu Ausgabemedium und Bestellfristen.

- **Ab welchem Alter kann ich mich im Abo-Kundenportal registrieren?**

Eine Registrierung im Abo-Kundenportal ist erst ab 18 Jahren möglich. Jedoch können Sie das Deutschlandticket auch für Dritte (die selbstverständlich auch unter 18 Jahre alt sein dürfen) 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. Mit diesem können Sie dort im Bereich „Meine Fahrkarten“ Ihr Deutschlandticket unter „Bereits erworbenes Abo hinzufügen“ aktivieren. Bei einer Bestellung im laufenden Monat wird Ihnen der Aktivierungscode spätestens 48 Stunden nach der Bestellung per E-Mail zugesandt. Beim Deutschlandticket Tübingen erfolgt die Bereitstellung spätestens 48 Stunden nach positiver Prüfung durch das Abocenter Tübingen. Generell gilt: Das Handyticket kann unabhängig vom Alter (also auch unter 18 Jahre) 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.

Das Ausgabemedium „Handyticket“ steht nur für das Deutschlandticket (Jedermann und Job-Ticket) zur Verfügung, nicht jedoch, wenn die Zusatzoptionen naldo-Plus und Erste Klasse BW genutzt werden.

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

- **Wie funktioniert die Chipkarte?**

Bei einer Bestellung als Chipkarte wird Ihnen diese per Post ins Haus geschickt. Da dies mehrere Tage/Wochen dauern kann, steht Ihnen solange alternativ das Print@Home-Ticket zur Verfügung. 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.

In folgenden Fällen erhalten Sie eine neue Chipkarte zugesandt: Bei einer Namensänderung oder beim Dazubuchen einer oder beider Zusatzoptionen naldo-Plus und/oder Erste Klasse BW. Bitte behalten Sie die Ihnen vorliegende Chipkarte so lange, bis die neue Chipkarte zugesandt wurde. Bei einem Wohnortswchsel 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 gegen eine Bearbeitungsgebühr von 15 Euro eine neue Chipkarte aus. Auch bei einem Defekt

der Chipkarte wenden Sie sich bitte an das für Sie zuständige Abocenter, dieses ist auf der Chipkarte vermerkt.

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

Ihnen steht jederzeit (fünf Tage vor Abobeginn beginnend bzw. innerhalb von zwölf Stunden bei einer Bestellung im laufenden Monat) ein Print@Home-Ticket im Bereich „Bestehendes Abo verwalten“ zur Verfügung und kann monatlich ausgedruckt werden. Beim Deutschlandticket Tübingen erfolgt die Bereitstellung spätestens zwölf Stunden nach positiver Prüfung durch das Abocenter Tübingen. Für deutschlandweite Fahrten dürfen ab 1. Januar 2024 nur noch digitale Fahrscheine, also Handyticket oder Chipkarte, genutzt werden.

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

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

- **Welche Zahlungsmittel sind möglich und wann erfolgt die Abbuchung?**

Die Bezahlung ist per SEPA-Lastschriftverfahren möglich. 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 die oben genannten Abocenter.

ZUSATZOPTIONEN

- **Was umfasst die Zusatzoption „naldo-Plus“?**

Das Deutschlandticket ist zusammen mit der Zusatzoption naldo-Plus innerhalb des naldo-Netzes übertragbar und enthält eine naldoweite Mitnahmeregelung: montags bis freitags ab 19 Uhr, samstags, sonn- und feiertags ganztägig, jeweils bis 5 Uhr des Folgetages können bis zu vier Personen mitgenommen werden. Anstelle einer Person kann auch ein Fahrrad mitgenommen werden. Für Familien mit vier und mehr Kindern gibt es eine noch bessere Möglichkeit: Alle in einem Landesfamilienpass eingetragenen Personen können zu den oben genannten Uhrzeiten mitfahren. Die gesonderte Mitnahmeregelung des Stadttarifs Tübingen ist nicht anwendbar.

Für naldo-Plus gelten die gleichen Bestellfristen wie beim Deutschlandticket, die Ausgabe erfolgt als Chipkarte bzw. Print@Home-Ticket. Zudem ist diese Zusatzoption monatlich kündbar. Die Kündigung für einen oder mehrere Monate muss bis spätestens zum 10. des Vormonats beim zuständigen Abocenter eingegangen sein. Für diesen Zeitraum erfolgt keine Abbuchung.

Die Zusatzoption „naldo-Plus“ gilt nur in Verbindung mit einem gültigen Deutschlandticket, das auf denselben Ticketinhaber/dieselbe Ticketinhaberin ausgestellt ist und als Chipkarte oder Print@Home-Ticket vorliegt. Ausgenommen ist das Deutschlandticket Tübingen, für dieses ist kein naldo-Plus buchbar!

- **Was umfasst die Zusatzoption „Erste Klasse BW“?**

Das Deutschlandticket ist zusammen mit der Zusatzoption Erste Klasse BW innerhalb Baden-Württembergs im Nahverkehr in der ersten Klasse gültig.

Für Erste Klasse BW gelten die gleichen Bestellfristen wie beim Deutschlandticket, die Ausgabe erfolgt als Chipkarte bzw. Print@Home-Ticket. Zudem ist diese Zusatzoption monatlich kündbar. Die Kündigung für einen oder mehrere Monate muss bis spätestens zum 10. des Vormonats beim zuständigen Abocenter eingegangen sein. Für diesen Zeitraum erfolgt keine Abbuchung.

Die Zusatzoption „Erste Klasse BW“ gilt nur in Verbindung mit einem gültigen Deutschlandticket, das auf denselben Ticketinhaber/dieselbe Ticketinhaberin ausgestellt ist.

ANSPRECHPARTNER

- **An wen kann ich mich bei Fragen zur Bestellung wenden?**

An das für Sie zuständige Abocenter:

naldo-Abocenter Reutlingen

c/o RSV-Mobilitätszentrale

Eberhardstraße 1, 72764 Reutlingen
Tel.: 07121/9430-65, Fax: 07121/9430-66
E-Mail: abo-rt@naldo.de
Montag - Freitag von 8.00 - 17.00 Uhr

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

naldo-Abocenter Süd

c/o Regionalverkehr Alb-Bodensee GmbH
(RAB)
Karlstraße 31-33, 89073 Ulm
Tel.: 0731/1550-0, Fax: 0731/1550-28160
E-Mail: abo-sued@naldo.de
Montag - Freitag von 8.00 - 18.00 Uhr

IGP - AboCenter

Interessengemeinschaft des
Personenverkehrsgewerbes eG
Dornierstraße 3, 71034 Böblingen
Telefon: 07031/623-180, Fax: 07031/623-158
E-Mail: naldo-abocenter@igp.wbo.de
Montag - Donnerstag von 8.00 - 11.00 Uhr und
13.00 - 16.00 Uhr
Freitag von 8.00 - 11.00 Uhr

Reisch GmbH Omnibusverkehr

Flachsstraße 30, 88512 Mengen
Telefon: 07572/76030-10, Fax: 07572/76030-19
E-Mail: linie@reisch-bus.de
Montag - Donnerstag von 8.00 - 11.00 Uhr und
13.00 - 16.00 Uhr
Freitag von 8.00 - 11.00 Uhr

KRANKHEIT/URLAUB UND VERLUST

- **Was passiert, wenn ich meine Chipkarte verliere?**
Sollten Sie die Chipkarte verlieren stellt Ihnen das Abocenter gegen eine Bearbeitungsgebühr von 15 Euro eine neue Chipkarte aus.
- **Was ist, wenn ich krank werde oder einen mehrwöchigen Urlaub antrete?**
Da Sie das Deutschlandticket monatsweise kündigen können, sind Sie sehr flexibel. Wollen Sie einen oder mehrere Monate nicht nutzen, teilen Sie dies Ihrem Abocenter 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. Mit der Zusatzoption naldo-Plus wird das Deutschlandticket innerhalb des naldo übertragbar und enthält eine Mitnahmeregelung.
- **Kontrolle**
Der Fahrgast, auf dessen Name das Deutschlandticket gekauft wurde, muss sich bei einer Fahrausweisprüfung mit einem amtlichen Lichtbildausweis (von einer Behörde ausgestellt) ausweisen können. Damit das Deutschlandticket auch nur von der berechtigten Person genutzt werden kann, wird der Name und das Geburtsdatum 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 (z.B. durch Übersendung des Print@Home-Tickets), ermäßigt sich das Erhöhte Beförderungsentgelt auf sieben Euro. Dies ist natürlich nicht möglich, wenn Sie das Deutschlandticket zusammen mit der Zusatzoption naldo-Plus nutzen.

- **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 und 500 können Fahrräder mitgenommen werden. Hierbei ist eine Radmitnahme montags bis freitags vor 6 Uhr und nach 9 Uhr sowie samstags, sonn- und feiertags ganztägig kostenlos. In den RegioBussen X340, 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.

Im Rahmen der Mitnahmeregelung von naldo-Plus kann anstelle einer Person ein Fahrrad mitgenommen werden. Sofern die Radmitnahme nicht kostenlos ist, ist für jedes Fahrrad ein Fahrradfahrchein (Preis: Einzelfahrchein Kind oder Tagesticket Kind) zu lösen. Alternativ kann (montags bis freitags ab 8.30 Uhr) für bis zu fünf Fahrräder auch ein Tagesticket Gruppe gelöst werden. Wenn möglich, kann die Mitnahmeregelung genutzt werden. Es besteht kein Anspruch auf die Beförderung von Fahrrädern. Die Beförderung von Kinderwagen und Rollstühlen hat Vorrang. Pro Person darf nur ein Fahrrad mitgenommen werden. Gruppen mit sechs oder mehr Fahrrädern sind bei den Verkehrsunternehmen anzumelden.

- **Was kostet mein Hund?**

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

MOBILITÄTSGARANTIE

naldo übernimmt die Taxikosten in einer Höhe bis zu 35 Euro, wenn das Fahrziel im naldo-Netz wegen einer Verspätung oder eines Fahrtausfalls um mehr als 30 Minuten später als im Fahrplan ausgewiesen erreicht wird und keine andere Fahrtalternative mit Bussen und Bahnen zur Verfügung steht. Weitere Informationen sowie das Antragsformular erhalten Sie auf www.naldo.de