

FAQ – Häufig gestellte Fragen

zum Jahres-Abo/9-Uhr-Jahres-Abo



Inhalt:

1. Bestellung, Laufzeit, Ausgabemedien..... 1
2. Ansprechpartner 3
3. Krankheit/Urlaub und Verlust 3
4. Tarif 3
5. Mobilitätsgarantie 5
6. Kooperation naldo-teilAuto und naldo-deer 6

Alle Ausführungen zum Jahres-Abo gelten auch für das 9-Uhr-Jahres-Abo.

1. Bestellung, Laufzeit, Ausgabemedien

Wo kann ich das Jahres-Abo bestellen?

Sie können das Jahres-Abo im Abo-Kundenportal unter abos.naldo.de > Button „naldo-Abos (Jedermann, Job-Ticket, Familien)“ 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 Tagedickets unter tagedickets.naldo.de können nicht für das naldo-Kundenportal verwendet werden.



Abo-Kundenportal
abos.naldo.de

Sie können die Jahres-Abos als Handyticket (nur persönliche Abos) oder als Chipkarte (persönliche und übertragbare Abos) bestellen.

Die Bestellfristen sind bei den Jahres-Abos 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.
Alternativ ist auch eine Bestellung per Bestellschein möglich.

Wie funktioniert das Handyticket (nur persönliche naldo-Abos)?

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 Jahres-Abo 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 jeweilige Abocenter (am Wochenende/an Feiertagen ggfs. erst am folgenden Werktag). Generell gilt: Das Handyticket kann unabhängig vom Alter (also auch unter 18 Jahren) genutzt werden.



Wohin-Du-Willst-App
Betreiber: Regionalbus Ostbayern



AppStore
(mind. iOS 15)



Google Play
(mind. Android 14)

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, bitte beachten Sie jedoch, dass er sich nach jedem Nutzungsjahr ändert. 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 monatlich ein (persönliches) Print@Home-Ticket für die gewählte Preisstufe bereit.

Wie funktioniert die Chipkarte (persönliche und übertragbare naldo-Abos)?

Bei einer Bestellung als Chipkarte wird Ihnen diese ins Haus geschickt, dies kann bis zu vier Wochen dauern. Zusätzlich steht Ihnen ein (persönliches) Print@Home-Ticket für die ausgewählte Preisstufe zur Verfügung. (Bei übertragbaren Abos kann dies logischerweise immer nur ein persönlicher Fahrschein sein).

Auf der Chipkarte sind aufgedruckt: Vorname, Name, Abonummer sowie das zuständige Abocenter. Die Chipkarte enthält keinen textlichen Hinweis auf die Fahrtberechtigung, diese steht ausschließlich digital zur Verfügung und kann nur mit speziellen Kontroll-Apps ausgelesen werden.

Die Chipkarte ist maximal fünf Jahre gültig. Bei einem Wohnortswechsel benötigen 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?

Das (persönliche) Print@Home-Ticket für die ausgewählte Preisstufe steht Ihnen im Bereich „Bestehendes Abo verwalten“ zur Verfügung und kann monatlich aus-gedruckt werden.

Gilt das Jahres-Abo genau ein Jahr und wann muss die Kündigung eingereicht werden?

Das Jahres-Abo läuft über zwölf Monate und verlängert sich danach auf unbestimmte Zeit. Es kann zu jedem Monatsersten schriftlich bei Ihrem Abocenter gekündigt werden, dabei muss die Kündigung bis spätestens zum letzten Tag des Vormonats erfolgen. Bei einer Kündigung im ersten Bezugsjahr wird für die bereits gefahrenen Monate jeweils der Unterschiedsbetrag zur normalen (9-Uhr-) Monatskarte der entsprechenden Preisstufe zuzüglich einer Bearbeitungsgebühr von zwei Euro nacherhoben.

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. Zusätzlich stehen Ihnen im Bereich „Bestehendes Abo verwalten“ eine Bestellbestätigung (sofort) sowie ein Kaufbeleg (immer ab 5. des Folgemonats) zur Vorlage bei Arbeitgeber und Finanzamt zur Verfügung.

2. 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

3. 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. Übergangsweise können Sie das Print@Home-Ticket nutzen.

Was ist, wenn ich krank werde?

Wenn Sie ein persönliches Jahres-Abo haben und ununterbrochen mindestens 14 Tage reiseunfähig erkrankt sind und dies mittels Attest nachweisen können, brauchen Sie Ihrem Abocenter nur innerhalb eines Monats Bescheid geben - es erstattet Ihnen dann 1/30 des Monatsbetrags für jeden Krankheitstag! Die Bearbeitungsgebühr beträgt zwei Euro. Bei übertragenen Jahres-Abos muss zusätzlich die Chipkarte im zuständigen Abocenter hinterlegt werden.

Was ist, wenn ich einen mehrwöchigen Urlaub habe?

Im Urlaubsfall besteht keine Möglichkeit der Rückerstattung.

4. Tarif

Wo genau ist das Jahres-Abo gültig? Wann gilt das 9-Uhr-Jahres-Abo?

Das Jahres-Abo gilt in den ausgewählten Waben in allen Bussen und Bahnen einschl. Stadtverkehren bzw. im ausgewählten Stadttarif rund um die Uhr. Das 9-Uhr-Jahres-Abo gilt montags bis freitags ab 9 Uhr, samstags, sonn- und feiertags ganztägig, jeweils bis 5 Uhr des Folgetages.

Mitnahmeregelung und Übertragbarkeit

Das persönliche Jahres-Abo ist eine persönliche Fahrkarte und kann nur vom Karteninhabenden genutzt werden, hingegen kann das übertragbare Jahres-Abo von weiteren Personen flexibel genutzt werden und enthält eine Mitnahmeregelung. Bei beiden Abos fahren Kinder unter sechs Jahren kostenlos mit.

Mitnahmeregelung übertragbares Jahres-Abo:

- 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 mit dem übertragbaren Jahres-Abo zu den oben genannten Uhrzeiten mitfahren.

Kontrolle

Der Fahrgast, auf dessen Name ein persönliches Jahres-Abo bestellt wurde, muss sich bei einer Fahrausweisprüfung mit einem amtlichen Lichtbildausweis (von einer Behörde ausgestellt) ausweisen können. Damit das persönliche Jahres-Abo 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. Bei einem übertragbaren Jahres-Abo entfällt diese Nachweispflicht.

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. Dies ist natürlich nicht möglich, wenn Sie ein übertragbares Jahres-Abo nutzen.

Was ist, wenn die Fahrpreise erhöht werden?

Bei einer Tarifierhöhung werden die monatlichen Beträge automatisch angepasst - in diesem Fall haben sie allerdings ein Sonderkündigungsrecht.

Kann ich auch über die bezahlten Waben hinausfahren?

Natürlich! Wenn Sie über Ihre "Stammwabe(n)" hinausfahren wollen, brauchen Sie einen "Anschlussfahrchein" für die zusätzlichen Waben. Zusammen mit der Anzahl der Waben Ihrer Zeitkarte haben Sie ab fünf Waben eine Netzkarte. Inhaber von Stadttarif-Zeitkarten müssen die Wabe, in der ihr Stadttarif liegt, dazu kaufen. Ihren Anschlussfahrchein können Sie einfach, schnell und bargeldlos im mobilen Ticketshop der naldo-App oder im Bus sowie am Fahrcheinautomaten kaufen.

Bitte beachten Sie: Ein Anschlussfahrchein gilt immer nur für eine einfache Fahrt, zudem ist er grundsätzlich mit dem Kauf entwertet! Und wenn Sie die Mitnahmeregelung nutzen, muss jede Person einen Anschlussfahrchein lösen. Wie immer wird für die Fahrpreisermittlung der tatsächliche Fahrweg zugrunde gelegt. Die Geltungsdauer richtet sich nach der Gesamtzahl der Waben von Zeitkarte und Anschlussfahrchein (2 Waben = 3 Stunden, 3 Waben = 4 Stunden usw.).

Bringt mir mein Jahres-Abo etwas, wenn ich über das naldo-Verbundgebiet hinausfahren möchte?

Wenn Ihr Jahres-Abo mit einer Wabe an einer Verbundgrenze endet bzw. netzweit gültig ist, können Sie einen speziellen "Anschlussfahrchein zur Weiterfahrt" des bwtarifs lösen, der ab dort gültig ist. Auch das MetropolTagesTicket und das Baden-Württemberg-Ticket könnten für Sie interessant sein.

Kann ich auch ein Jahres-Abo für die 1. Klasse bestellen?

Das Jahres-Abo gilt für die 2. Klasse. Gegen einen monatlichen Zuschlag in Höhe von 32,30 Euro monatlich haben Sie allerdings die Möglichkeit, ein Jahres-Abo für die 1. Klasse zu erhalten. Der 1. Klasse-Zuschlag muss mit einem gesonderten Bestellschein beim Abocenter bestellt werden.

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 ist montags bis freitags der Zug um 06.49 Uhr ab Herrenberg in Fahrtrichtung Tübingen generell für die Radmitnahme gesperrt.

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.

Sofern die Radmitnahme nicht kostenlos ist, ist für jedes Fahrrad ein Fahrradfahrchein (Preis: Einzelfahrchein Kind oder Tagedticket Kind) zu lösen. Alternativ kann (montags bis freitags ab 8.30 Uhr) für bis zu fünf Fahrräder auch ein Tagedticket 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 kostenlos.

5. Mobilitätsgarantie

naldo übernimmt die Taxikosten, wenn das Fahrziel 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. Bei persönlichen Abos bis zu 35 Euro, beim übertragbaren Jahres-Abo bis zu 50 Euro. Weitere Informationen sowie das Antragsformular erhalten Sie auf www.naldo.de

6. Kooperation naldo-teilAuto und naldo-deer

Neukunden bei teilAuto, die gleichzeitig ein naldo-Abo oder ein Deutschlandticket nutzen, profitieren von einem Fahrtguthaben in Höhe von 50 Euro. Einfach beim Registrierungsvorgang den Code naldo“ eingeben. Weitere Informationen erhalten Sie auf www.teilauto-neckar-alb.de.

Neukunden bei deer, die gleichzeitig Inhaber eines naldo-Abos, Deutschlandtickets (Jedermann oder Jobticket) oder Deutschlandticket JugendBW Studierende sind, erhalten ein Guthaben in Höhe von 50 € bei deer, wenn sie sich dort erstmalig als Kunde registrieren. Weitere Informationen unter www.deer-mobility.de.