

FAQ – Häufig gestellte Fragen zur Eltern-Spar-Karte



Inhalt:

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

1. Bestellung, Laufzeit, Ausgabemedien

Wo kann ich die Eltern-Spar-Karte bestellen?

Sie können die Eltern-Spar-Karte 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 Tagestickets unter tagestickets.naldo.de können nicht für das naldo-Kundenportal verwendet werden.



Abo-Kundenportal
abos.naldo.de

Die Ausgabe erfolgt als Chipkarte, die Bestellung ist bis einschl. 10. des Vormonats möglich. Alternativ ist auch eine Bestellung per Bestellschein möglich.

Wie funktioniert die Chipkarte?

Die Chipkarte(n) wird/werden Ihnen per Post ins Haus geschickt, dies kann bis zu vier Wochen dauern. Zusätzlich steht/stehen Ihnen Print@Home-Ticket(s) für die ausgewählte(n) Preisstufe(n) zur Verfügung.

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/die Print@Home-Ticket(s) für die ausgewählte(n) Preisstufe(n) steht/stehen Ihnen im Bereich „Bestehendes Abo verwalten“ zur Verfügung und kann/können monatlich ausgedruckt werden.

Kann auch nur ein Elternteil die Eltern-Spar-Karte bekommen?

Nein! Prinzipiell gibt es die Karte nur im Doppelpack, also für beide Eltern, die mit ihren Kindern in einem gemeinsamen Haushalt leben, natürlich kann die Anzahl der Waben unterschiedlich ausgewählt werden. Für Stadttarife können keine Eltern-Spar-Karte bestellt werden.

Was ist, wenn ich alleinerziehend bin?

Leben Sie alleine mit den Kindern in einem Haushalt, dann haben Sie natürlich ebenfalls Anspruch auf die rabattierte Eltern-Spar-Karte. Dies müssen Sie allerdings schriftlich bestätigen. Bitte haben Sie Verständnis, dass naldo in diesem Fall weitere Nachweise verlangen kann.

Gilt die Eltern-Spar-Karte genau ein Jahr?

Die Eltern-Spar-Karte läuft genau zwölf Monate und endet dann automatisch. Sie kann dann erneut beantragt werden. Bei Wegfall der Voraussetzung für die Gewährung des Rabatts wird sie als persönliche Abokarte weitergeführt. Änderungen, die zu einem anderen Rabattsatz führen, z.B. Rückgabe von Schülermonatskarten/Deutschlandticket JugendBW, sind dem Abocenter Süd unverzüglich mitzuteilen. Bei einer Kündigung im laufenden Jahr wird für die bereits gefahrenen Monate jeweils der Unterschiedsbetrag zur normalen 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 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 ununterbrochen mindestens 14 Tage reiseunfähig erkrankt sind und dies mittels Attest nachweisen können, brauchen Sie dem Abocenter Süd nur innerhalb eines Monats

Bescheid geben - es erstattet Ihnen dann 1/30 des Monatsbetrags für jeden Krankheitstag! Die Bearbeitungsgebühr beträgt zwei Euro.

Was ist, wenn ich einen mehrwöchigen Urlaub habe?

Im Urlaubsfall besteht keine Möglichkeit der Rückerstattung.

4. Tarif

Wo genau sind die Eltern-Spar-Karten gültig?

Die Eltern-Spar-Karten gelten für die ausgewählten Waben rund um die Uhr in allen Bussen und Bahnen einschl. den Stadtverkehren. Zudem gilt die naldo-Freizeitregelung: Eltern-Spar-Karten gelten an Schultagen und beweglichen Ferientagen ab 13.15 Uhr, sowie an gesetzlichen Feier- und Ferientagen und an Wochenenden ganztägig im gesamten naldo-Netz.

Mitnahmeregelung und Übertragbarkeit

Die Eltern-Spar-Karten sind persönliche Fahrkarten, Kinder unter sechs Jahren fahren kostenlos mit.

Was ist, wenn wir eine Schülermonatskarte/ein Deutschlandticket JugendBW zurückgeben wollen?

Schülermonatskarten können vor Beginn des Geltungsmonats zurückgegeben werden, Deutschlandtickets JugendBWS gekündigt werden. Allerdings reduziert sich dann der Rabatt für die Eltern-Spar-Karte für den betroffenen Monat/auf Dauer.

Unser Kind ist Schüler/in und bezieht ein Deutschlandticket JugendBW / eine Schülermonatskarte über die Schule (Schülerlistenverfahren) - was ist zu tun?

Kein Problem! Der Bezug des Deutschlandticket JugendBW / der Schülermonatskarte läuft ganz normal weiter – Sie müssen lediglich im Abo-Kundenportal bzw. auf dem Bestellschein die Abnummer angeben. Falls eine der Schülermonatskarten zurückgegeben wird, muss dies dem Abocenter Süd gemeldet werden. Ebenso melden Sie bitte Schulwechsel Ihrer Kinder dem Abocenter.

Was ist, wenn unser Kind eine Ausbildung oder ein Studium beginnt?

Auch Auszubildende/Freiwilligendienstleistende bekommen ein Deutschlandticket JugendBW. Dieses kann über das Abo-Kundenportal abos.naldo.de bestellt werden. Und auch diese Abonnements werden als Rabatt auf die Eltern-Spar-Karte angerechnet. Semestertickets oder Deutschlandticket JugendBW für Studierende können hingegen nicht auf Eltern-Spar-Karten angerechnet werden.

Was ist, wenn unser Kind noch in den Kindergarten geht?

Kinder unter 6 Jahren fahren kostenlos mit. Für Kindergartenkinder über sechs Jahre kann eine entgeltliche Kindergarten-Kind-Monatskarte über das Abocenter Süd bestellt werden.

Wir haben mehr als drei Kinder, die eine Schule besuchen/in Ausbildung sind – bekomme ich weitere Vergünstigungen?

Ja, ab dem vierten Kind erhalten Sie gegen entsprechende Nachweise eine kostenlose Schülermonatskarte für's naldo-Netz. Setzen Sie sich hierzu bitte direkt mit dem Abocenter Süd in Verbindung.

Kontrolle

Der Fahrgast, auf dessen Name eine Eltern-Spar-Karte bestellt wurde, muss sich bei einer Fahrausweisprüfung mit einem amtlichen Lichtbildausweis (von einer Behörde ausgestellt) ausweisen können. Damit die Eltern-Spar-Karte 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 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 dann automatisch angepasst - in diesem Fall haben sie allerdings ein Sonderkündigungsrecht.

Kann ich auch über die bezahlten Waben hinausfahren?

Mit der Eltern-Spar-Karte haben Sie an Schultagen ab 13:15 Uhr und an allen anderen Tagen eine Netzkarte. Wenn Sie aber an Schultagen vor 13:15 Uhr über Ihre „Stammwabe(n)“ hinaus fahren wollen, brauchen Sie einen "Anschlussfahrchein" für die zusätzlichen Waben. Zusammen mit der Anzahl der Waben Ihrer Zeitkarte haben Sie ab fünf Waben eine Netzkarte. 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. 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 meine Eltern-Spar-Karte etwas, wenn ich über das naldo-Verbundgebiet hinausfahren möchte?

Wenn Ihre Eltern-Spar-Karte 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 eine Eltern-Spar-Karte für die 1. Klasse bestellen?

Die Eltern-Spar-Karte gilt ausschließlich für die 2. Klasse.

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 Fahrradfahrschein (Preis: Einzelfahrschein 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. 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 der Eltern-Spar-Karte bis zu 35 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.