

FAQ – Häufig gestellte Fragen

Online-Ticket -Shop auf www.naldo.de und Handyticket in der naldo-App (naldo Bus&Bahn)

REGISTRIERUNG, ANMELDUNG UND ACCOUNT

- **Ab welchem Alter kann ich mich im Online-Ticket-Shop/in der naldo-App registrieren?**

Eine Registrierung im Online-Ticket-Shop unter <https://rsv.naldo.de>, <https://rab.naldo.de> und <https://tuebus.naldo.de> bzw. in der naldo-App ist nur möglich, wenn man mindestens 18 Jahre alt ist. Dies ist eine Vorgabe von LogPay, dem Finanzdienstleister für diese Ticketshops.

- **Wie registriere ich mich?**

Nach der erfolgreichen Installation der naldo-App öffnen Sie diese und registrieren sich unter dem Menüpunkt „Profil“ im Ticketshop. Dabei müssen Sie einen der drei Ticketshop-Betreiber Reutlinger Stadtverkehr GmbH, Tübus GmbH oder Regionalverkehr Alb-Bodensee GmbH auswählen. Dieses ist Ihr Kundenvertragspartner sowie Ihr Ansprechpartner bei allen Fragen rund um diesen Vertriebsweg. Generell gilt, dass Ihr Account (E-Mail-Adresse und Passwort) automatisch für beide Shops verwendet werden kann. **Vorteil: Online gekaufte Tickets werden automatisch in der naldo-App angezeigt und umgekehrt!**

- **Wie deaktiviere ich meinen Account?**

Bitte beachten Sie, dass Sie mit einer Deaktivierung Ihres Accounts die Zugänge zum Online-Ticket-Shop und dem Ticketshop in der naldo-App nicht mehr nutzen können. Gültige Fahrscheine sind für Sie dann nicht mehr zugänglich. Möchten Sie die Deaktivierung vornehmen oder haben Sie weitere Fragen dazu, wenden Sie sich bitte an Ihren jeweiligen Kundenvertragspartner wie folgt:

- Reutlinger Stadtverkehr GmbH <https://reutlinger-stadtverkehr.de/kontakt>
- TüBus GmbH > tuebus@naldo.de oder
- Regionalverkehr Alb-Bodensee GmbH > rab@naldo.de

TICKETZUSTELLUNG

- **Was ist ein Print@Home-Ticket?**

Print@Home-Tickets können direkt nach der Bestellung auf dem eigenen Drucker ausgedruckt werden. Sie gelten nur in Papierform, d.h. auf dem Display eines mobilen Gerätes (Smartphone, Tablet) angezeigte Print@Home-Tickets sind nicht gültig.

- **Was ist ein Handyticket?**

Handytickets können über die naldo-App gekauft und dann auf dem Handy über die naldo-App angezeigt werden. Es gibt die Möglichkeit, netzweit gültige naldo-Tickets, Anschlussfahrscheine und RSV-Fahrscheine mit Wiedereinstieg in der naldo-App über den „Sortimentskauf“ zu kaufen oder die Preisstufen 1-5, die Stadttarife sowie die RSV-Fahrscheine mit Wiedereinstieg (**letzteres folgt in Kürze**) direkt aus der gerechneten Fahrplanauskunft.

- **Welche Fahrausweise kann ich als Handyticket erwerben?**

Zum jetzigen Zeitpunkt können Sie folgende Tarifprodukte als Handyticket erwerben:

- Einzelfahrschein Kind und Erwachsener (aus gerechneter Verbindung sowie Preisstufe 5 über den Sortimentskauf)
- Tagedticket Kind, Erwachsener, Gruppe (aus gerechneter Verbindung sowie Preisstufe 5 über den Sortimentskauf)
- RSV-Einzelfahrschein Kind und Erwachsener mit Wiedereinstiegsregelung (Sortimentskauf, **noch nicht aus der gerechneten Verbindung**)
- Anschlussfahrtscheine (Sortimentskauf)

- **Welche Fahrscheine können als Print@Home-Ticket erworben werden?**

Es können dieselben Tarifprodukte im Online-Ticket-Shop als Print@Home-Ticket erworben werden wie in der App.

TICKETNUTZUNG

- **Warum sind Print@Home-Tickets/Handytickets nur in Verbindung mit einem amtlichen Lichtbildausweis gültig?**

Der Fahrgast, der das Ticket für sich bzw. für weitere Mitreisende (z.B. bei einem Tagedticket Gruppe) gekauft hat, muss immer bei der gesamten Fahrt dabei sein und sich bei einer Fahrausweisprüfung mit einem amtlichen Lichtbildausweis (von einer Behörde ausgestellt) ausweisen können. Damit diese Tickets auch nur von der berechtigten Person genutzt werden können, wird der Name und das Geburtsdatum des Nutzenden auf dem Ticket angezeigt. Kauft ein Fahrgast personalisierte Tickets für weitere Mitreisende, müssen auch diese sich mit einem amtlichen Lichtbildausweis ausweisen können. Kinder und Jugendliche haben einen vergleichbaren Identitätsnachweis (z.B. Schülerschein) mitzuführen. Wird kein Schülerschein ausgestellt, entfällt bei Kindern und Jugendlichen unter 16 Jahren die Nachweispflicht.

- **Kann ich Print@Home-Tickets/Handytickets auch für die Zukunft kaufen?**

Ja, bei Einzelfahrschein und Tagedtickets kann das Gültigkeitsdatum ausgewählt werden. Hier liegt die Vorverkaufsfrist bei 31 Tagen. Auch RSV-Fahrscheine mit Wiedereinstieg und Anschlussfahrtscheine können vordatiert gekauft werden. Die RSV-Fahrscheine sollen in Kürze auch aus der gerechneten Verbindung kaufbar sein.

- **Kann ich Print@Home-Tickets/Handytickets auch für Dritte kaufen?**

Bei Käufen über die naldo-App muss der registrierte Nutzer immer mitfahren. Er kann jedoch auch Tickets für mehrere Mitreisende kaufen. Anders ist es im Online-Ticket-Shop, hier kann der registrierte Nutzer Tickets für Dritte kaufen, ohne dass er bei der Fahrt dabei sein muss. Generell gilt, dass beim Ticketkauf für Dritte diese mit der Angabe von Vorname, Name und Geburtsdatum personalisiert werden müssen.

- **Kann ich mehrere Fahrkarten gleichzeitig kaufen?**

Ja, das ist möglich!

- **Kann ich als Kunde gekaufte Handytickets in der naldo-App oder Print@Home-Tickets stornieren?**
Nein. Handytickets oder Print@Home-Tickets können nicht storniert, umgetauscht oder erstattet werden.
- **Kann ich kaufen, ohne mich zu registrieren?**
Nein, das ist derzeit nicht möglich.
- **Wo finde ich nach dem Kauf mein naldo-Handyticket?**
Nach dem Kauf wird Ihr Handyticket direkt in der naldo-App geladen. Sie finden Ihre aktuellen und zukünftigen Handytickets unter „Meine Tickets“. Aktuell gültige Tickets werden zudem direkt auf der Startseite der App angezeigt. Online gekaufte Tickets werden automatisch in der naldo-App angezeigt und umgekehrt!
- **Ab wann ist mein erworbenes naldo-Handyticket gültig?**
Alle Fahrscheine sind je nach Eingabedatum gültig. Die RSV-Fahrscheine sollen in Kürze auch aus der gerechneten Verbindung kaufbar sein.

NALDO-APP BUS&BAHN

- **Für welche Handy-Betriebssysteme gibt es die naldo-App?**
Es gibt die naldo-App für iOS und Android. Diese finden Sie in den jeweiligen App-Stores.

ZAHLUNGSABWICKLUNG

- **Welche Zahlungsmittel sind möglich?**
Sie können zwischen Paypal, Kreditkartenzahlung und SEPA-Lastschriftverfahren wählen.
- **Wann wird der Bestellbetrag abgebucht?**
Beim Lastschriftverfahren erfolgt die Abbuchung einmal täglich. D.h. wenn Sie an einem Tag mehrere Bestellungen tätigen, wird Ihnen der Gesamt-Tagesbetrag belastet.
Beim Kreditkartenverfahren erfolgt die Abbuchung pro Bestellung. D.h. bei mehreren Bestellungen an einem Tag werden Ihrem Kreditkartenkonto die Einzelbeträge belastet.
Bei der Bezahlung mit PayPal werden die Transaktionen in Echtzeit verarbeitet und jede Transaktion wird einzeln verbucht.
- **Wer ist die LogPay Financial Services GmbH?**
Bei der Logpay Financial Services GmbH handelt es sich um unseren Dienstleister, der für die komplette Zahlungsabwicklung in naldo-App und Online-Ticket-Shop verantwortlich ist.

- **Was bedeutet Master Card Secure Code bzw. Verified by Visa bei der Kreditkartenzahlung?**

Sofern Ihr Zahlungsdienstleister bzw. die Karte ausgebende Bank das „3D Secure-Verfahren“ (Verified by Visa / MasterCard® SecureCode™) unterstützt, findet dieses zur Erhöhung der Sicherheit gegen Missbrauch für die Bezahlung mit Kreditkarte Anwendung. Ist dies der Fall, werden Sie für die Zahlungsabwicklung automatisch auf die Seite der Bank weitergeleitet. Sollte Ihr Zahlungsdienstleister das 3D Secure-Verfahren nicht unterstützen oder die Durchführung des 3D Secure-Verfahrens als nicht notwendig erachten, erfolgt die Prüfung nicht. Ansprechpartner für Fragen zum 3D-Secure-Verfahren ist die Karten ausgebende Bank

- **Wie bekomme ich eine Quittung für meine Print@Home-Tickets/Handytickets, zum Beispiel für meinen Arbeitgeber?**

Bei jedem Ticketkauf können Sie den Button „Rechnung herunterladen“ nutzen und eine Rechnung im PDF-Format als Nachweis ausdrucken. Dieser Nachweis berechtigt nicht zur Fahrt!

FAHRAUSWEISPRÜFUNG

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

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 von 60 Euro auf sieben Euro. Wenden Sie sich hierzu bitte an Ihren jeweiligen Kundenvertragspartner:

- Reutlinger Stadtverkehr GmbH <https://reutlinger-stadtverkehr.de/kontakt>
- TüBus GmbH > tuebus@naldo.de oder
- Regionalverkehr Alb-Bodensee GmbH > rab@naldo.de

- **Brauche ich Internet-Empfang, um mein Ticket z. B. bei einer Kontrolle aufzurufen?**

Lediglich für die Registrierung wird ein starker Erstempfang benötigt. Nach Download der Fahrkarte bzw. des Handytickets ist keine Internetverbindung mehr nötig. Sie müssen nicht online sein, um Ihr Ticket anzuzeigen.

- **Wann muss ich ein Handyticket spätestens gekauft haben?**

Sie müssen Ihr Handyticket bereits vor Betreten des Fahrzeugs erwerben.

TARIF

- **Wie lang gilt mein Tagesticket?**

Tagestickets gelten bis 5 Uhr des Folgetages.

- **Ich möchte mein Fahrrad mitnehmen. Was muss ich beachten?**

- **Im Zug**

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 (RB63, Herrenberg – Tübingen) ist montags bis freitags der Zug um 06.49 Uhr ab Herrenberg in Fahrtrichtung Tübingen generell für die Radmitnahme gesperrt.

- **Im Bus**

In den Bussen ist eine Radmitnahme nur möglich, wenn es im Fahrplan durch das Fahrradsymbol vermerkt ist oder vom Verkehrsunternehmen ortsüblich bekannt gemacht wurde. Hierbei ist die Radmitnahme von 20 Uhr bis 5 Uhr des Folgetages kostenlos. In den RegioBussen X3, X7 und X340 können generell Fahrräder mitgenommen werden, genauso wie in den Regiobussen DonauBodensee (500) und X2, wo es einige wenige Ausnahmen gibt, dies ist im Fahrplan vermerkt. Speziell im Regiobus DonauBodensee ist keine Mitnahme von E-Bikes & Pedelecs möglich. 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 Tagesticket Kind) zu lösen. Alternativ kann (montags bis freitags ab 8.30 Uhr) für bis zu fünf Fahrräder auch ein Tagesticket Gruppe gelöst werden. Weitere Informationen zur Fahrradmitnahme: www.naldo.de

- **Ist es möglich, Handytickets für die 1. Klasse zu erwerben?**

Ja, für die Fahrt in der 1. Klasse können ein Einzelfahrchein Kind oder Tagesticket Kind zu dem bereits vorhandenen Fahrausweis als Handyticket oder als Print@Home-Ticket erworben werden.