

FAQ – Häufig gestellte Fragen

Zusatzoption naldo-Plus (nur in Verbindung mit einem Deutschlandticket nutzbar)

BESTELLUNG UND LAUFZEIT

- **Wo kann ich das naldo-Plus bestellen?**

Sie können die Zusatzoption naldo-Plus 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 im Abo-Kundenportal 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.

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!

- **Wie funktioniert die Chipkarte?**

Bei einer Bestellung als Chipkarte wird Ihnen diese per Post ins Haus geschickt, dies kann bis zu vier Wochen dauern. Zusätzlich steht Ihnen ein Print@Home-Ticket zur Verfügung.

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

Die Chipkarte ist maximal fünf Jahre gültig. Bitte behalten Sie die Chipkarte, auch wenn Sie Ihr naldo-Plus für einen oder mehrere Monate kündigen. Es kann von uns wieder aktiviert werden, sobald Sie ein neues Abo beginnen. **Sollten Sie zeitgleich ein Deutschlandticket bestellt haben, erhalten Sie nur eine Chipkarte. Auf dieser ist die Fahrtberechtigung des Deutschlandtickets und die des naldo-Plus enthalten.**

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 Wohnortwechsel 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?**

Das Print@Home-Ticket steht Ihnen im Bereich „Bestehendes Abo verwalten“ zur Verfügung und kann monatlich ausgedruckt werden.

- **Das naldo-Plus ist monatlich kündbar – wie funktioniert das?**

Das naldo-Plus 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.

- **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.

- **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. Vsl. ab November 2024 stehen Ihnen im Bereich „Bestehendes Abo verwalten“ zusätzlich eine Bestellbestätigung sowie ein Kaufbeleg zur Vorlage bei Arbeitgeber und Finanzamt zur Verfügung.

- **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 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

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

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

TARIF

- **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.

- **Was ist, wenn die Fahrpreise erhöht werden?**

Die monatlichen Beträge werden automatisch angepasst - in diesem Fall haben sie allerdings ein Sonderkündigungsrecht.

AUSGABEMEDIUM

- **In welcher Form kann ich das naldo-Plus beziehen?**

Die Zusatzoption wird nur als Chipkarte bzw. Print@Home-Ticket bereitgestellt.

ÄNDERUNG, KRANKHEIT UND VERLUST

- **Was passiert, wenn ich meine naldo-Plus verliere?**

Die Zusatzoption „naldo-Plus“ kann bei Verlust nicht ersetzt werden.

- **Was ist, wenn ich krank werde oder einen mehrwöchigen Urlaub antrete?**

Da Sie das naldo-Plus 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.