

FAQ – Häufig gestellte Fragen Familien-Abo Tübingen/Familien-Abo Sigmaringen

BESTELLUNG UND LAUFZEIT

- **Wo kann ich das Familien-Abo Tübingen bzw. Familien-Abo Sigmaringen bestellen und wann erfolgt die Abbuchung?**

Sie können das Familien-Abo mit dem Bestellschein beim Abocenter Tübingen bestellen. Sie erhalten das Familien-Abo als Chipkarte für jedes Familienmitglied, für das bestellt wurde, die Bestellfrist ist der 10. des Vormonats.

Vsl. ab 15. Dezember 2024 können Sie die Familien-Abos Tübingen und Sigmaringen über das Kundenportal abos.naldo.de bestellen.

Das **Familien-Abo Tübingen** können Familien bestellen, die in einem gemeinsamen Haushalt im Stadtgebiet Tübingen (Kernstadt und Teilorte) leben, und deren Kinder/Jugendliche (unter 22 Jahre) eine Vollzeitschule in Tübingen besuchen.

Das **Familien-Abo Sigmaringen** können Familien bestellen, die in einem gemeinsamen Haushalt in Sigmaringen oder Laiz leben, und deren Kinder/Jugendliche (unter 22 Jahre) eine Vollzeitschule in Sigmaringen besuchen.

Auszubildende, Studierende und Freiwilligendienstleistende können kein Familien-Abo beziehen.

- **Wie funktioniert die Chipkarte?**

Die Chipkarten werden Ihnen per Post ins Haus geschickt, dies kann bis zu vier Wochen dauern. Zusätzlich stehen Ihnen Print@Home-Ticket für jedes Familienmitglied, für das bestellt wurde, 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?**

Die Print@Home-Tickets stehen Ihnen im Bereich „Bestehendes Abo verwalten“ zur Verfügung und können monatlich ausgedruckt werden.

- **Kann auch nur ein Elternteil das Familien-Abo bekommen?**

Nein! Prinzipiell gibt es die Karte nur im Doppelpack, also für beide Eltern, die mit ihren Kindern in einem gemeinsamen Haushalt leben.

- **Was ist, wenn ich alleinerziehend bin?**
Leben Sie alleine mit den Kindern in einem Haushalt, dann haben Sie natürlich ebenfalls Anspruch auf das Familien-Abo. Dies müssen Sie allerdings schriftlich bestätigen. Bitte haben Sie Verständnis, dass naldo in diesem Fall weitere Nachweise verlangen kann.
- **Gilt das Familien-Abo genau ein Jahr?**
Das Familienabo läuft genau zwölf Monate und endet dann automatisch. Es kann dann erneut beantragt werden. Bei einer Kündigung im laufenden Jahr wird für die bereits gefahrenen Monate jeweils der Unterschiedsbetrag zur normalen Monatskarte des Stadttarifs Tübingen/Sigmaringen bzw. zur Schülermonatskarte des Stadttarifs Tübingen/Sigmaringen 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.

ANSPRECHPARTNER

An wen kann ich mich bei Fragen zur Bestellung wenden?

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

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.

TARIF

- **Wo genau sind die Familien-Abos Tübingen und Sigmaringen gültig?**

Das **Familien-Abo Tübingen** gilt in rund um die Uhr im Stadtgebiet Tübingen (Kernstadt und Teilorte) in allen Bussen und Bahnen einschl. dem Stadtverkehr Tübingen.

Das **Familien-Abo Sigmaringen** gilt rund um die Uhr in Sigmaringen und Laiz in allen Bussen und Bahnen einschl. dem Stadtverkehr Sigmaringen.

Die **Schülerfahrkarten beider Familien-Abos** enthalten zudem die naldo-Freizeitregelung: Sie gelten somit 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 Familien-Abos sind stets persönliche Fahrkarten, Kinder unter sechs Jahren fahren kostenlos mit.

- **Kontrolle**

Erwachsene: Der Fahrgast, auf dessen Name ein Familien-Abo bestellt wurde, muss sich bei einer Fahrausweisprüfung mit einem amtlichen Lichtbildausweis (von einer Behörde ausgestellt) ausweisen können.

Kinder/Jugendliche:

Der Schülerschein muss von allen ab 16 Jahren mitgeführt werden. Wird kein Schülerschein ausgestellt, entfällt bei Kindern und Jugendlichen unter 16 Jahren die Nachweispflicht, ggfs. ist das Alter nachzuweisen.

Damit das Familien-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.

- **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 den Stadttarif Tübingen bzw. Sigmaringen hinausfahren?**

Natürlich! Wenn Sie 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, allerdings muss die Wabe, in der der Stadttarif Tübingen bzw. Sigmaringen liegt, dazu gekauft werden. Ihren Anschlussfahrchein können Sie einfach, schnell und bargeldlos im

mobilen Ticketshop der naldo-App oder im Bus sowie am Fahrscheinautomaten kaufen.

Bitte beachten Sie: Ein Anschlussfahrschein 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 Anschlussfahrschein (2 Waben = 3 Stunden, 3 Waben = 4 Stunden usw.).

- **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.

MOBILITÄTSGARANTIE

naldo übernimmt die Taxikosten in einer Höhe von bis zu 35 Euro, 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. Weitere Informationen sowie das Antragsformular erhalten Sie auf www.naldo.de

KOOPERATION NALDO-TEILAUTO

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 .