

FAQ – Häufig gestellte Fragen Deutschlandticket JugendBW für Schüler, Auszubildende, Freiwilligendienstleistende und junge Erwachsene

BESTELLUNG, LAUFZEIT, AUSGABEMEDIEN

- **Wo kann ich das Deutschlandticket JugendBW bestellen?**

Sie können das Deutschlandticket JugendBW im Abo-Kundenportal unter abos.naldo.de > Button „D-Ticket JugendticketBW (naldo: Azubis, FSJ, BFD, Tübingen: Schüler/KreisBonusCard) über Abocenter“ 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

Bei Auszubildenden, Freiwilligendienstleistenden und jungen Erwachsenen hat der Wohnort in einem der vier naldo-Landkreise Reutlingen, Tübingen, Sigmaringen und Zollernalbkreis zu liegen. Bei Schülern (außerhalb SLV) muss der Schulort innerhalb der vier naldo-Landkreise sein.

Sie haben die Wahl, ob Sie das Deutschlandticket JugendBW als Handyticket oder als Chipkarte beziehen möchten.

Die Bestellfristen sind beim **Deutschlandticket JugendBW/Deutschlandticket JugendBW Tübingen** 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.

- **Wo kann ich das Deutschlandticket JugendBW Tübingen bestellen?**

Ebenfalls über das Abo-Kundenportal > Button „D-Ticket JugendticketBW (naldo: Azubis, FSJ, BFD, **Tübingen:** Schüler/KreisBonusCard) über Abocenter“. Es kann von Schülern, Auszubildenden und Freiwilligendienstleistenden bestellt werden, deren Wohnort im Stadtgebiet Tübingen (Kernstadt und Stadtteile) liegt. Bitte beachten Sie, dass wir mit der Bestellung einen Nachweis (Kopie des amtlichen Lichtbildausweises – Rückseite! oder der Meldebescheinigung) benötigen, dass der/die Ticketnutzer/in in Tübingen (Kernstadt oder Teilorte) wohnt.

- **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 JugendBW auch für Dritte (die selbstverständlich auch unter 18 Jahre alt sein dürfen) bestellen. So können sich Erziehungsberechtigte selbst registrieren und die Vertragsdaten für Ihr/e Kind/er und Jugendlichen verwalten.

- **Wie funktioniert das Handyticket?**

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 angezeigt. Mit diesem können Sie dort im Bereich „Meine Fahrkarten“ Ihr Deutschlandticket JugendBW 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 im App-Store (Betreiber Regionalbus Ostbayern):



Google Play Store
(Android 14 und höher)



iTunes
(iOS 15.0 und höher)

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 Print@Home-Ticket für das naldo-Netz bereit.

- **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 für das naldo-Netz 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 Fahrtberechtigung für das D-

Ticket JugendBW ist deutschlandweit einheitlich und kann von Kontrollgeräten im Geltungsbereich des D-Tickets JugendBW kontrolliert werden, somit auch außerhalb des naldo.

Die Chipkarte ist maximal fünf Jahre gültig. Bei einem Wohnortwechsel 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 Print@Home-Ticket für das naldo-Netz steht Ihnen im Bereich „Bestehendes Abo verwalten“ zur Verfügung und kann monatlich ausgedruckt werden.

- **Gilt das Deutschlandticket JugendBW genau ein Jahr und wann muss die Kündigung eingereicht werden?**

Das Deutschlandticket JugendBW läuft über zwölf Monate und verlängert sich danach auf unbestimmte Zeit. Es kann nach dem ersten Bezugsjahr zu jedem Monatsersten schriftlich beim für Sie zuständigen 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 zu einer Monatsrate des Deutschlandtickets zuzüglich einer Bearbeitungsgebühr von zwei Euro nacherhoben. Das Deutschlandticket JugendBW kann in der Ausbildungszeit /im Freiwilligendienst/in der Schulzeit bis zu dem Ausbildungsjahr/Freiwilligendienstjahr/Schuljahr weitergeführt werden, in dem man 27 Jahre alt wird. Für junge Erwachsene kann es bis zum Ende des Monats bezogen werden, in dem man 21 Jahre alt wird.

- **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 steht 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.

- **Wie deaktiviere ich mein Kundenkonto im Abo-Kundenportal?**

Bitte beachten Sie, dass Sie mit einer Deaktivierung Ihres Kundenkontos im Abo-Kundenportal keine Bestellungen mehr vornehmen können. Möchten Sie die Deaktivierung vornehmen oder haben Sie weitere Fragen dazu, wenden Sie sich bitte an das für Sie zuständige Abocenter.

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

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

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 bei Fahrten im naldo nutzen.
- **Was ist, wenn ich krank werde?**
Wenn Sie 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.
- **Was ist, wenn ich einen mehrwöchigen Urlaub habe?**
Im Urlaubsfall besteht keine Möglichkeit der Rückerstattung.

TARIF

- **Wo genau ist das Deutschlandticket JugendBW gültig?**
Das Deutschlandticket JugendBW gilt rund um die Uhr, sieben Tage die Woche im Öffentlichen Personennahverkehr (2. Klasse) in ganz Deutschland (nicht im Fernverkehr: ICE, IC, EC, Fernbus). Ausnahme sind die Intercityzüge auf der Gäubahn (KBS 740 - Stuttgart-Singen), die auch mit dem Deutschlandticket JugendBW genutzt werden dürfen. Ein amtlicher Lichtbildausweis bzw. bei Schülern ein vergleichbarer Identitätsnachweis (z.B. Schülerschein) muss mitgeführt werden.

Wird kein Schülerschein ausgestellt, entfällt bei Kindern und Jugendlichen unter 16 Jahren die Nachweispflicht.

- **Mitnahmeregelung und Übertragbarkeit**

Das Deutschlandticket JugendBW ist eine persönliche Fahrkarte, die nicht übertragbar ist. Sie gilt ausschließlich für die 2. Klasse.

- **Kontrolle**

Der Fahrgast, auf dessen Name das Deutschlandticket JugendBW gekauft wurde, muss sich bei einer Fahrausweisprüfung mit einem amtlichen Lichtbildausweis (von einer Behörde ausgestellt) ausweisen können. Bei Schülern ist ein vergleichbarer Identitätsnachweis (z.B. Schülerschein) vorzuzeigen. Wird kein Schülerschein ausgestellt, entfällt bei Kindern und Jugendlichen unter 16 Jahren die Nachweispflicht. Damit das Deutschlandticket JugendBW auch nur von der berechtigten Person genutzt werden kann, wird Vorname und Name des Nutzers auf dem Ticket angezeigt, weiterhin die Kontaktdaten des zuständigen Abocenters und die Abonummer.

- **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.

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

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

- **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 Tagesticket Kind) zu lösen.

Alternativ kann (montags bis freitags ab 8.30 Uhr) für bis zu fünf Fahrräder auch ein Tagesticket 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 innerhalb des gesamten naldo-Netzes kostenlos.