

Häufig gestellte Fragen (FAQ)

Jahres-Abo Preisstufe 20 (Wabe Reutlingen) als Handyticket

Registrierung/Anmeldung/Account

Ab welchem Alter kann ich mich im Jahres-Abo-Portal des Reutlinger Stadtverkehrs (abo-reutlingen.naldo.de) registrieren?

Eine Registrierung im Jahres-Abo-Portal ist erst ab 18 Jahren möglich. Jedoch können Sie Jahres-Abos auch für Dritte (die auch unter 18 Jahre alt sein dürfen) bestellen. Damit Sie das Jahres-Abo als Handyticket nutzen können, müssen Sie sich mit derselben E-Mail-Adresse auch in der naldo-App (Menüpunkt „Tickets“) einmalig registrieren (hier kann man sich registrieren, wenn man auch noch keine 18 Jahre alt ist). Wenn Sie bereits im naldo-Online-Ticket-Shop angemeldet sind, geben Sie in der App nur noch Ihre Nutzerdaten (E-Mail und Passwort) ein.

Wie registriere ich mich?

Bitte nutzen Sie im Jahres-Abo-Portal den Button „Registrierung“ und geben Ihre persönlichen Daten ein. Sie erhalten anschließend eine Bestätigungs-E-Mail an die von Ihnen hinterlegte E-Mail-Adresse. Sobald Sie diese bestätigt haben, können Sie ein oder mehrere Jahres-Abos bestellen.

Wie deaktiviere ich mein Kundenkonto im Jahres-Abo-Portal?

Bitte beachten Sie, dass Sie mit einer Deaktivierung Ihres Kundenkontos im Jahres-Abo-Portal keine Bestellungen mehr vornehmen können. Möchten Sie die Deaktivierung vornehmen oder haben Sie weitere Fragen dazu, wenden Sie sich bitte an den Reutlinger Stadtverkehr (info@reutlinger-stadtverkehr.de). Die RSV ist Ihr Ansprechpartner rund um das Handyticket.

Jahres-Abo als Handyticket

Was ist ein Handyticket?

„Handyticket“ bedeutet, dass Sie das Jahres-Abo nicht mehr in Papierform (also mehrere Monatsabschnitte) erhalten, sondern es ausschließlich in der naldo-App im Bereich „Tickets“ angezeigt wird. In der Regel erscheint Ihr Jahres-Abo zwei Tage vor Abostart in der naldo-App.

Welche Jahres-Abos kann ich als Handyticket erwerben?

Zum jetzigen Zeitpunkt können Sie folgende Tarifprodukte als Handyticket erwerben:

- Jahres-Abo persönlich, monatliche Zahlweise, Preisstufe 20 (Wabe Reutlingen)

- Jahres-Abo persönlich, jährliche Zahlweise, Preisstufe 20 (Wabe Reutlingen)

Warum ist das Jahres-Abo als Handyticket nur in Verbindung mit einem amtlichen Lichtbildausweis gültig?

Das Jahres-Abo als Handyticket ist ein personalisierter Fahrausweis, der nicht übertragbar ist und deshalb nur in Verbindung mit einem amtlichen Lichtbildausweis gültig ist. Dies schützt vor Missbrauch und ist für das Fahr- und Kontrollpersonal eine zusätzliche Kontrolle.

Mit welchem Startzeitpunkt kann ich das Jahres-Abo als Handyticket bestellen?

Im Jahres-Abo-Portal ist die Bestellfrist der 15. des Vormonats. Bis dahin kann ein Jahres-Abo, gültig ab dem nächsten Kalendermonat, bestellt werden. Eine Bestellung ist für maximal drei Monate im Voraus möglich. Bitte beachten Sie auch, dass Sie ein aktuelles Lichtbild hochladen müssen, ansonsten kann der Bestellprozess nicht abgeschlossen werden. Nach erfolgreicher Bestellung erhalten Sie eine Bestellbestätigung per E-Mail.

Kann ich das Jahres-Abo auch für Dritte bestellen?

Ja. Als registrierter Nutzer im Jahres-Abo-Portal (abo-reutlingen.naldo.de) können Sie auch für Dritte ein Jahres-Abo bestellen. Entscheidend ist, dass Sie für diese Person dieselbe E-Mail-Adresse hinterlegen, wie diese in der naldo-App verwendet. Auch müssen Sie für diese Person ein Lichtbild hochladen. Nur dann kann das Jahres-Abo korrekt in der naldo-App angezeigt werden.

Kann ich Jahres-Abos bestellen, ohne mich zu registrieren?

Nein, das ist nicht möglich.

Wo finde ich nach der Bestellung mein Jahres-Abo in der naldo-App?

Nach abgeschlossener Bestellung wird Ihr Jahres-Abo frühestens zwei Tage vor Abo-Start unter „Tickets“ angezeigt. Es erscheint als „Jahres-Abo“ in der Ticketvorschau und ist dort mit dem aktuellen Bezugsmonat versehen. Das Handyticket an sich enthält auf drei Seiten die wichtigsten Daten wie Vorname, Name, Lichtbild, Abonummer, Preisstufe, Gültigkeitsmonat, Barcode und diverse Sicherheitsmerkmale.

Ich nutze mein Jahres-Abo bisher als Printticket – wie kann ich aufs Handyticket wechseln?

Bitte wenden Sie sich an das naldo-Abocenter Reutlingen (Telefon: 07121/9430-62 oder E-Mail: abo-rt@naldo.de), wenn Sie bereits ein Jahres.Abo als Printticket besitzen und auf das

Handyticket wechseln wollen. Zum jetzigen Zeitpunkt ist nur ein persönliches Jahres-Abo der Preisstufe 20 (Wabe Reutlingen) als Handy-Ticket möglich.

naldo-App

Für welche Handy-Betriebssysteme gibt es die naldo-App?

Es gibt die naldo-App für iOS und Android. Diese finden Sie in den jeweiligen Stores.

Zahlungsabwicklung

Welche Zahlungsmittel sind möglich?

Das Jahres-Abo kann ausschließlich mit dem SEPA-Lastschriftverfahren bezahlt werden.

Wann wird der Bestellbetrag abgebucht?

Bei monatlicher Zahlweise wird der monatliche Einzugsbetrag ab dem 1. des Monats abgebucht. Bei jährlicher Zahlweise wird der Jahresfahrkartenpreis ab dem 1. des Monats vom Abobeginn bzw. Aboverlängerung abgebucht.

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 an den Reutlinger Stadtverkehr (RSV), Telefon 07121/9430-0. Die RSV ist Ihr Ansprechpartner rund um das Handyticket.

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

Nach Download des Handytickets ist für diesen Monat keine Internetverbindung mehr nötig. Sie müssen also nicht online sein, um Ihr Ticket anzuzeigen. Zwei Tage vor Monatsende wird der neue „Monatsabschnitt“ auf die naldo-App übertragen, dazu benötigen Sie Internet-Empfang.

Tarif

Gilt mein Jahres-Abo genau ein Jahr und was ist im Fall einer Kündigung?

Das Jahres-Abo läuft über zwölf Monate und verlängert sich automatisch um ein Jahr, falls Sie nicht bis zum 15. des Monats vor Ablauf schriftlich beim Reutlinger Stadtverkehr gekündigt haben. Nach dem ersten Jahr ist eine monatliche Kündigung möglich. In

begründeten Ausnahmefällen können Sie auch vorzeitig kündigen. Allerdings wird dann für die bereits gefahrenen Monate der Unterschiedsbetrag zur normalen Monatskarte nacherhoben. Eine Bearbeitungsgebühr in Höhe von zwei Euro kommt noch dazu.

Ihr Abonnement erscheint in der naldo-App als „Jahres-Abo“ in der Ticketvorschau und ist dort mit dem aktuellen Bezugsmonat versehen. Es wird stets bis 5 Uhr des ersten Tages im Folgemonat angezeigt.

Was ist, wenn ich einen mehrwöchigen Urlaub habe?

Im Urlaubsfall besteht keine Möglichkeit der Rückerstattung.

Was ist, wenn ich krank werde?

Wenn Sie ununterbrochen mindestens 14 Tage reiseunfähig erkrankt sind und dies mittels Attest nachweisen können, brauchen Sie dem Reutlinger Stadtverkehr nur innerhalb eines Monats Bescheid geben – er erstattet Ihnen dann entweder 1/360 des Jahres- bzw. 1/30 des Monatsbetrages für jeden Krankheitstag! Die Bearbeitungsgebühr beträgt zwei Euro.

Was ist, wenn die Fahrpreise erhöht werden?

Mit Ihrer Entscheidung für die jährliche Abbuchung haben Sie sich gleich eine Preisgarantie „mit eingekauft“. Das heißt, selbst wenn sich die Tarife ändern, gilt Ihr Jahres-Abo-Preis bis zum Ablauf dieses Jahres. Bei monatlicher Abbuchung werden die monatlichen Beträge automatisch angepasst – in diesem Fall haben Sie allerdings ein Sonderkündigungsrecht!

Kann ich auch über die Wabe Reutlingen (220) hinausfahren?

Natürlich! Wenn Sie über Ihre „Wabe Reutlingen“ hinausfahren wollen, nutzen Sie einen günstigen „Anschlussfahrchein“ für die zusätzlichen Waben. Zusammen mit Ihrem Jahres-Abo für die Wabe Reutlingen haben Sie ab fünf Waben eine Netzkarte. Zudem können Sie Ihren Anschlussfahrchein ebenfalls direkt im Ticketshop der naldo-App kaufen. Die Geltungsdauer richtet sich nach der Gesamtzahl der Waben von Jahres-Abo und Anschlussfahrchein (2 Waben = 3 Stunden, 3 Waben = 4 Stunden usw.).

Ich möchte mein Fahrrad mitnehmen. Was muss ich beachten?

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 gibt es für die Radmitnahme eine Sperrzeit montags bis freitags von 6 Uhr bis 9 Uhr in Fahrtrichtung Tübingen.

Bus

In den Bussen ist eine Fahrradmitnahme nur möglich, wenn es im Fahrplan durch das Fahrradsymbol vermerkt ist. Hierbei ist die Fahrradmitnahme von 20 Uhr bis 5 Uhr des Folgetages kostenlos.

In den RegioBussen X2 und X3 können Fahrräder mitgenommen werden. Hierbei ist die Fahrradmitnahme montags bis freitags vor 6 Uhr und nach 9 Uhr sowie samstags, sonn- und feiertags ganztägig kostenlos. Gleiches gilt für den RegioBus 500 außerhalb der Landesgartenschau. Im RegioBus 600 ist keine Fahrradmitnahme 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: naldo.de > [Fahrräder](#)