

Häufig gestellte Fragen (FAQ)

Abo 25 und Abo 25 als Handyticket – Bestellung über Abo-25-Kundenportal

1. **Registrierung/Anmeldung/Account** 1
2. **Abo 25 – Tarif** 2
3. **Abo 25 als Handyticket** 3
4. **Fahrausweisprüfung** 5

1. Registrierung/Anmeldung/Account

Ab welchem Alter kann ich mich im Abo-25-Kundenportal (abo25.naldo.de) registrieren?

Eine Registrierung im Abo-25-Kundenportal ist erst ab 18 Jahren möglich. Jedoch können Sie Abos 25 auch für Dritte (die selbstverständlich auch unter 18 Jahre alt sein dürfen) bestellen. Damit Sie (oder Dritte) das Abo 25 als Handyticket nutzen können, müssen Sie im Bestellvorgang dieselbe E-Mail-Adresse hinterlegen, die Sie auch in der naldo-App (Menüpunkt „Tickets“) bei der (einmaligen) Registrierung verwenden. Wenn Sie bereits im naldo-Online-Ticket-Shop angemeldet sind, geben Sie in der App nur noch Ihre Nutzerdaten (E-Mail und Passwort) ein. Eine Registrierung im naldo-Online-Ticket-Shop/in der naldo-App ist zwischenzeitlich auch unter 18 Jahren möglich, insbesondere damit minderjährige Abo-25-Kunden die Möglichkeit haben, sich das Abo 25 als Handyticket anzeigen zu lassen. Doch weiterhin ist ein Kauf von Tickets unter 18 Jahren **nicht** möglich („Kindermodus“).

Wie registriere ich mich?

Bitte nutzen Sie im Abo-25-Kundenportal den Button „Registrierung“ und geben Sie 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 Abos 25 bestellen.

Wer betreibt das Abo-25-Kundenportal?

Verantwortlich für den Betrieb sind die drei Abocenter 25:

- **DB ZugBus Regionalverkehr Alb-Bodensee GmbH (RAB)**
Karlstraße 31-33, 89073 Ulm, Tel.: 0731/1550-0, Fax: 0731/1550-28160,
E-Mail: servicecenter@zugbus-rab.de
- **IGP – AboCenter Interessengemeinschaft des Personenverkehrsgewerbes eG**
Dornierstraße 3, 71034 Böblingen, Tel.: 07031/623-180, Fax: 07031/623-158,
E-Mail: abocenter@igp.wbo.de

- **Reisch GmbH Omnibusverkehr (Reisch)**

Flachsstraße 30, 88512 Mengen, Tel.: 07572/76030-10, Fax: 07572/76030-19

E-Mail: linie@reisch-bus.de

Sie sind Ihre Ansprechpartner bei allen Fragen rund um das Abo 25.

Wie deaktiviere ich mein Kundenkonto im Abo-25-Kundenportal?

Bitte beachten Sie, dass Sie mit einer Deaktivierung Ihres Kundenkontos im Abo-25-Kundenportal keine Bestellungen mehr vornehmen können. Möchten Sie die Deaktivierung vornehmen oder haben Sie weitere Fragen dazu, wenden Sie sich bitte an die oben genannten Verkehrsunternehmen RAB, IGP und Reisch.

2. Abo 25 - Tarif

Wann kann ich mit dem Abo 25 beginnen?

Das Abo 25 können Sie zu jedem Monatsersten beginnen. Spätester Bezugsmonat ist der Monat des 25. Geburtstags, d.h. es muss bis zum 15. des Vormonats bestellt werden.

Wie sind die Antragsfristen?

Abos 25 müssen bis zum 15. des Vormonats beantragt werden. Bei der Bestellung können Sie zwischen der Bezugsart „Handy-Ticket“ und „Papier-Ticket“ wählen.

Welche Nachweise muss ich erbringen?

Sie benötigen einen Altersnachweis (z.B. eine Kopie des Personalausweises) bzw. einen Nachweis über eine Ausbildung, ein Freiwilliges Soziales Jahr, einen Bundesfreiwilligendienst usw. Möchten Sie den günstigeren Preis für die Preisstufe 1 bzw. die Stadttarife in Anspruch nehmen, müssen Sie nachweisen, dass Wohnort, Schulort und Ort des Ausbildungsbetriebes bzw. Bufdi- oder FSJ-Stelle in der gleichen Wabe bzw. im gleichen Stadtтарifgebiet liegen.

Gilt mein Abo 25 genau ein Jahr und was ist im Fall einer Kündigung?

Das Abo 25 läuft über zwölf Monate und verlängert sich automatisch um ein Jahr, falls Sie nicht bis zum 15. des Monats vor Ablauf schriftlich bei Ihrem Abocenter 25 kündigen. Nach dem ersten Jahr ist eine monatliche Kündigung möglich. In begründeten Ausnahmefällen können Sie auch vorzeitig kündigen. Allerdings erfolgt dann eine Nachberechnung und der Differenzbetrag zwischen dem Preis des Abo 25 mit der Preisstufe 2 und der Schülermonatskarte mit der Preisstufe 3 muss für jeden genutzten Monat nachbezahlt werden. Bei Abos 25 mit der Preisstufe 1 bzw. Stadtтарife muss der Differenzbetrag zur

Schülermonatskarte mit der Preisstufe 1 bzw. Stadttarif für jeden genutzten Monat nachbezahlt werden. Eine Bearbeitungsgebühr in Höhe von zwei Euro kommt noch dazu.

Welche monatlichen Beträge werden abgebucht?

Es werden 12 Monate lang 11/12 des Preises der Schülermonatskarte abgebucht, maximal der Preisstufe 2. Bei Schülern, Azubis, FSJlern und Bufdis, deren Wohnort und Ausbildungsort innerhalb der gleichen Wabe bzw. innerhalb des gleichen Stadttarfbereichs liegt, richtet sich der Abbuchungsbetrag nach den entsprechenden Preisen für Schülermonatskarten Preisstufe 1 bzw. des Stadttarifs. Entsprechende Nachweise sind erforderlich.

Welche Zahlungsmittel sind möglich?

Das Abo 25 kann ausschließlich mit dem SEPA-Lastschriftverfahren bezahlt werden.

Wann wird der Bestellbetrag abgebucht?

Der Betrag wird monatlich ab dem 1. des Monats abgebucht.

Was ist, wenn die Fahrpreise erhöht werden?

Bei monatlicher Abbuchung werden die monatlichen Beträge automatisch angepasst – in diesem Fall haben Sie allerdings ein Sonderkündigungsrecht!

3. Abo 25 als Handyticket

Was ist ein Handyticket?

„Handyticket“ bedeutet, dass Sie das Abo 25 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 Abo 25 zwei Tage vor Abostart in der naldo-App.

Kann ich alle Preisstufen des Abo 25 als Handyticket erwerben?

Ja. Einzige Ausnahme sind Abos 25 der Preisstufe 11 (Stadttarif Tübingen).

Warum ist das Abo 25 als Handyticket nur in Verbindung mit einem amtlichen Lichtbildausweis gültig?

Das Abo 25 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 Abo 25 als Handyticket bestellen?

Im Abo-25-Kundenportal ist die Bestellfrist der 15. des Vormonats. Bis dahin kann ein Abo 25, 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 Abo 25 auch für Dritte bestellen?

Ja. Als registrierter Nutzer im Abo-25-Kundenportal (abo25.naldo.de) können Sie auch für Dritte ein Abo 25 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 Abo 25 korrekt in der naldo-App angezeigt werden.

Kann ich das Abo 25 bestellen, ohne mich zu registrieren?

Nein, das ist nicht möglich.

Wo finde ich nach der Bestellung mein Abo 25 in der naldo-App?

Nach abgeschlossener Bestellung wird Ihr Abo 25 frühestens zwei Tage vor Abo-Start unter „Tickets“ angezeigt. Es erscheint als „Abo 25“ 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, Gültigkeitsmonat, Barcode und diverse Sicherheitsmerkmale.

Ich nutze mein Abo 25 bisher als Printticket – wie kann ich aufs Handyticket wechseln?

Bitte melden Sie sich im Abo-25-Kundenportal an und wählen im Menüpunkt „Vertragsübersicht/Wechsel ins Abo 25“ den betreffenden Vertrag aus. Mit dem Button „Bezugs-Art ändern“ können Sie die Umstellung vornehmen. Sie müssen dabei die gewünschte E-Mail-Adresse, ein Lichtbild sowie das Startdatum eingeben. Und auch ein Wechsel zurück zum Papier-Ticket ist so möglich.

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.

4. 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 die Unternehmen RAB, Reisch und IGP. Sie sind Ihre 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.