

## FAQ - الأسئلة الشائعة تذكرة Deutschlandticket Tübingen مع بطاقة KreisBonusCard

(متاحة اعتبارًا من 2024/02/1، وسارية اعتبارًا من 2024/03/1)

يمكن استخدام التذاكر الرقمية فقط، أي تذاكر الهاتف المحمول أو البطاقات الذكية، للرحلات في جميع أنحاء ألمانيا اعتبارًا من 01 يناير/كانون الثاني 2024.

### العملاء الحاليون

هل لديك بالفعل تذكرة Deutschlandticket Tübingen وترغب في التبدل إلى Deutschlandticket Tübingen باستخدام بطاقة KreisBonusCard؟

للقيام بذلك، يُرجى إرسال بريد إلكتروني يحتوي على المعلومات التالية إلى مركز اشتراكات naldo في توبينغن [abo-tue@naldo.de](mailto:abo-tue@naldo.de):

- اسم المشترك
- تاريخ الميلاد
- الجهة الأمامية لبطاقة KreisBonusCard Tübingen أو KreisBonusCard Extra Tübingen، على أن تكون سارية

سيتم التحويل وفقًا للمواعيد النهائية للطلب:

- تذكرة الهاتف المحمول: حتى اليوم 27 من الشهر (لكل من الشهر الحالي وحتى ثلاثة أشهر مقدمًا).
- البطاقة الذكية: حتى اليوم 10 من الشهر السابق.

إذا كانت لديك بطاقة ذكية، فلن تحتاج إلى القيام بأي شيء آخر. تظل البطاقة الذكية سارية ولا تحتاج إلى استبدالها.

إذا استمرت في استخدام تذكرة الهاتف المحمول، فسوف تتلقى رمزًا جديدًا من مركز اشتراكات naldo في توبينغن، و ينبغي عليك من خلاله تحديث تذكرة الهاتف المحمول الخاصة بك. ويمكنك إدخاله في تطبيق Wohin-Du-Wilst قبل بدء الاشتراك بخمسة أيام، وليس قبل ذلك. سترسل إليك أيضًا هذه المعلومات مرة أخرى عبر بريد إلكتروني منفصل.

### العملاء الجدد

الطلب، المدة، وسائط الإصدار

- من يحق له تقديم طلب للحصول على تذكرة Deutschlandticket Tübingen مع بطاقة KreisBonusCard؟

فقط سكان منطقة توبينغن (مركز المدينة أو الضواحي) بدءًا من سن 18 عامًا ممن يحملون بطاقة سارية من بطاقتي KreisBonusCard Tübingen أو KreisBonusCard Extra Tübingen.

- أين يمكنني تقديم طلب للحصول على تذكرة Deutschlandticket Tübingen مع بطاقة KreisBonusCard؟

يمكنك تقديم طلب للحصول على تذكرة Deutschlandticket في بوابة اشتراكات العملاء [abos.naldo.de](https://abos.naldo.de) < زر Deutschlandticket und Deutschlandticket Tübingen (Jedermann, Job-Ticket, "KreisBonusCard). يُرجى التسجيل هناك مرة واحدة، وسيُرسل إليك بعد ذلك رابط تأكيد ينبغي عليك تفعيله خلال

ثلاثة أيام، وعندئذ فقط سيكون بإمكانك طلب التذكرة. (انتبه: لا يمكن استخدام بيانات الدخول لمتجر تذاكر الهاتف المحمول في تطبيق naldo ومتجر التذاكر الإلكترونية للتذاكر اليومية على [tagagestickets.naldo.de](http://tagagestickets.naldo.de) لبوابة عملاء naldo).

يمكنك اختيار ما إذا كنت ترغب في شراء تذكرة Deutschlandticket Tübingen مع بطاقة KreisBonusCard في صورة تذكرة هاتف محمول أو بطاقة ذكية. منذ 1 يناير/كانون الثاني 2024، فُرض في كامل ألمانيا عدم تقديم تذكرة Deutschlandticket إلا في صورة بطاقة ذكية. لا يمكن أيضًا حجز الخيارات الإضافية naldo-Plus ودرجة Erste Klasse BW.

المواعيد النهائية لتقديم الطلب كما يلي:

- تذكرة الهاتف المحمول: حتى اليوم 27 من الشهر (لكل من الشهر الحالي وحتى ثلاثة أشهر مقدمًا).
- البطاقة الذكية: حتى اليوم 10 من الشهر السابق.

#### ● ما هي الإثباتات التي يجب رفعها عند طلب التذكرة؟

يُرجى تجهيز الإثبات التالي: الجهة الأمامية لبطاقة سارية من بطاقتي KreisBonusCard أو KreisBonusCard Extra Tübingen.

#### ● في أي عمر يمكنني التسجيل في بوابة اشتراكات العملاء؟

يمكن التسجيل في بوابة اشتراكات العملاء فقط من سن 18 عامًا. يمكنك أيضًا طلب تذكرة Deutschlandticket Tübingen مع بطاقة KreisbonusCard لأطراف ثالثة.

#### ● كيف تعمل تذكرة الهاتف المحمول؟

باستخدام تذكرة الهاتف المحمول، ستتلقى رمز الاسترجاع لتطبيق Wohin-Du-Willst عبر البريد الإلكتروني قبل بدء اشتراكك بخمسة أيام، وليس قبل ذلك. وبواسطته يمكنك تنشيط تذكرة Deutschlandticket Tübingen مع بطاقة KreisBonusCard في قسم "تذاكري" أسفل "هل لديك اشتراك بالفعل؟ استورد الآن". إذا قدمت طلبًا في الشهر الحالي، فسُرسَل إليك رمز التنغيع عبر البريد الإلكتروني في موعد لا يتجاوز 48 ساعة بعد التحقق الإيجابي من قِبَل مركز الاشتراكات في توبيغن. القاعدة العامة: يمكن استخدام تذكرة الهاتف المحمول بغض النظر عن العمر.

بالإضافة إلى ذلك: يجب إدخال الرمز مرة واحدة، ويمكن تفعيل التذكرة الجديدة عن طريق التمرير إلى اليسار في الأول من الشهر التالي. ويمكن أيضًا استخدام الرمز مرة أخرى عند تغيير الجهاز. يتطلب الأمر استخدام بيانات الهاتف المحمول مرة واحدة فقط شهريًا من أجل تحديث تذكرة الهاتف المحمول. يمكنك بعد ذلك استخدام التذكرة دون اتصال بالإنترنت. يُرجى التأكد من أن هاتفك الذكي يسمح بتحديثات تطبيق Wohin-Du-Willst. يمكن استخدام تذكرة الهاتف المحمول لجميع الهواتف الذكية التي يمكنها تنزيل تطبيق Wohin-du-Willst من متجر Google Play (Android) أو iTunes (iOS).

تتوفر أمامك أيضًا تذكرة Print@Home (اعتبارًا من 2024/01: اشتراك naldo السنوي الشخصي، شبكة naldo).

#### ● كيف تعمل البطاقة الذكية؟

إذا طلبت بطاقة ذكية، فسُرسَل إلى منزلك عن طريق البريد؛ وقد يستغرق ذلك ما يصل إلى أربعة أسابيع. وبدلاً من ذلك، تتوفر أمامك أيضًا تذكرة Print@Home (اعتبارًا من 2024/01: اشتراك naldo السنوي الشخصي، شبكة naldo).

المطبوع على البطاقة الذكية: الاسم الأول، واللقب، ورقم الاشتراك، ومركز الاشتراك المختص. ولا تشمل البطاقات الذكية على أي معلومات نصية حول تصريح السفر، فهي متاحة رقميًا فقط ولا يمكن قراءتها إلا باستخدام تطبيقات مراقبة خاصة. تصريحات السفر لتذكرة D موحدة في جميع أنحاء ألمانيا ويمكن التحقق منها بواسطة أجهزة التحكم في نطاق سريان تذاكر D، بما في ذلك خارج naldo.

البطاقة الذكية سارية لمدة خمس سنوات بحدٍ أقصى. يرجى الاحتفاظ بالبطاقة الذكية، حتى لو ألغيت تذكرة Deutschlandticket الخاصة بك لمدة شهر أو أكثر، بحيث يمكننا إعادة تنشيطها بمجرد بدء اشتراك جديد.

إذا غيرت مكان إقامتك، فلن تحصل على بطاقة ذكية جديدة - وفي هذه الحالة، يُرجى تغيير تفاصيل عنوانك في بوابة اشتراكات العملاء.

إذا فقدت البطاقة الذكية، فسيُصدر لك مركز الاشتراكات في توبينغن بطاقة ذكية جديدة مقابل رسوم إدارية قدرها 15 يورو. وكذلك إذا كانت البطاقة الذكية بها خلل، يُرجى الاتصال بمركز الاشتراكات في توبينغن.

#### • كيف تعمل تذكرة Print@Home؟

ستتوفر أمامك تذكرة Print@Home (اعتبارًا من 2024/01: اشتراك naldo السنوي الشخصي، شبكة naldo) في نطاق "إدارة الاشتراك الحالي" ويمكن طباعتها شهريًا. يمكن استخدام التذاكر الرقمية فقط؛ أي تذاكر الهاتف المحمول أو البطاقات الذكية، للرحلات في جميع أنحاء ألمانيا اعتبارًا من 1 يناير/كانون الثاني 2024.

#### • يمكن إلغاء تذكرة Deutschlandticket Tübingen مع بطاقة KreisBonusCard شهريًا – كيف يكون ذلك؟

يمكن إلغاء تذكرة Deutschlandticket Tübingen مع بطاقة KreisbonusCard في اليوم الأول من كل شهر لدى مركز اشتراكات توبينغن، وذلك كتابيًا (عن طريق البريد الإلكتروني، أو الخطاب، أو الفاكس) لمدة شهر أو أكثر؛ ويجب أن يكون الإلغاء بحلول اليوم العاشر من الشهر السابق على أبعد تقدير. لن يتم خصم أي مبالغ من الفترة المعلن عنها. **يستمر سريان تذكرة Deutschlandticket Tübingen مع بطاقة KreisBonusCard لمدة اثني عشر شهرًا بالضبط ثم تنتهي تلقائيًا. ويمكن بعد ذلك تقديم طلب للحصول عليها مرة أخرى.**

#### • ما هي طرق الدفع الممكنة، ومتى سيتم الخصم؟

لا يمكن الدفع إلا عن طريق الخصم المباشر لمنطقة المدفوعات الأوروبية الموحدة (SEPA)، والذي يستلزم حسابًا مصرفيًا لدى بنك أوروبي. سيتم خصم المبلغ اعتبارًا من اليوم الخامس عشر من الشهر السابق.

#### • كيف ألغى تفعيل حسابي في بوابة عملاء الاشتراكات؟

يُرجى ملاحظة أنه إذا ألغيت تفعيل حسابك في بوابة عملاء الاشتراكات، فلن تتمكن بعد ذلك من تقديم الطلبات. إذا كنت ترغب في إلغاء التفعيل أو لديك المزيد من الأسئلة، يُرجى التواصل مع مركز الاشتراكات في توبينغن.

#### الموظف المختص

للاستعلام حول خيارات الطلب عبر الإنترنت والمشورة بشأن الاشتراكات الحالية (مثال، فقدان البطاقة الذكية، ولوائح التعريف، والمشكلات الفنية):

#### مركز اشتراكات naldo في توبينغن

عناية / Stadtwerke Tübingen GmbH

Eisenhutstraße 6, 72072 Tübingen

الهاتف: 07071/157-457, الفاكس: 07071/157-311

البريد الإلكتروني: abo-tue@naldo.de

الاثنين - الخميس من الساعة 8:00 - 17:00

الجمعة من الساعة 8:00 حتى الساعة 13:00

#### الدعم في حالة الطلبات الإلكترونية:

#### ملتقى العاطلين عن العمل في توبينغن

المواعيد بعد حجز مسبق عبر: الهاتف 07071/400648

البريد الإلكتروني [mail@arbeitslosentreff.de](mailto:mail@arbeitslosentreff.de)

مواعيد العمل:

الاثنين - الأربعاء: الساعة 9:00 - 12:30 وكذلك 13:00 - 15:00

الخميس: الساعة 9:00 - 12:30 وكذلك 13:00 - 16:00

الجمعة: الساعة 9:00 - 13:00

Neckarhalde 40, 72070 Tübingen

### **التدريب على ملء النموذج في مقهى Sozial**

أيام الثلاثاء من الساعة 16:30 حتى الساعة 18:30

Derendinger Straße 50, 72072 Tübingen

### **مكتب ضاحية Waldhäuser الشرقية**

الهاتف: 07071/6878015

البريد الإلكتروني: [stadtteilbuero-who@tuebingen.de](mailto:stadtteilbuero-who@tuebingen.de)

مواعيد العمل: الاثنين من الساعة 09:00 حتى الساعة 14:00

Berliner Ring 20, 72076 Tübingen

### **مكتب الضاحية Weststadt**

الهاتف: 07071/204-1722

البريد الإلكتروني: [stadtteilbuero-weststadt@tuebingen.de](mailto:stadtteilbuero-weststadt@tuebingen.de)

مواعيد العمل: الثلاثاء من الساعة 15 حتى الساعة 17 أو بحجز مسبق

Sindelfinger Straße 1/4, im Kinderhaus Aischbach, 72070 Tübingen

**ملتقى الضاحية Brückenhaus**

الهاتف 07071/968807

البريد الإلكتروني brueckenhaus@kit-jugendhilfe.de

مواعيد العمل: الخميس من الساعة 14 حتى الساعة 16

Werkstraße 8, 72074 Tübingen

**ملتقى الضاحية NaSe**

يمكن تحديد المواعيد من خلال حجز موعد مسبقاً عبر الهاتف 07071/360554

البريد الإلكتروني: nase@kit-jugendhilfe.de

مواعيد العمل: الساعة 14:00 - 15:30

Janusz-Korczak-Weg 1, 72072 Tübingen

**ملتقى هيرش لكبار السن**

المواعيد بحجز مسبق

الهاتف: 07071/22688، الاثنين - الأربعاء والجمعة: الساعة 11:00 - 12:00

البريد الإلكتروني: hirsch-begegnung@t-online.de

Hirschgasse 9, 72072 Tübingen

**المرض، والإجازة، والفقدان**

- **ماذا يحدث إذا فقدت بطاقتي الذكية؟**  
إذا فقدت البطاقة الذكية، فسيُصدر لك مركز الاشتراكات في توبينغن بطاقة ذكية جديدة مقابل رسوم إدارية قدرها 15 يورو. يمكنك استخدام تذكرة Print@Home مؤقتاً عند السفر من خلال naldo.
- **ماذا لو مرضت أو ذهبت في إجازة تستمر لعدة أسابيع؟**  
نظراً إلى أنه يمكنك إلغاء تذكرة Deutschlandticket Tübingen مع بطاقة KreisBonusCard شهرياً، فأنت تتمتع بمرونة كبيرة. إذا كنت لا ترغب في استخدامها لمدة شهر واحد أو أكثر، فيرجى إبلاغ مركز اشتراكات توبينغن كتابياً (عن طريق البريد الإلكتروني، أو الخطاب، أو الفاكس) بحلول اليوم العاشر من الشهر السابق بحد أقصى. لن يتم خصم أي مبالغ عن تلك الفترة.

**التعريف**

- **ما هي بالضبط أماكن سريان تذكرة Deutschlandticket؟**  
تذكرة Deutschlandticket سارية على مدار الساعة، طوال أيام الأسبوع في وسائل النقل العام لمسافات قريبة (الدرجة الثانية) في جميع أنحاء ألمانيا (وليس في وسائل النقل لمسافات طويلة: القطار السريع بين المدن (ICE)، القطار بين المدن (IC)، القطار بين دول منطقة اليورو (EC)، حافلات المسافات الطويلة). الاستثناء هو القطارات بين المدن على خط سكة حديد Gäubahn (KBS 740 - Stuttgart-Singen)، والتي يمكن استخدامها أيضاً بتذكرة Deutschlandticket. يجب أن تحمل بطاقة هوية رسمية بها صورة لك.
- **سياسة الاصطحاب وإمكانية الإعطاء للغير**  
Deutschlandticket هي تذكرة شخصية غير قابلة للإعطاء للغير. يسافر الأطفال دون سن السادسة مجاناً، وخلاف ذلك لا توجد لوائح نقل أخرى.

**التفتيش**

يجب أن يكون الراكب الذي تم شراء تذكرة Deutschlandticket باسمه قادرًا على إثبات شخصيته أثناء التحقق من التذكرة، من خلال تقديم بطاقة هوية رسمية تحمل صورة (صادرة عن إحدى الهيئات) وبطاقة KreisBonusCard. حتى لا يمكن استخدام تذكرة Deutschlandticket إلا من قِبَل الشخص المصرح له باستخدامها، يُكتب الاسم الأول للمستخدم ولقبه على التذكرة، بالإضافة إلى بيانات الاتصال بمركز الاشتراكات المختص ورقم الاشتراك.

- ماذا يحدث إذا لم أتمكن من إبراز تذكرة الهاتف المحمول السارية الخاصة بي (مثلًا، لأن البطارية فارغة، أو الشاشة مكسورة، وما إلى ذلك) أو إذا نسيْتُ البطاقة الذكية الخاصة بي؟  
في هذه الحالة، لا يستطيع مفتشونا معرفة ما إذا كانت لديك تذكرة سارية أم لا. لذلك، سوف تتحمل في البداية رسوم نقل عالية، ولكن، إذا كان من الممكن تقديم دليل على شراء التذكرة الصحيحة في غضون أسبوع واحد، فسيتم تخفيض رسوم النقل العالية إلى سبعة يورو.

- ماذا لو ارتفعت أسعار الرحلات؟  
تُعدّل المبالغ المدفوعة شهريًا تلقائيًا - وفي هذه الحالة، لديك حق استثنائي في إلغاء العقد.

- هل يمكنني اصطحاب دراجتي في الحافلة والقطار، وكم تكلفة ذلك؟  
يمكن اصطحاب الدراجات مجانًا على جميع خطوط السكك الحديدية التابعة لشركة naldo من الاثنين إلى الجمعة قبل الساعة 6 صباحًا وبعد الساعة 9 صباحًا، وكذلك طوال اليوم في أيام السبت والأحد والعطلات الرسمية. يوجد في قطار Ammertalbahn وقت يُمنع فيه اصطحاب الدراجات من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 6 صباحًا حتى 9 صباحًا في اتجاه توبينغن؛ لذلك لا يُسمح باصطحاب الدراجات بشكل عام.

غير مسموح باصطحاب الدراجات في الحافلات إلا إذا تمت الإشارة إلى ذلك في جدول مواعيد الرحلات من خلال وضع رمز الدراجة أو إذا أُعلِنَ عن ذلك في المنطقة المحلية من قِبَل شركة النقل. يمكنك اصطحاب دراجتك معك مجانًا من الساعة 20:00 حتى 5:00 في اليوم التالي. ويمكن اصطحاب الدراجات في خطوط الحافلات المحلية X2، وX3، وX7، وX500. يمكنك اصطحاب دراجتك معك مجانًا من الاثنين إلى الجمعة قبل الساعة 6 صباحًا وبعد الساعة 9 صباحًا، وكذلك طوال اليوم في أيام السبت والأحد والعطلات الرسمية. غير مسموح باصطحاب الدراجات في خطوط الحافلات المحلية X340، و600، و800. تتوفر خدمة اصطحاب الدراجات أيضًا مجانًا في الحافلات الترفيهية الخاصة التي يمكن اصطحاب الدراجات فيها والتي تعمل في naldo خلال موسم الصيف.

- كم تكلفة اصطحاب كلبتي؟  
تقوم بنقل كلبك مجانًا داخل شبكة naldo بأكملها.