

FAQ zum Onlineticket

Anreise:

Mit Reservierung:

Bitte finden Sie sich mind. 30 Minuten vor Verladeschluss im Terminal ein.

Wählen Sie in **Niebüll** die Spuren 6 & 7 zur privilegierten Zufahrt in das Terminal.

Wählen Sie in **Westerland** die Spur 1 zur privilegierten Zufahrt in das Terminal.

Bitte beachten Sie: Der DB Sylt Shuttle hat keinen Einfluss auf den öffentlichen Verkehrsraum. Die Garantie zur Mitnahme auf dem geplanten Zug wird unter der Voraussetzung gewährleistet, dass Sie mindestens 30 Minuten vor Verladeschluss das Terminal erreicht haben.

Ohne Reservierung:

Nutzen Sie in Niebüll die Spuren 2-5 zur Entwertung Ihres Online Tickets.

Nutzen Sie in Westerland die Spuren 3- 5 zur Entwertung Ihres Onlinetickets.

Änderung der Reservierungszeiten

Eine Änderung der geplanten Reservierungszeiten ist nachträglich **nicht** möglich. Bei fehlerhaften Buchungen muss das Online Ticket erstattet werden (Erstattungsgebühr 12,-) und im Anschluss mit den korrigierten Daten neu gebucht werden.

Buchungsdetails zum Online Ticket

Buchungsdetails zu Ihrem Online Ticket finden Sie in der App unter dem Karteireiter „Tickets“ sowie im Webshop unter „Meine Buchungen“. Im Webshop finden Sie das Online-Ticket zum Druck (PDF Dokument). Zum Aufrufen dieser Daten ist es erforderlich, dass Sie sich im Webshop oder der Syltshuttle App registrieren. Tickets, die über den Gastzugang (ohne Anmeldung) gekauft wurden, können nachträglich nicht online aufgerufen werden.

Erstattung

Bei Bedarf erstatten wir Ihnen das Online Ticket.

Senden Sie uns dafür die PDF Datei per Mail mit der Bitte um Erstattung an info@syltshuttle.de. Die Erstattung erfolgt auf das ursprünglich zur Buchung genutzte Zahlungsmittel.

Die Erstattungsgebühr von 12,00€ pro Ticket wird vom zu erstattenden Betrag abgezogen.

Gültig für PKW

Das Onlineticket kann für alle Pkw mit einer Höhe von bis zu 2,70 Metern und einem zulässigen Gesamtgewicht bis zu 3 Tonnen gebucht werden. Dachgepäckständer sowie Dachboxen sind in diesem Maß nicht inbegriffen.

KFZ-Kennzeichen Änderung:

Änderungen Ihres Kfz-Kennzeichens können Sie gerne unter ticket.syltshuttle.de, „meine Buchungen“ selbstständig durchführen.

Nachträgliche Reservierungen

Webshop:

Im Webshop und in der Sylt Shuttle App lässt sich eine Reservierung bequem online bis zu 3 Stunden vor Abfahrt ergänzen.

Wählen Sie dafür im Webshop den Karteireiter Reservierung aus und geben Sie Ihre Ticket ID ein, Wählen Sie in der App Ihr Online Ticket aus und drücken Sie „Reservierung hinzufügen“ im unteren Teil des Displays, um im Anschluss die Reisezeit für die verbindliche Reservierung auszuwählen.

Einzelne Reservierungen können Sie in Niebüll & Westerland am personenbedienten Schalter sowie im Westerland im KundenCenter nachbuchen.

Onlineticket ohne Reservierung

Während der Ticketbuchung werden Sie um die Eingabe einer geplanten Reisezeit gebeten. Diese Daten sind keine verbindlichen Angaben und dienen lediglich für statistische Auswertungen. Es besteht in diesem Fall kein Anrecht zur garantierten Mitnahme zu einer bestimmten Zeit.

Onlineticket mit Reservierung

Die Buchung einer verbindlichen Reservierung ist kostenpflichtig. Wählen Sie dafür bitte aktiv die Buchungsoption „Reservierung“ im Webshop sowie in der Sylt Shuttle App aus.

Die Reservierung befugt Sie, im Terminal zum Punkt der Verladung vorzufahren, um mit dem von Ihnen geplanten Zug befördert zu werden.

Sylter Stammkunden

Als Stammkunde legitimierte Sylter können sich im Kundencenter sowie in den CheckIns in Niebüll und Westerland zur Nutzung des Onlineangebotes legitimieren lassen.

Ticket Druck

Dank der KFZ-Erkennung benötigen Sie das Online Ticket nicht in gedruckter Form. Die Schrankenanlagen öffnen sich mit Hilfe Ihre Kennzeichenangabe automatisch. Ein QR Code ist sowohl in der Sylt Shuttle App als auch im Webshop gespeichert und kann vor Ort als Backup genutzt werden.

Ticketversand

Das Online Ticket wird Ihnen wenige Minuten nach der Bestellung per Mail zugesandt. Bitte prüfen Sie ggf. Ihren Spamordner. Alternativ finden Sie Ihr Ticket im Webshop (ticket-syltshuttle.de) zum Ausdruck unter „Meine Buchungen“.

Verspätete bzw. verfrühte Anreise mit Reservierung:

Sollten Sie auf Grund einer Verspätung oder Planänderung das Terminal nicht pünktlich erreichen (mind. 30 Minuten vor Verladeschluss) verfällt ausschließlich die Reservierung. Die Gültigkeit Ihres Online Tickets bleibt bestehen. Sie werden mit dem folgenden verfügbaren Zug befördert.