

Comment profiter pleinement de votre carte Oyster



Guide de l'utilisateur

A partir de mars 2008

Bienvenue chez Oyster

Maintenant que vous possédez une carte Oyster, comment pouvez-vous en profiter ? Oyster est la solution la plus économique pour les trajets aller simple en bus, métro (Tube), tramway, DLR et sur le réseau London Overground.

Votre carte Oyster vous permet :

- d'acheter, conserver et renouveler différents titres de transport, par exemple un abonnement mensuel pour tel itinéraire et un abonnement hebdomadaire pour tel autre
- de créditer des espèces pour des paiements au trajet
- de vérifier votre solde

Vous pouvez également protéger votre crédit et même gérer votre carte Oyster en ligne.

Dans ce guide, nous vous montrerons comment profiter pleinement de votre carte Oyster.



Sommaire

| | |
|-------------------------------------|----|
| Païement des trajets avec Oyster | 4 |
| Protéger votre crédit | 7 |
| Comment utiliser votre carte Oyster | 8 |
| Gérer votre carte Oyster | 9 |
| Oyster sur le réseau National Rail | 12 |
| Questions/réponses | 13 |
| Pour plus d'informations | 16 |



Paiement des trajets avec Oyster

1. Paiement au trajet :

Vous ne voyagez pas souvent ?

Le paiement au trajet vous permet de payer les trajets au fur et à mesure que vous les effectuez. Vous pouvez créditer votre carte Oyster à l'avance et ensuite y conserver ce crédit jusqu'à ce que vous l'utilisiez. Lorsque le solde de votre carte Oyster est épuisé, vous pouvez la recharger rapidement et facilement.

Si vous payez au trajet, vous pouvez effectuer autant de trajets que vous le désirez pendant 24 heures (de 4h30 à 4h30 le lendemain) en bus, métro (Tube), tramway, DLR, sur le réseau London Overground et les itinéraires de National Rail participants (voir page 12 pour plus d'informations) et vous paierez toujours moins que le prix d'une Travelcard journalière ou d'un Bus Pass journalier. Notre but est de garantir que le tarif que vous payez avec la carte Oyster soit toujours le plus bas possible. Dans le cas contraire, nous vous remboursons la différence.

Le solde de votre carte Oyster n'a pas de date d'expiration – il est disponible jusqu'à ce que vous l'utilisiez. Cependant, si vous n'utilisez pas votre carte pendant une période de 2 ans, vous devrez la réactiver ou demander le remboursement du crédit non utilisé en appelant le service d'assistance au **0845 330 9876**[†].

Vous pouvez prêter votre carte à une autre personne si vous utilisez Oyster uniquement pour le paiement au trajet au tarif adulte.

2. Abonnements Travelcards/Bus Pass

Vous voyagez souvent ?

Vous pouvez inclure des Travelcards et Bus Pass hebdomadaires, mensuels ou valables pour une période plus longue sur votre carte Oyster.

Lorsque la date de renouvellement de votre Travelcard/Bus Pass approche, il n'est pas nécessaire d'acheter une nouvelle carte Oyster – ajoutez simplement le nouveau forfait sur votre carte actuelle. Pour savoir comment procéder, veuillez consulter la section « Gérer votre carte Oyster » à la page 9.



Vous pouvez acheter ou renouveler votre Travelcard jusqu'à 30 jours à l'avance en ligne sur le site tfl.gov.uk/oyster ou auprès des guichets de vente des stations de métro (Tube) et jusqu'à 7 jours à l'avance dans les points de vente Oyster. Si vous êtes en possession d'un Bus Pass, vous pouvez l'acheter ou le renouveler jusqu'à 30 jours à l'avance auprès des guichets de vente des stations de métro (Tube) et jusqu'à 7 jours à l'avance dans les points de vente Oyster. Vous pouvez également acheter ou renouveler votre Travelcard/Bus Pass jusqu'à 4 jours à l'avance grâce aux billetteries automatiques à écran tactile des stations de métro (Tube) et du réseau London Overground.

Si vous possédez une Travelcard/un Bus Pass sur votre carte Oyster, vous êtes la seule personne à pouvoir l'utiliser et vous ne pouvez pas la prêter.

3. Associez abonnements et espèces pour plus de souplesse :

Pour plus de souplesse, vous pouvez cumuler sur une même carte Oyster des forfaits pour vos trajets habituels et un crédit en espèces pour tous vos autres déplacements, par exemple lorsque ces trajets se trouvent en dehors des zones de validité de votre Travelcard. Les titulaires de Bus Pass peuvent faire de même pour les trajets en métro (Tube), DLR, sur le réseau London Overground et sur certains itinéraires de National Rail. Lorsque vous utilisez votre crédit en espèces pour le paiement au trajet sur des itinéraires situés en dehors des zones de votre Travelcard, votre trajet doit commencer et se terminer dans des gares où le paiement au trajet est possible.

Ceci permet une liberté totale pour vous déplacer dans Londres avec simplement une carte Oyster.



Protéger votre crédit

Lorsque vous enregistrez votre carte Oyster, celle-ci est protégée en cas de perte ou de vol.

Vous devez enregistrer votre carte Oyster pour les Travelcards ou Bus Pass mensuels ou valables pour une période plus longue. Vous pouvez également enregistrer les cartes comportant des espèces pour le paiement au trajet et/ou des Travelcards ou Bus Pass hebdomadaires.

Nous pouvons également vous contacter par e-mail, afin de vous informer sur les perturbations prévues sur votre trajet habituel ou sur de nouveaux services disponibles avec Oyster.

Le plus simple est d'enregistrer votre carte Oyster lorsque vous l'achetez. Il est cependant possible de l'enregistrer ultérieurement :

- Dans la plupart des guichets de vente des stations de métro (Tube) ou du réseau London Overground
- Dans les points de vente Oyster
- En ligne sur le site tfl.gov.uk/oyster

Au moment de l'enregistrement, il vous sera demandé de choisir un mot de passe. Conservez-le en lieu sûr avec votre numéro de carte Oyster, ce qui nous permettra de traiter rapidement toute demande en cas de perte ou de vol.

Comment utiliser votre carte Oyster

Validez votre carte en début et en fin d'itinéraire

Lorsque vous utilisez votre carte Oyster avec paiement au trajet pour une partie de votre trajet en métro (Tube), DLR, sur le réseau London Overground ou le réseau National Rail, vous devez valider votre carte Oyster (en la passant à plat sur le lecteur) en début et en fin de trajet. Si vous oubliez de le faire, vous paierez le prix maximum d'un titre de transport en espèces. Le plafonnement journalier ne tiendra pas compte de ce titre de transport .

Lorsque vous prenez le bus ou le tramway, vous devez valider votre carte (en la passant à plat sur le lecteur jaune en début de trajet).

Veillez vérifier que la lumière verte s'allume lorsque vous passez votre carte sur le lecteur Oyster en début et/ou en fin de trajet afin de vous assurer qu'elle a été validée. Si vous ne validez pas la carte correctement en début et/ou en fin de trajet, vous risquez une amende ou des poursuites judiciaires.

Si vous ne possédez pas de titre de transport valable, une Travelcard ou un crédit en espèces suffisant pour payer votre trajet complet, vous risquez une amende ou des poursuites judiciaires.

Gérer votre carte Oyster

Vous pouvez vérifier votre solde, créditer votre carte et acheter ou renouveler des Travelcards ou Bus Pass inclus sur votre carte :

- En ligne sur le site tfl.gov.uk/oyster (Travelcard hebdomadaire, de 1, 3, 6 et 12 mois uniquement, plus tout montant en espèces pour le paiement au trajet)
- Dans les points de vente Oyster (Travelcard, Bus pass hebdomadaires et mensuels et montant en espèces pour le paiement au trajet). Trouvez le point de vente Oyster le plus proche de chez vous en ligne sur le site tfl.gov.uk/fares
- Dans la plupart des stations de métro (Tube) et du réseau London Overground grâce à certaines billetteries automatiques à écran tactile ou auprès des guichets de vente
- Dans les sept centres d'information de TfL ouverts tous les jours de la semaine à :
 - La station de métro (Tube) Liverpool Street
 - La station de métro (Tube) Piccadilly Circus
 - La gare de Euston (Euston Mainline)
 - La gare de Victoria (Victoria Mainline)
 - La station de métro (Tube) Heathrow Terminal 1,2,3
 - La gare routière West Croydon (uniquement du lundi au vendredi)
 - La mairie de Camden (Camden Town Hall) – en face de la gare de King's Cross (uniquement du lundi au vendredi)
- En appelant le **0845 330 9876**[†] (le service d'assistance Oyster est ouvert tous les jours de 8h00 à 20h00)
- Dans certains guichets de vente des gares de National Rail. Le nombre de gares augmente et change constamment : pour consulter la liste actualisée, rendez-vous sur le site tfl.gov.uk/fares
- Vous pouvez également consulter votre solde lorsque vous effectuez un déplacement en bus, tramway, DLR et sur la majorité du réseau de métro (Tube) et du réseau London Overground en validant votre carte sur la borne de lecture jaune en début et/ou en fin de trajet.

Gérer votre carte Oyster en ligne

« Auto top-up »

« Auto top-up » vous permet de créditer automatiquement de £20 ou de £40 votre solde de paiement au trajet sur la carte Oyster, dès que celui-ci descend en dessous de £5 lorsque vous validez la carte en début de trajet sur la borne de lecture jaune dans le bus, le métro (Tube), le tramway, le DLR ou sur le réseau London Overground.

Cela signifie que vous ne vous retrouverez jamais sans crédit pour le paiement au trajet avec votre carte Oyster. Mieux encore, vous n'aurez plus jamais à faire la queue pour créditer votre carte Oyster.

Visitez le site tfl.gov.uk/oyster pour configurer « Auto top-up ». Vous recevrez alors la confirmation que vous pouvez désormais activer « Auto top-up » en validant votre carte Oyster sur la borne de lecture jaune dans la station de métro/DLR/du réseau London Overground ou à l'arrêt de tramway que vous avez défini.



Services supplémentaires en ligne

Simplifiez-vous la vie ; évitez les files d'attente et gérez votre carte Oyster quand vous le désirez, à toute heure du jour et de la nuit. Rendez-vous simplement sur le site tfl.gov.uk/oyster pour configurer votre compte en ligne – c'est rapide et facile.

En utilisant votre compte en ligne, vous pouvez :

- Vérifier et créditer votre solde et acheter des Travelcards
- Configurer les rappels par e-mail afin de vous prévenir que votre Travelcard va bientôt expirer
- Obtenir un relevé de tous les trajets effectués au cours des 8 dernières semaines si votre carte Oyster est enregistrée

Si vous utilisez Internet ou le téléphone pour acheter votre Travelcard ou créditer votre carte Oyster, vous pouvez enregistrer ces opérations en validant votre carte Oyster sur la borne de lecture jaune dans la station de métro/DLR/du réseau London Overground ou à l'arrêt de tramway que vous avez défini. Une fois votre commande passée, vous recevrez une notification pour vous prévenir que celle-ci est disponible.



Oyster sur le réseau National Rail

Les Travelcards pour les zones incluses sur la carte Oyster peuvent être utilisées sur le réseau National Rail à Londres. Pour le paiement au trajet, vous ne pouvez utiliser votre carte Oyster que sur les itinéraires suivants :

- Amersham - Marylebone
- Finsbury Park - King's Cross/Moorgate
- Upminster/Rainham - Fenchurch Street/Liverpool Street via Barking (mais pas à Forest Gate/Maryland)
- Greenford - Ealing Broadway (mais pas dans les gares intermédiaires)
- Watford Junction - Euston (London Midland services)
- Stratford - Liverpool Street
- Tottenham Hale/Seven Sisters - Stratford
- Walthamstow Central/Tottenham Hale/Seven Sisters - Liverpool Street
- West Hampstead Thameslink - Moorgate/Elephant & Castle/London Bridge
- West Ruislip - Marylebone
- Watford Junction - Clapham Junction (Southern services)

Vous pouvez également utiliser le paiement au trajet Oyster sur le réseau London Overground y compris London Midland/Southern services entre Watford Junction et Euston/Clapham Junction.

Consultez régulièrement le site Internet afin de prendre connaissance des nouveaux itinéraires.

Questions/réponses

Je crois que j'ai payé trop cher pour mon trajet. Que faire ?

Pour bénéficier des tarifs aller simple Oyster les plus économiques, vous devez toujours valider la carte en début et en fin de trajet lors de votre déplacement en métro (Tube), DLR, sur le réseau London Overground ou le réseau National Rail. Dans le cas contraire, il est possible que vous ayez payé le prix maximum d'un titre de transport en espèces.

Pour plus de renseignements, contactez le service d'assistance Oyster au **0845 330 9876†**.

Que faire en cas de perte ou de vol de ma carte ?

En cas de perte ou de vol de votre carte Oyster, rendez vous sur le site tfl.gov.uk/oyster pour nous le signaler.

Vous pouvez également le signaler en appelant le service d'assistance Oyster au **0845 330 9876†**.

Si vous avez enregistré votre carte, le forfait ou le crédit inclus sur celle-ci sont protégés.

Mon trajet en métro (Tube)/DLR/sur le réseau London Overground a subi un retard. Dois-je payer plus ?

Si votre trajet dure plus de 2 heures (à partir du moment où vous avez validé votre carte en début de trajet), il est possible que vous payiez deux fois lorsque vous utilisez des espèces pour le paiement au trajet – contactez le service d'assistance Oyster pour obtenir un remboursement.

Si votre trajet en métro (Tube) subit un retard de plus de 15 minutes pour des raisons qui nous sont imputables, vous pouvez demander un remboursement. Les formulaires de demande de remboursement sont disponibles sur le site tfl.gov.uk/fares, auprès des guichets de vente des stations de métro (Tube) ou auprès du service clientèle (London Underground) en appelant le **0845 330 9880†**.

Si votre trajet sur le réseau London Overground subit un retard de plus de 30 minutes pour des raisons qui nous sont imputables, nous vous rembourserons avec un crédit Oyster de la même valeur que le trajet aller simple ayant subi le retard. Les formulaires de demande de remboursement sont disponibles sur le site tfl.gov.uk/fares ou dans les stations du réseau London Overground.

Que faire en cas de « solde négatif » sur ma carte ?

Si vous avez effectué plus de trajets que ne le permet le solde de votre carte de paiement au trajet ou si vous vous êtes déplacé en dehors des zones couvertes par votre Travelcard, votre carte se trouvera en « solde négatif ». Pour payer ce « solde négatif », vous pouvez créditer votre carte Oyster avec des espèces.

Que se passe-t-il si ma carte Oyster ne fonctionne plus ?

Il est rare que les cartes Oyster ne fonctionnent plus ; si cela arrive :

- Passez-la sur une billetterie automatique à écran tactile pour vérifier que vous possédez un titre de transport valable ou un crédit suffisant pour le paiement au trajet sur votre carte
- Demandez l'aide d'un de nos agents ou appelez le service d'assistance Oyster **0845 330 9876**[†] (ouvert tous les jours entre 8h00 et 20h00)

J'ai oublié mon nom d'utilisateur et/ou mon mot de passe pour les services en ligne et je ne peux donc pas accéder à mon compte. Que faire ?

Si vous avez oublié votre nom d'utilisateur ou votre mot de passe pour accéder à votre compte en ligne, cliquez sur 'Forgotten your username ?' pour votre nom d'utilisateur ou 'Forgotten your password ?' pour votre mot de passe sur le site web d'Oyster tfl.gov.uk/oyster et nous vous le renverrons par e-mail.

Je prends le tramway pour aller à la gare de Wimbledon/pour revenir de la gare de Wimbledon : que faire ?

Lorsque vous vous rendez en tramway à Wimbledon, vous devez toujours valider la carte en début et en fin de trajet lorsque vous quittez la station. N'utilisez pas la borne de lecture Oyster sur les barrières. Lorsque vous quittez Wimbledon en tramway, vous devez toujours valider la carte sur les bornes qui se trouvent aux barrières d'entrée de la gare et à nouveau sur les bornes de lecture Oyster sur le quai du tramway avant de monter dans le tramway.

Qu'est-ce que le plafonnement journalier du prix et comment fonctionne-t-il ?

Le plafonnement journalier du prix est le prix maximum que vous paierez par jour en utilisant votre carte Oyster pour le paiement au trajet lors de vos déplacements en bus, métro (Tube), tramway, DLR, sur le réseau London Overground et les itinéraires de National Rail participants.

Lors de vos déplacements, le système effectue les vérifications et calcule le total de chaque trajet que vous effectuez en se basant sur :

- L'endroit où vous débutez votre trajet
- Le moment où vous validez votre carte Oyster sur le lecteur au début de chacun des trajets
- Les modes de transport que vous utilisez

Alors que vous continuez vos déplacements au cours de la même journée, le système calcule le plafond le plus économique à débiter de votre carte.

Au cours d'une période de 24 heures (de 4h30 à 4h30 le lendemain) vous paierez toujours moins que le prix d'une Travelcard journalière ou d'un Bus Pass journalier pour tous les paiements au trajet Oyster ou nous vous remboursons la différence.

Pour que ce plafond soit appliqué, vous devez toujours valider la carte au début et à la fin de chacun des trajets en métro (Tube), DLR, sur le réseau London Overground et le réseau National Rail, et en début de trajet dans le bus et le tramway.

Comment protéger ma carte Oyster ?

- Conservez-la dans son étui et ne vous en servez que pour l'usage prévu
- Séparez votre carte Oyster de vos cartes de crédit/paiement car elles peuvent présenter des dysfonctionnements si elles entrent en contact.

Pour plus d'informations

- Rendez-vous sur le site tfl.gov.uk/oyster
- Appelez-nous au **0845 330 9876†**
- Renseignez-vous auprès d'un de nos agents
- Pour plus de renseignements sur les réductions pour les enfants, les adolescents et les étudiants avec la carte Oyster avec photo, utilisez l'un des services mentionnés ci-dessus ou prenez le guide intitulé « Réduction sur les titres de transport enfant, adolescent et étudiant » disponible dans la plupart des stations de métro et dans les points de vente Oyster.

Février 2008 – informations correctes au moment de mettre sous presse

Site Web Oyster

tfl.gov.uk/oyster

Service d'assistance Oyster

0845 330 9876†

†Pour les clients particuliers de BT, les appels vers le service d'assistance Oyster sont facturés 3,5 p la minute (prix valides en février 2008). Le tarif des appels de lignes autres que BT peut varier.