

# احصل على أكبر فائدة ممكنة من بطاقة Oyster

## دليل المستخدم

من يناير 2009 وحتى إشعار آخر



## ما الفائدة التي تقدمها لك Oyster؟

Oyster هي أرخص طريقة للدفع مقابل الرحلات التي تتم باستخدام الباص ومترو الأنفاق (Tube) والترام وقطار دوكلاندز الخفيف DLR وقطارات لندن العادية.

بطاقة Oyster يمكن إعادة استخدامها. يمكنك إدارة بطاقتك على الإنترنت وأيضاً حماية تذاكرتك الموسمية ورصيدك في نظام الدفع حسب الاستخدام.

هذا الدليل مصمم لمساعدتك على الاستفادة القصوى من بطاقة Oyster عن طريق بيان أفضل طرق استخدامها – مما يوفر لك الوقت والمال.



## الدفع مقابل الرحلة ببطاقة Oyster

هناك عدد من الطرق الممكنة لاستخدام بطاقة Oyster للدفع مقابل رحلتك:

### الدفع حسب الاستخدام

**إذا كنت تنشئ المرونة في الدفع مقابل الرحلات عند القيام بها فقط، فإن بطاقة Oyster حسب الاستخدام خيار جيد لك.**

تسمح لك بطاقة Oyster بنظام الدفع حسب الاستخدام بتخزين رصيد على بطاقة Oyster لكي تتمكن من دفع رسوم رحلاتك الفردية، وبالتالي ستكون الرسوم أرخص مما لو دفعت نقدًا. هدفنا هو التأكد من أن Oyster هي الخيار الأقل تكلفة دائمًا. فإذا لم يتحقق ذلك، سندفع لك فارق التكلفة.

الرصيد المخزن على بطاقتك لا ينتهي أيضًا. فهو موجود حتى تستخدمه. بمجرد استخدامك للرصيد، يمكنك إعادة الشحن ببساطة.

وعلاوة على ذلك، الحد الأقصى لتكلفة الرحلات اليومية عن طريق بطاقة Oyster للدفع حسب الاستخدام يسمح لك بالانتقال أكبر عدد من المرات خلال اليوم الواحد (من الساعة 0430 إلى ما قبل 0430 من اليوم التالي) ولن تدفع أكثر من تكلفة الحد الأقصى لبطاقات Day Travelcard أو Bus Pass. ويحسب النظام الحد الأقصى بناءً على توقيت الانتقال وطريقته. ولتطبيق الحد الأقصى الصحيح، يجب تمرير البطاقة بطريقة صحيحة في الدخول والخروج – وللإطلاع على التفاصيل، انظر "كيفية استخدام بطاقة Oyster".

عند حصولك على بطاقة Oyster لأول مرة، ستحتاج لدفع مقدم قابل للاسترداد بقيمة £3، إذا كان ما تفعله هو إضافة رصيد إلى نظام الدفع حسب الاستخدام فقط.

يمكن لشخص واحد في كل مرة أن يتنقل باستخدام رصيد الدفع حسب الاستخدام في بطاقة Oyster. ولكن عند عدم استخدامها يمكنك إعادتها إلى أحد الأصدقاء إذا كان لا يحتوي إلا على رصيد دفع حسب الاستخدام للبالغين.

## الشحن التلقائي

إذا كنت تستخدم نظام الدفع حسب الاستخدام، يمكنك ادخار مزيد من الوقت عن طريق ضبط خاصية الشحن التلقائي.

ويؤدي ذلك إلى الاستغناء عن الحاجة للوقوف في الصفوف لإضافة الرصيد. وبدلاً من ذلك، سيتم شحن بطاقة Oyster تلقائياً برصيد بمبلغ £20 أو £40 (حسب اختيارك) كلما انخفض رصيدك عن £5. وهذا يعني أن رصيدك بنظام الدفع حسب الاستخدام لن ينتهي.

لضبط خاصية الشحن التلقائي، زر [tfl.gov.uk/oyster](http://tfl.gov.uk/oyster)



## تذاكر Bus & Tram Pass و Travelcard الموسمية

إذا كنت تستخدم وسائل المواصلات يوميًا، فيمكن تخزين عدد أقصاه ثلاث تذاكر موسمية على بطاقة Oyster.

يمكن استخدام تذاكر Bus & Tram Passes على جميع الباصات والترام بلندن.

يمكن استخدام تذاكر Travelcard على متن مترو الأنفاق (Tube) وقطار دوكلاندرز الخفيف DLR وقطارات لندن العادية والسكك الحديدية القومية داخل المناطق التي تغطيها تذاكرتك وعلى متن جميع باصات لندن التي تحمل هذه العلامة: أي تذكرة Travelcard تغطي المناطق 3 أو 4 أو 5 أو 6 صالحة على متن الترام.



نرجو أن تتذكر أن التذاكر الموسمية مخصصة لاستخدامك أنت فقط. للاطلاع على مزيد من المعلومات حول التذاكر الموسمية، زر [tfl.gov.uk/fares](http://tfl.gov.uk/fares)

## الجمع بين التذاكر الموسمية والدفع حسب الاستخدام

صُممت بطاقات Oyster لكي تتسم بالمرونة. يمكنك تخزين رصيد التذاكر الموسمية ونظام الدفع حسب الاستخدام من Travelcards, Bus & Tram Pass على نفس البطاقة. سيسمح لك ذلك بالقيام بالرحلات خارج المناطق التي تسري فيها Travelcard يمكن لحملة Bus & Tram Pass القيام بنفس الشيء بالنسبة لرحلات مترو الأنفاق Tube وقطار دوكلاندرز الخفيف DLR وقطارات لندن العادية وبعض خدمات السكك الحديدية القومية المشتركة في ذلك النظام:

يجب أن تكون رحلتك بأكملها داخل المسارات التي يطبق فيها نظام الدفع حسب الاستخدام. إذا كانت رحلتك تتضمن الانتقال باستخدام خدمات السكك الحديدية القومية التي يطبق فيها نظام الدفع حسب الاستخدام، ستحتاج لشراء تذكرة ورقية لتغطية هذا الجزء من رحلتك.

## كيف تستخدم بطاقة Oyster

لضمان دفعك للتكلفة الصحيحة الواجبة عند استخدامك لمترو الأنفاق (Tube) أو قطار دوكلاندز الخفيف DLR أو قطارات لندن العادية أو بعض خدمات السكك الحديدية القومية المشتركة، يجب أن تقوم بتمرير بطاقة Oyster على الآلة القارئة الصفراء في بداية الرحلة ثم تمريرها ثانية على الآلة القارئة عند انتهاء رحلتك. وإذا لم تفعل، سيكون عليك دفع تكلفة نقدية تمثل الحد الأقصى. يجب أن تمرر البطاقة عند ركوب الباص، ويجب أن تمررها في الآلة الصفراء القارئة على رصيف محطة الترام قبل الركوب، ولكن في الحالتين، يجب ألا تمررها عند المغادرة في نهاية الرحلة (إلا في حالة الانتقال إلى ويمبلدون (Wimbledon) بالترام).

عند تمرير بطاقة Oyster على الآلة القارئة الصفراء، يصدر ضوء أخضر مصحوبا بصافرة واحدة (وأكثر من صافرتين لبطاقات Oyster ذات الصورة 5-10 و 11-15) وهذا يعني قبول البطاقة للانتقال. أما صدور ضوء أحمر مصحوبا بصافرتين فيعني أن بطاقة Oyster قد رُفُضت. يجب ألا تواصل الركوب حتى تقبل بطاقة Oyster للانتقال أو يجب عليك الدفع مقابل رحلتك بشكل منفرد.



## أماكن الحصول على تذاكر

يمكنك الحصول على بطاقة Oyster من [tfl.gov.uk/oyster](https://tfl.gov.uk/oyster) أو من منافذ بيع تذاكر Oyster أو من مكاتب تذاكر المترو (Tube) أو قطارات لندن العادية أو مراكز استعلامات المواصلات.

يمكنك إضافة الرصيد وشراء التذاكر الموسمية أو تجديدها من خلال:

- الإنترنت على [tfl.gov.uk/oyster](https://tfl.gov.uk/oyster) (يمكنك الحصول على تذاكر Bus & Tram Passes السنوية عبر الإنترنت لأول مرة فقط)
- في منافذ تذاكر Oyster - ابحث عن أقرب منفذ إليك عبر الإنترنت على موقع [tfl.gov.uk/fares](https://tfl.gov.uk/fares)
- مكاتب تذاكر مترو الأنفاق وقطارات لندن العادية وماكينات التذاكر التي تعمل باللمس.
- مراكز استعلامات المواصلات بلندن.

## شراء التذاكر مقدماً

يمكن تجديد تذاكر Travelcard و Bus & Tram Pass الموسمية ذات السبعة أيام والشهرية وتلك التي تعمل فترات أطول (بما فيها التذاكر السنوية):

- حتى 30 يوماً مقدماً عبر الإنترنت (7 أيام وتذاكر Travelcards الشهرية والسنوية للمناطق 1 و3 و6 فقط) أو في مكاتب تذاكر المترو (Tube) وقطارات لندن العادية.
  - حتى 4 أيام مقدماً في الماكينات التي تعمل باللمس في محطات المترو وقطارات لندن العادية.
  - حتى 7 أيام مقدماً من منافذ تذاكر Oyster (Travelcards و Bus & Tram Passes ذات السبعة أيام و Bus & Tram Passes السنوية) ومن مراكز استعلامات المواصلات بلندن (تذاكر Travelcards و Bus & Tram Passes ذات السبعة أيام والشهرية والسنوية).
- للاستعلام عن بطاقات Oyster ذات الصورة للأطفال والشباب والطلاب، استخدم الإنترنت أو احصل على نشرة من محطات المترو (Tube) ومنافذ تذاكر Oyster.

## حماية بطاقة Oyster الخاصة بك

عند تسجيل بطاقة Oyster يتم حماية رصيدك وتذاكرك الموسمية إذا سرقت البطاقة أو فقدت، مما يوفر لك راحة البال. كما يمكنك الاستفادة من آخر تحديثات في الانتقال (بما في ذلك حالات التعطل المخطط لها من قبل) التي تؤثر على رحلتك المعتادة ويمكنك الحصول على معلومات حول الخدمات الجديدة.

احم بطاقتك عبر الإنترنت على موقع [tfl.gov.uk/oyster](http://tfl.gov.uk/oyster) أو احصل على نموذج تسجيل من منفذ تذاكر Oyster أو محطة المترو أو قطارات لندن العادية في منطقتك.

أعد النموذج بعد ملئه مع بطاقتك إلى:

- أي مكتب تذاكر المترو (Tube) أو قطارات لندن العادية.
- منفذ تذاكر Oyster
- مركز استعلامات المواصلات بلندن



## استخدم Oyster في السكك الحديدية القومية

يمكن استخدام Travelcards على Oyster في جميع خدمات السكك الحديدية القومية في لندن (فيما عدا هيثرو إكسبريس (Heathrow Express) و بين هيثرو (Heathrow) وهيس (Hayes) وهارلنجتون (Harlington) على خط هيثرو كونيكث (Heathrow Connect) في المناطق المدفوع مقابلها. كما يمكنك استخدام بطاقة Oyster للدفع حسب الاستخدام في قطارات لندن العادية وأيضا في خدمات السكك الحديدية القومية التالية:

- أميرشام (Amersham) إلى ماريلبون (Marylebone)
- فينزيري بارك (Finsbury Park) إلى كينغس كروس (King's Cross) / مورغيت (Moorgate)
- ستراتفورد (Stratford) إلى ليفربول ستريت (Liverpool Street)
- توتنهام (Tottenham Hale) / سيفن سيسترز (Seven Sisters) إلى ستراتفورد (Stratford)
- أبمنستر (Upminster) / رينهام (Rainham) (أسيكس (Essex)) إلى فينتشيرتش ستريت (Fenchurch Street) / ليفربول ستريت (Liverpool Street) عبر باركنغ (Barking) (لكن ليس في فورست جيت (Forest Gate) / مريلاندا (Maryland))
- والتمستو سنترال (Walthamstow Central) / توتنهام هيل (Tottenham Hale) / سفن سيسترز (Seven Sisters) إلى ليفربول ستريت (Liverpool Street)
- واتفورد جانكشن (Watford Junction) إلى كلاهام جنكشن (Clapham Junction) (الخدمة الجنوبية)
- واتفورد جانكشن (Watford Junction) إلى أيوستون (Euston)
- ويست درايتون (West Drayton) / غرينفورد (Greenford) إلى بادنغتون
- ويست هامبستيد (West Hampstead Thameslink) مورغيت (Moorgate) / إليفانت آند كاسل (Elephant & Castle) / لندن برديج (London Bridge)
- ويست رويزليب (West Ruislip) إلى ماريلبون (Marylebone)

يتم على نحو مستمر مراجعة قائمة المسارات التي تستخدمها بطريقة الدفع حسب الاستخدام. راجع موقع الهيئة على [tfl.gov.uk/fares](http://tfl.gov.uk/fares) أو راجع شركة تشغيل القطارات التي ستستقلها قبل الركوب لضمان قبول نظام الدفع حسب الاستخدام.

## أسئلة متكررة

### ماذا ينبغي أن أفعل إذا فقدت بطاقة Oyster أو سرقت؟

إذا فقدت بطاقة Oyster أو سرقت فإن رصيد بطاقتك أو التذكرة الموسمية في أمان إذا كنت قد سجلتهما أو حميتهما عبر الإنترنت. يمكنك الإبلاغ عن السرقة أو الفقد عبر الإنترنت على الرابط [tfl.gov.uk/oyster](http://tfl.gov.uk/oyster) أو عن طريق الاتصال بخط المساعدة بشأن Oyster على رقم \*9876 330 0845. ستصدر لك بطاقة جديدة وسيعاد تحميل أي رصيد باق أو أي تذكرة موسمية على بطاقتك الجديدة. إذا لم تسجل بطاقة Oyster أو تحميها، لن نستطيع استبدال أي رصيد و/أو بطاقة موسمية في البطاقة المفقودة أو المسروقة.

### لماذا فرض على الحد الأقصى من تعريفه الانتقال؟

يتم فرض الحد الأقصى من تعريفه الانتقال إذا لم تمرر البطاقة عند الركوب والمغادرة بطريقة صحيحة في المترو (Tube) أو قطار دوكلاندز الخفيف DLR أو قطارات لندن العادية أو خدمات السكك الحديدية القومية المشاركة. تريد Oyster معرفة أين تبدأ رحلتك وأين تنتهي لحساب التعريفه الصحيحة.

### ماذا ينبغي لي أن أفعل إذا كان لدى رصيد سلبي في بطاقة Oyster؟

ستحتاج إلى إضافة رصيد لتصفية الرصيد قبل الانتقال في المرة التالية.

### أعتقد أنني دفعت أكثر من اللازم. ماذا ينبغي لي أن أفعل؟

بطاقتك مسجلة، نرجو مراجعة تاريخ رحلتك عبر الإنترنت، أو استخدام ماكينة التذاكر التي تعمل باللمس لترى ما دفعته أكثر من اللازم. إذا كان لديك استفسار بعد ذلك حول ما دفعت، اتصل بخط المساعدة بشأن بطاقات Oyster على رقم \*9876 330 0845.

### تأخرت رحلتي. هل سيؤثر ذلك في مقدار ما سأدفعه؟

إذا كان الوقت بين تمرير البطاقة للركوب والمغادرة في المترو (Tube) وقطار دوكلاندز الخفيف DLR وقطارات لندن العادية وخدمات السكك الحديدية المشاركة أكثر من ساعتين ونصف، فقد يفرض عليك ضعف التكلفة عن استخدام نظام الدفع حسب الاستخدام. إذا حدث ذلك، اتصل بخط المساعدة بشأن بطاقات Oyster على رقم \*9876 330 0845 للاطلاع على مزيد من المعلومات حول طرق الاسترداد الممكنة.

إذا تأخرت رحلتك بالمترو (Tube) لأكثر من 15 دقيقة لظروف تحت سيطرتنا، يمكن طلب استرداد التكلفة باستخدام نموذج ميثاق العملاء.

إذا تأخرت رحلتك بقطارات لندن العادية لأكثر من 30 دقيقة لظروف تحت سيطرتنا، يمكن طلب استرداد قيمة الرحلة الفردية المتأخرة.

نماذج ميثاق العملاء متوفرة على الرابط [tfl.gov.uk/fares](https://tfl.gov.uk/fares) أو في محطات المترو وقطارات لندن العادية.

### ماذا يحدث إذا لم تعمل بطاقة Oyster؟

من النادر أن تتوقف بطاقات Oyster عن العمل، ولكن إذا توقفت بطاقتك، اتصل بفرد بأحد العاملين أو اتصل بخط المساعدة بشأن بطاقات Oyster على الرقم \*0845 330 9876.

### أركب الترام من وإلى محطة ويمبلدون (Wimbledon). ماذا ينبغي لي أن أفعل؟

إذا انتقلت بالترام إلى ويمبلدون (Wimbledon)، مرر البطاقة على الآلة القارئة عند بداية الرحلة وكذلك مررها على الآلة القارئة عند الخروج من المحطة. لا تستخدم الآلة القارئة الصفراء بجوار البوابة اليدوية عند الخروج من المحطة. عند الانتقال بالترام من (Wimbledon)، دائما مرر البطاقة عند بوابات التذاكر عند دخول المحطة ومررها مرة أخرى على الآلة القارئة الصفراء على رصيف الترام قبل الركوب.

### كيف أعتني بطاقة Oyster؟

- اتركها في حافظتها دائما
- أبعداها عن بطاقات الائتمان/ السحب الأخرى
- لا تشني البطاقة.

## هل تريد مزيداً من المساعدة؟

• زر [tfl.gov.uk/oyster](http://tfl.gov.uk/oyster)

• اتصل برقم \*0845 330 9876

يناير 2009

جميع المعلومات صحيحة في وقت إرسال هذه النشرة للطبع. للحصول على أحدث المعلومات يرجى زيارة الموقع الإلكتروني [tfl.gov.uk/fares](http://tfl.gov.uk/fares)

الموقع الإلكتروني

[tfl.gov.uk/oyster](http://tfl.gov.uk/oyster)



رقم المساعدة بشأن Oyster

**0845 330 9876**



\* الاتصال من الخطوط الأرضية لشبكة الاتصالات البريطانية تتكلف 3.5p للدقيقة (حاليا في يناير 2009). تكلفة الاتصال من شبكات أخرى بخلاف شبكة الاتصالات البريطانية قد تختلف.