

Aproveche al máximo su tarjeta Oyster

Guía para el usuario

Enero de 2009 hasta nuevo aviso.



¿Qué puede hacer Oyster por Usted?

Oyster es la forma más barata de pagar por viajes de sólo ida en autobús, Metro (Tube), tranvía, DLR y servicios de London Overground.

Su tarjeta Oyster es reutilizable. Puede gestionar su tarjeta online y también proteger su billete de temporada y el saldo de modalidad de pago según uso.

Esta guía está diseñada para ayudarle a aprovechar al máximo su tarjeta Oyster mostrándole las mejores formas de utilizarla – ahorrándole tiempo y dinero.



Pagos de los viajes con Oyster

Hay varias formas de usar su tarjeta Oyster para pagar por su viaje:

Modalidad de pago según uso

Si quiere la flexibilidad de sólo pagar por los viajes que hace, Oyster modalidad de pago según uso es una buena opción.

La modalidad de pago según uso le permite almacenar saldo en su tarjeta Oyster para pagar por viajes de sólo ida, que es más barato que pagar en efectivo. Nuestra meta es asegurar que Oyster siempre carga la tarifa más barata. Si no lo hace, le reembolsaremos la diferencia.

El saldo en su tarjeta Oyster nunca caduca. Permanece allí hasta que lo utilice. Cuando su tarjeta se quede sin saldo, simplemente recárguela.

Todavía más, ya que el precio límite diario Oyster le permite hacer todos los viajes que quiera en un día (desde las 0430 y antes de las 0430 del día siguiente), y nunca pagará más que el precio de un Travelcard diario o Pase de Autobús y Tranvía de un día equivalentes. El sistema calcula el límite basado en cuándo y cómo viaja. Para aplicar el precio límite diario correcto, tiene que pasar la tarjeta por el lector al comienzo de su viaje y de nuevo al final del mismo; para más información consulte *Cómo utilizar su tarjeta Oyster (How to use your Oyster card)*.

Cuando reciba su tarjeta Oyster por primera vez tendrá que pagar un depósito reembolsable de £3 si sólo está añadiendo saldo a la modalidad de pago según uso.

Sólo una persona puede viajar a la vez utilizando saldo en modalidad de pago según uso con una tarjeta Oyster. Sin embargo, cuando no la esté usando puede prestarla a un(a) amigo(a) si sólo contiene saldo en modalidad de pago según uso tarifa de adulto.

Auto top-up

Si usa la modalidad de pago según uso, puede ahorrar aún más tiempo activando Auto top-up.

Esto significa que no tendrá que hacer cola para agregar saldo. En cambio, se añadirán automáticamente £20 o £40 al saldo de su tarjeta Oyster (el que elija) si su saldo disminuye a menos de £5. Esto significa que nunca se quedará sin saldo para la modalidad de pago según uso.

Visite tfl.gov.uk/Oyster para activar Auto top-up



Billetes Travelcard y Pases de Autobús y Tranvía de temporada

Si usted es un usuario diario, puede almacenar hasta tres billetes de temporada en su tarjeta Oyster.

Pases de Autobús y Tranvía pueden utilizarse en todos los autobuses y tranvías de Londres.

Travelcards pueden utilizarse en el Metro (Tube), DLR, London Overground y National Rail en las zonas incluidas en su billete y en todos los autobuses de Londres que muestren esta señal. Cualquier Travelcard para las Zonas 3, 4, 5 ó 6 es válido en tranvías.



Por favor, recuerde que los billetes de temporada sólo son para su uso. Para más información sobre billetes de temporada visite tfl.gov.uk/fares

Combinación de billetes de temporada y la modalidad de pago según uso

Oyster está diseñada para ser flexible. Puede almacenar Travelcards, billetes de temporada Pases de Autobús y Tranvía y saldo en modalidad de pago según uso en la misma tarjeta. Esto le permite hacer viajes fuera de las zonas donde su Travelcard es válida. Los poseedores de Pases de Autobús y Tranvía pueden hacer lo mismo para viajes en Metro (Tube), DLR, London Overground y servicios participantes de National Rail.

Su viaje tiene que hacerse enteramente en rutas donde se acepta la modalidad de pago según uso. Si su viaje incluye viajes en servicios de National Rail donde no se acepta la modalidad de pago según uso, tendrá que comprar un billete de papel para cubrir esta parte de su viaje.

Cómo utilizar su tarjeta Oyster

Para asegurar que paga la tarifa correcta en el Metro (Tube), DLR, London Overground y servicios participantes de National Rail, siempre deberá tocar el lector amarillo con la tarjeta al comienzo de su viaje y de nuevo al final del mismo. Si no lo hace tendrá que pagar una tarifa máxima de efectivo. En autobuses deberá tocar el lector al montarse, en tranvías deberá tocar el lector amarillo en el andén de parada del tranvía antes de montarse, pero en ambos casos no deberá tocar el lector al final del viaje (excepto si viaja a Wimbledon en tranvía).

Cuando toque el lector amarillo con su tarjeta Oyster plana, una luz verde, acompañada por un pitido (más de dos pitidos para tarjetas fotográficas Oyster para niños de 5 a 10 y 11 a 15 años) significará que la tarjeta es válida para viajar. Una luz roja, acompañada por dos pitidos, significará que su tarjeta Oyster no es válida. No deberá continuar hasta que su tarjeta Oyster haya sido validada para viajar o haya pagado por separado por su viaje.



Dónde obtener una tarjeta Oyster

Puede obtener una tarjeta Oyster en tfl.gov.uk/oyster en Paradas de Venta de Billetes Oyster, en oficinas de venta de billetes de estaciones de Metro (Tube) y de London Overground o en Centros de Información para el Viajero en Londres.

Puede añadir saldo y comprar o renovar billetes de temporada:

- Online en tfl.gov.uk/oyster (Pases de Autobús y Tranvía anuales sólo están disponibles para una primera emisión online)
- En Paradas de Venta de Billetes Oyster – encuentre la más cercana online en tfl.gov.uk/fares
- En oficinas de venta de billetes de las estaciones de Metro (Tube) y London Overground y máquinas de billetes de pantalla táctil
- En Centros de Información para el Viajero en Londres.

Compra de billetes por adelantado

Los Travelcards de 7 Días, mensuales y de periodos más largos (incluyendo anuales) y billetes de temporada Pases de Autobús y Tranvía pueden renovarse:

- Hasta 30 días antes online (sólo Travelcards de 7 Días, 1, 3 ó 6 meses y anuales) o en oficinas de billetes de Metro (Tube) y London Overground
- Hasta con 4 días de antelación en las máquinas de billetes de pantalla táctil de las estaciones de Metro (Tube) y London Overground
- Hasta con 7 días de antelación en Paradas de Venta de Billetes Oyster (Travelcards de 7 Días y mensuales/Pases de Autobús y Tranvía y Pases anuales de Autobús y Tranvía) y Centros de Información para el Viajero en Londres (Travelcards de 7 Días, mensuales y anuales y Pases de Autobús y Tranvía).

Para información sobre tarjetas fotográficas Oyster y descuentos para niños, adolescentes y estudiantes vaya online o recoja un folleto en estaciones de Metro (Tube) y Paradas de Venta de Billetes Oyster.

Proteja su tarjeta Oyster

Cuando registra su tarjeta Oyster su saldo y billetes de temporada están protegidos si pierde o le roban la tarjeta – dándole tranquilidad. También puede beneficiarse de las actualizaciones sobre viajes más recientes (incluyendo alteraciones planeadas) que afectan a su viaje habitual e información sobre nuevos servicios.

Proteja su tarjeta online en tfl.gov.uk/oyster o recoja un formulario de inscripción en su Parada de Venta de Billetes Oyster, estación de Metro (Tube) o estación de London Overground.

Envíe su formulario de inscripción rellenado con su tarjeta Oyster a:

- Cualquier oficina de venta de billetes de las estaciones de Metro (Tube) o London Overground
- Parada de Venta de Billetes Oyster
- Centro de Información para el Viajero en Londres.



Usar Oyster en National Rail

Se pueden utilizar Travelcards en Oyster en todos los servicios de National Rail en Londres (excepto en Heathrow Express y entre Heathrow y Hayes y Harlington en Heathrow Connect) en las zonas por las que haya pagado. También puede utilizar Oyster para la modalidad de pago según uso en el London Overground y en los siguientes servicios de National Rail:

- Amersham a Marylebone
- Finsbury Park a King's Cross/Moorgate
- Stratford a Liverpool Street
- Tottenham Hale/Seven Sisters a Stratford
- Upminster/Rainham (Essex) a Fenchurch Street/Liverpool Street vía Barking (pero no Forest Gate/Maryland)
- Walthamstow Central/Tottenham Hale/ Seven Sisters a Liverpool Street
- Watford Junction a Clapham Junction (servicio Southern)
- Watford Junction a Euston (servicio London Midland)
- West Drayton/Greenford a Paddington
- West Hampstead (Thameslink) a Moorgate/ Elephant & Castle/London Bridge
- West Ruislip a Marylebone.

La lista de rutas donde la modalidad de pago según uso es válida se está extendiendo continuamente. Compruebe tfl.gov.uk/fares o con la compañía operadora del servicio de tren antes de viajar para garantizar que se acepta la modalidad de pago según uso.

Preguntas frecuentemente formuladas

¿Qué debo hacer si pierdo o me roban mi tarjeta Oyster?

Si pierde o le roban su tarjeta Oyster, su saldo y/o billete de temporada están seguros si ha sido registrada o protegida online. Puede comunicarlo online en tfl.gov.uk/oyster o llamando al teléfono de asistencia de Oyster al **0845 330 9876***. Le emitirán una nueva tarjeta y el saldo restante o billete de temporada que había en su tarjeta se le recargarán en su nueva tarjeta. Si su tarjeta Oyster no está registrada o protegida no podremos reemplazar el saldo y/o billetes de temporada que había en la tarjeta perdida o robada.

¿Por qué me han cobrado la máxima tarifa de efectivo?

Se cobrará una tarifa de efectivo máxima si no toca con la tarjeta correctamente al comienzo de su viaje y de nuevo al final del mismo en el Metro (Tube), DLR, London Overground o servicios participantes de National Rail. Oyster necesita saber dónde comienza y termina su viaje para calcular la tarifa correcta.

¿Qué debo hacer si tengo un saldo negativo en mi tarjeta Oyster?

Tendrá que agregar saldo para cancelar el anterior antes de su siguiente viaje.

Creo que me han cobrado demasiado. ¿Qué debo hacer?

Si su tarjeta está registrada, por favor compruebe su historial de viajes online, o utilice una máquina de billetes de pantalla táctil para ver lo que le han cobrado. Si sigue teniendo dudas sobre sus pagos, llame al teléfono de asistencia de Oyster al **0845 330 9876***.

Mi viaje se retrasó. ¿Afectará esto a lo que tendré que pagar?

Si el tiempo entre el toque con la tarjeta al comienzo y al final del viaje en el Metro (Tube), DLR, London Overground y servicios participantes de National Rail es de más de dos horas y media, pueden cargarle dos veces si utiliza la modalidad de pago según uso. Si pasa esto, llame al teléfono de asistencia de Oyster al **0845 330 9876*** para información sobre un posible reembolso.

Si su viaje en Metro (Tube) se retrasa más de 15 minutos por circunstancias dentro de nuestro control, puede solicitar un reembolso utilizando el formulario de Derechos del Cliente (Customer Charter form).

Si su viaje en London Overground se retrasa más de 30 minutos por circunstancias dentro de nuestro control, puede solicitar un reembolso por el valor de un viaje retrasado de sólo ida.

Los formularios de derechos del cliente están disponibles en tfl.gov.uk/fares o en estaciones de Metro (Tube) y London Overground.

¿Qué sucede si no funciona mi tarjeta Oyster?

Es raro que las tarjetas Oyster dejen de funcionar, pero si la suya lo hace, póngase en contacto con un miembro del personal o llame al teléfono de asistencia de Oyster al **0845 330 9876***.

Cojo el tranvía a/desde la estación de Wimbledon. ¿Qué debo hacer?

Si viaja en tranvía a Wimbledon, siempre toque con la tarjeta al comienzo de su viaje y de nuevo al final del mismo en las barreras de la estación al salir de la misma. No utilice el lector amarillo en la barrera manual al salir de la estación. Cuando viaje en tranvía **desde Wimbledon**, siempre toque con la tarjeta en las barreras de la estación y de nuevo en el lector amarillo en el andén del tranvía antes de montarse.

¿Cómo debo cuidar mi tarjeta Oyster?

- Manténgala en la funda
- Mantenga su tarjeta Oyster en un lugar separado de sus otras tarjetas de crédito /débito
- No doble la tarjeta.

¿Necesita más ayuda?

- Visite tfl.gov.uk/oyster
- Llame al **0845 330 9876***

Enero de 2009

Toda la información es correcta en el momento de mandarse a imprenta.
Para obtener información más actualizada, por favor visite tfl.gov.uk/oyster



Página web

tfl.gov.uk/oyster



Teléfono de asistencia Oyster

0845 330 9876

- * Para clientes residenciales de BT, las llamadas al servicio de asistencia de Oyster no costarán más de 3.5p por minuto (actualizado a enero de 2009). El precio de las llamadas desde teléfonos que no son de BT puede ser distinto.