

# Comment profiter pleinement de votre carte Oyster

## Guide de l'utilisateur

À partir de janvier 2009.



## Comment Oyster peut-elle vous rendre service ?

Oyster est le moyen le moins cher de payer vos allers simples sur les itinéraires de bus, métro (Tube), DLR et London Overground.

Votre carte Oyster est réutilisable. Vous pouvez gérer votre carte en ligne, mais également protéger le crédit de votre paiement au trajet et de votre abonnement saisonnier.

Ce guide est conçu pour vous aider à profiter pleinement de votre carte Oyster en vous indiquant les meilleures façons de l'utiliser – vous faisant économiser du temps et de l'argent.



## Paielement de votre trajet avec Oyster

Il existe de multiples façons d'utiliser votre carte Oyster pour payer votre trajet :

### Paielement au trajet

**Si vous souhaitez payer les trajets au fur et à mesure que vous les effectuez, le paielement au trajet Oyster est un bon choix.**

Le paielement au trajet vous permet de conserver un crédit sur votre carte Oyster afin de payer au trajet des allers simples, ce qui revient moins cher que de régler en espèces. Notre but est de garantir que le tarif que vous payez avec la carte Oyster est toujours le plus bas possible. Dans le cas contraire, nous vous remboursons la différence.

Le crédit de votre carte Oyster n'expire jamais. Il est conservé jusqu'à ce que vous l'utilisiez. Une fois votre crédit épuisé, il suffit de le réapprovisionner.

De plus, le plafonnement journalier de la carte Oyster vous laisse voyager autant que vous le voulez durant la journée (à partir de 4h30 et avant 4h30 le lendemain). Vous ne paierez jamais plus que le prix d'une Travelcard journalière ou d'un Bus & Tram Pass journalier. Le système calcule le plafond en fonction du moment où vous voyagez et de la façon dont vous voyagez. Pour que le plafonnement journalier correct s'applique, vous devez valider votre carte Oyster en début et en fin de trajet – pour en savoir plus, reportez-vous à la section intitulée « Comment utiliser votre carte Oyster ».

Lorsque vous recevez votre carte Oyster pour la première fois, vous devez verser un dépôt de garantie remboursable de £3 si vous vous contentez d'ajouter du crédit pour le paielement au trajet.

Une seule personne à la fois peut voyager en utilisant le crédit du paielement au trajet de la carte Oyster. Cependant, lorsque vous ne l'utilisez pas, vous pouvez la prêter à un ami, à condition que celle-ci contienne uniquement un crédit de paielement au trajet au tarif adulte.

## « Auto top-up » (Approvisionnement automatique)

**Si vous utilisez le paiement au trajet, vous pouvez même gagner du temps en configurant l'« Auto top-up ».**

Celui-ci vous permet d'éviter de faire la queue pour ajouter du crédit. Au contraire, votre carte Oyster est automatiquement approvisionnée avec un crédit de £20 ou £40 (au choix) dès que votre solde passe en dessous de £5. Cela signifie que vous n'êtes jamais à court de crédit pour le paiement au trajet.

Pour configurer l'« Auto top-up », consultez le site [tfl.gov.uk/oyster](https://tfl.gov.uk/oyster)



## Abonnements saisonniers Travelcard et Bus & Tram Pass

**Si vous êtes un utilisateur quotidien, jusqu'à trois abonnements saisonniers peuvent être inclus sur votre carte Oyster.**

Les **Bus & Tram Pass** peuvent être utilisés dans tous les bus et tramways de Londres.

Les **Travelcards** peuvent être utilisées pour voyager dans le métro (Tube), le DLR, le réseau London Overground et pour emprunter les itinéraires de National Rail dans les zones couvertes par votre titre de transport et dans tous les bus londoniens affichant ce signe. Toute Travelcard couvrant les zones 3, 4, 5 ou 6 est valable dans le tramway.



Rappel : les abonnements saisonniers ne peuvent pas être prêtés. Pour en savoir plus sur les abonnements saisonniers, consultez le site [tfl.gov.uk/fares](https://tfl.gov.uk/fares)

## Combiner abonnements saisonniers et paiement au trajet

Les cartes Oyster sont conçues pour vous offrir plus de souplesse. Vous pouvez conserver du crédit pour des abonnements saisonniers Travelcard ou Bus & Tram Pass et le paiement au trajet sur la même carte. Cela vous permet de vous déplacer hors des zones dans lesquelles votre Travelcard est valable. Les détenteurs de Bus & Tram Pass peuvent faire de même pour voyager dans le métro (Tube), le DLR, le réseau London Overground et emprunter les itinéraires de National Rail participants.

Votre trajet doit être entièrement effectué sur des itinéraires où le paiement au trajet est possible. Si votre trajet s'effectue en partie sur des itinéraires du réseau National Rail n'acceptant pas le paiement au trajet, vous devrez acheter un titre de transport papier pour couvrir cette partie du trajet.

## Comment utiliser votre carte Oyster

Pour être sûr de payer le tarif adéquat lorsque vous voyagez dans le métro (Tube), le DLR, le réseau London Overground ou sur les itinéraires de National Rail participants, vous devez toujours valider votre carte sur le lecteur jaune en début et en fin de trajet. Dans le cas contraire, vous devrez payer le tarif maximum. Dans le bus, vous devez valider votre carte en montant ; dans le tramway, vous devez valider votre carte sur le lecteur jaune du quai du tramway avant de monter. Mais dans les deux cas, vous ne devez pas valider votre carte en fin de trajet (sauf si vous allez à Wimbledon en tramway).

Lorsque vous validez votre carte Oyster à plat sur le lecteur jaune, une lumière verte et un bip (plus de deux bips pour les cartes Oyster 5-10 et 11-15 avec photo), signifient que la carte est acceptée pour le trajet. Une lumière rouge et deux bips signifient que votre carte Oyster est refusée. Vous ne devez pas aller plus loin tant que votre carte Oyster n'a pas été acceptée pour le trajet ou avant d'avoir payé votre trajet séparément.



## Où vous procurer votre carte Oyster

Vous pouvez obtenir une carte Oyster sur [tfl.gov.uk/oyster](https://tfl.gov.uk/oyster) ou dans les points de vente Oyster, dans la plupart des stations de métro (Tube) et du réseau London Overground et dans les centres d'informations de TfL.

Vous pouvez ajouter du crédit ou renouveler vos abonnements saisonniers :

- en ligne sur [tfl.gov.uk/oyster](https://tfl.gov.uk/oyster) (les Bus & Tram Pass annuels ne sont disponibles en ligne que pour leur première émission)
- dans les points de vente Oyster – trouvez le plus proche de chez vous en ligne sur [tfl.gov.uk/fares](https://tfl.gov.uk/fares)
- à la plupart des guichets et des billetteries automatiques des stations de métro (Tube) ou du réseau London Overground
- dans les centres d'informations de TfL.

## Acheter des titres de transport à l'avance

Les abonnements saisonniers Travelcard et Bus & Tram Pass hebdomadaires, mensuels ou d'une durée supérieure (dont les abonnements annuels) peuvent être renouvelés :

- jusqu'à 30 jours à l'avance en ligne (Travelcards hebdomadaires, Travelcards de 1, 3 ou 6 mois et Travelcards annuelles uniquement) ou à la plupart des guichets des stations de métro (Tube) ou du réseau London Overground
- jusqu'à 4 jours à l'avance dans les billetteries automatiques des stations de métro (Tube) ou du réseau London Overground
- jusqu'à 7 jours à l'avance dans les points de vente Oyster (Travelcards/Bus & Tram Pass hebdomadaires et mensuels et Bus & Tram Pass annuels) et dans les centres d'informations de TfL (Travelcards et Bus & Tram Pass hebdomadaires, mensuels et annuels).

Pour en savoir plus sur les cartes Oyster avec photo et les remises pour les enfants, les adolescents et les étudiants, connectez-vous ou choisissez une brochure dans une station de métro (Tube) ou dans un point de vente Oyster.

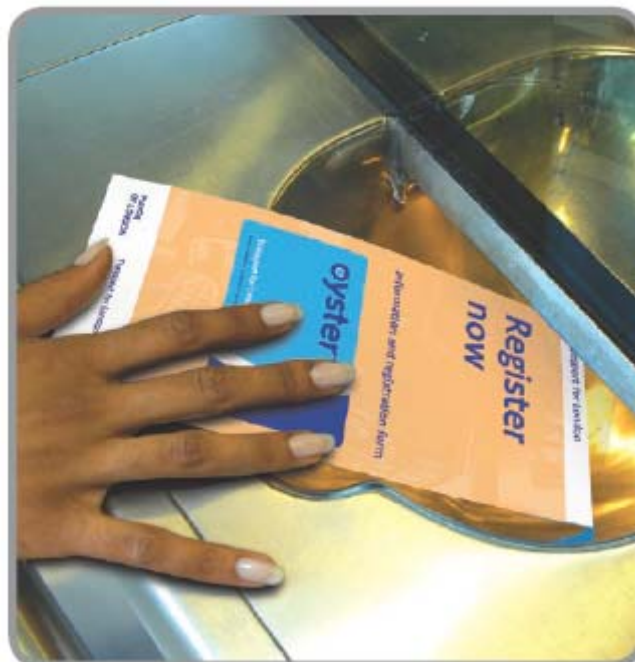
## Protéger votre carte Oyster

Lorsque vous enregistrez votre carte Oyster, votre crédit et vos abonnements saisonniers sont protégés en cas de perte ou de vol de la carte – vous avez donc l'esprit tranquille. Vous pouvez également bénéficier des dernières mises à jour concernant les itinéraires (dont les perturbations prévues) qui affectent votre trajet habituel et obtenir des informations sur les nouveaux services.

Protégez votre carte en ligne sur [tfl.gov.uk/oyster](https://tfl.gov.uk/oyster) ou munissez-vous d'un formulaire d'inscription dans un point de vente Oyster ou une station de métro (Tube) ou du réseau London Overground proche de chez vous.

Remettez le formulaire d'inscription dûment rempli accompagné de votre carte Oyster :

- à tout guichet de station de métro (Tube) ou du réseau London Overground
- à un point de vente Oyster
- à un centre d'informations de TfL.



## Utiliser Oyster sur le réseau National Rail

Les Travelcards avec Oyster peuvent être utilisées pour les itinéraires de National Rail à Londres (sauf dans le Heathrow Express et entre Heathrow et Hayes & Harlington dans le Heathrow Connect) dans les zones couvertes par votre Travelcard. Vous pouvez également utiliser Oyster pour le paiement au trajet sur le réseau London Overground, tout comme pour les itinéraires de National Rail suivants :

- Amersham - Marylebone
- Finsbury Park - King's Cross/Moorgate
- Stratford - Liverpool Street
- Tottenham Hale/Seven Sisters - Stratford
- Upminster/Rainham (Essex) - Fenchurch Street/Liverpool Street via Barking (mais pas Forest Gate/Maryland)
- Walthamstow Central/Tottenham Hale/Seven Sisters - Liverpool Street
- Watford Junction - Clapham Junction (service Southern)
- Watford Junction - Euston (ligne de London Midland)
- West Drayton/Greenford - Paddington
- West Hampstead (Thameslink) - Moorgate/Elephant & Castle/London Bridge
- West Ruislip - Marylebone.

La liste des itinéraires pour lesquels le paiement au trajet est valable s'agrandit régulièrement. Consultez [tfl.gov.uk/fares](https://tfl.gov.uk/fares) ou la compagnie ferroviaire à laquelle vous ferez appel avant d'effectuer votre déplacement afin de vous assurer que le paiement au trajet est accepté.

## Foire aux questions

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

En cas de perte ou de vol de votre carte Oyster, votre crédit et/ou votre abonnement saisonnier est en sécurité s'il a été enregistré ou protégé en ligne. Vous pouvez le signaler sur [tfl.gov.uk/oyster](https://tfl.gov.uk/oyster) ou en appelant la ligne d'assistance Oyster au **0845 330 9876\***. On vous remettra une nouvelle carte et le crédit ou l'abonnement saisonnier restant sur votre carte sera rechargé sur votre nouvelle carte. Si votre carte Oyster n'est ni enregistrée, ni protégée, nous ne sommes pas en mesure de remplacer un crédit et/ou des abonnements saisonniers présents sur la carte perdue ou volée.

### Pourquoi dois-je payer le tarif maximum ?

Le paiement du tarif maximum est exigé si vous ne validez pas correctement votre carte Oyster en début et en fin de trajet dans le métro (Tube), le DLR, le réseau London Overground ou les itinéraires de National Rail participants. Oyster doit savoir où commence et où se termine votre trajet pour pouvoir calculer le bon tarif.

### Que faire si j'ai un solde négatif sur ma carte Oyster ?

Vous devrez ajouter du crédit pour vous acquitter du solde avant votre prochain voyage.

### Je pense que j'ai trop payé. Que dois-je faire ?

Si votre carte est enregistrée, vérifiez l'historique de vos trajets en ligne ou servez-vous d'une billetterie automatique à écran tactile pour voir ce que vous avez payé. Si vous avez encore des questions sur vos frais, appelez la ligne d'assistance Oyster au **0845 330 9876\***.

### Mon voyage a été retardé. Cela affectera-t-il le montant que je vais payer ?

Si le temps écoulé entre la validation de début de trajet et celle de fin de trajet dans le métro (Tube), le DLR, le réseau London Overground et les itinéraires National Rail participants dépasse deux heures et demie, vous risquez de payer double tarif lorsque vous utiliserez le paiement au trajet. Dans ce cas, appelez la ligne d'assistance Oyster au **0845 330 9876\*** pour obtenir des informations sur un remboursement potentiel.

Si votre trajet en métro (Tube) est retardé de plus de 15 minutes dans des circonstances indépendantes de notre volonté, vous pouvez demander un remboursement en remplissant le formulaire de la charte du client.

Si votre trajet sur le réseau London Overground est retardé de plus de 30 minutes dans des circonstances indépendantes de notre volonté, vous pouvez demander le remboursement du montant d'un aller simple unique retardé.

Les formulaires de la charte du client sont disponibles sur [tfl.gov.uk/fares](https://tfl.gov.uk/fares) ou dans les stations de métro (Tube) et du réseau London Overground.

### **Que se passe-t-il si ma carte Oyster ne fonctionne pas ?**

Il est rare qu'une carte Oyster cesse de fonctionner, mais si c'est le cas pour la vôtre, contactez un membre du personnel ou appelez la ligne d'assistance Oyster au **0845 330 9876\***.

### **Je prends le tramway à destination/en provenance de la station Wimbledon. Que dois-je faire ?**

Si vous vous rendez en tramway à Wimbledon, vous devez toujours valider la carte en début et en fin de trajet au niveau des barrières lorsque vous quittez la station. N'utilisez pas le lecteur jaune du portillon manuel en sortant. Lorsque vous revenez **de Wimbledon** en tramway, validez toujours votre carte à l'entrée de la gare et recommencez l'opération à la borne jaune sur le quai avant de monter dans le tramway.

### **Comment dois-je prendre soin de ma carte Oyster ?**

- Conservez-la dans son porte-carte
- Séparez votre carte Oyster des autres cartes de crédit/débit
- Ne pliez pas votre carte

## Besoin d'aide ?

- Consultez le site **[tfl.gov.uk/oyster](http://tfl.gov.uk/oyster)**
- Appelez le **0845 330 9876\***

Janvier 2009

Toutes les informations sont correctes au moment de mettre sous presse. Pour prendre connaissance des informations les plus récentes, consultez le site **[tfl.gov.uk/oyster](http://tfl.gov.uk/oyster)**



Site Internet

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



Numéro de la ligne d'assistance Oyster

**0845 330 9876**

- \* Pour les abonnés résidentiels des lignes terrestres de British Telecom (BT), appeler la ligne d'assistance Oyster ne coûtera pas plus de 3,5 p par minute (en janvier 2009). Le prix des appels provenant des autres lignes téléphoniques (non BT) peut différer.