

Traete il massimo dalla Vostra Oyster Guida all'uso

Gennaio 2009 fino a successivo aggiornamento.



Come potete trarre vantaggio dalla carta Oyster?

La carta Oyster è il modo più economico per pagare corse singole in autobus, metropolitana (Tube), tram, DLR e London Overground.

La carta Oyster è riutilizzabile e può essere gestita online. Potete inoltre proteggere i Vostri abbonamenti e il credito al consumo.

Questa guida Vi aiuterà a comprendere come utilizzare al meglio la Vostra carta Oyster, risparmiando tempo e denaro.



Pagare i Vostri viaggi con Oyster

Vi sono diversi modi per pagare un viaggio con la Vostra carta Oyster:

Pagamento al consumo (“Pay as you go” in inglese)

Se desiderate la massima flessibilità e il vantaggio di pagare i Vostri viaggi man mano che li effettuate, il metodo di pagamento al consumo è la soluzione ideale.

Questo metodo di pagamento Vi permette di accumulare credito sulla Vostra carta Oyster e utilizzarlo per pagare singole corse, dandovi inoltre la possibilità di risparmiare rispetto al pagamento in contanti. Miriamo a garantire che, usando la carta Oyster, paghiate sempre la tariffa più bassa. Qualora questo non accada, Vi rimborseremo la differenza.

Il credito caricato sulla Oyster non scade, ma sarà disponibile fino a quando non lo utilizzerete. Una volta utilizzato il credito prepagato disponibile, ricaricare è facile e veloce.

Inoltre, il limite giornaliero di tariffazione della Oyster Vi permette di effettuare tutti i viaggi che volete nel giro di 24 ore (dalle 04:30 fino alle 04:30 del giorno successivo), pagando sempre meno del prezzo di una Travelcard o Bus e Tram Pass giornalieri equivalenti. Il limite giornaliero viene calcolato in base alle tratte percorse e ai mezzi utilizzati. Per l'applicazione del limite giornaliero di tariffazione esatto, dovete convalidare correttamente la carta all'inizio e al termine del tragitto. Per maggiori informazioni consultate la sezione “Come usare la Vostra carta Oyster”.

Appena ricevuta la prima carta Oyster, dovete effettuare un deposito rimborsabile di £3 qualora carichiate il credito per il pagamento al consumo.

Solamente una persona può viaggiare utilizzando la carta Oyster con il metodo di pagamento al consumo. Tuttavia, se usate la carta solo per pagare al consumo a tariffa adulto, quando non ne avete bisogno potete prestarla ai Vostri amici.

Ricarica automatica

Se utilizzate il metodo di pagamento al consumo potete risparmiare ancora più tempo impostando la ricarica automatica.

Questo vi permette di ricaricare la carta evitando file fastidiose. La carta Oyster verrà infatti ricaricata automaticamente con un credito di £20 o £40 (a Vostra discrezione) ogni volta che il saldo scenderà al di sotto delle £5. In questo modo la Vostra carta avrà sempre credito disponibile per il pagamento al consumo.

Per impostare la ricarica automatica consultare il sito tfl.gov.uk/oyster



Travelcard e Bus & Tram Pass

Se viaggiate tutti i giorni, potete caricare sulla Vostra carta Oyster fino a tre abbonamenti.

I Bus & Tram Pass possono essere utilizzati su tutti i tram e bus di Londra.

La Travelcard può essere utilizzata sulla metropolitana (Tube), DLR, London Overground e National Rail all'interno delle zone coperte dal Vostro biglietto, e su tutti gli autobus di Londra contrassegnati da questo logo. Le Travelcard valide per le Zone 3, 4, 5 o 6, sono valide anche sui tram.



Vi ricordiamo che gli abbonamenti possono essere utilizzati solamente dal titolare. Per maggiori informazioni sugli abbonamenti consultate il nostro sito tfl.gov.uk/fares

Usare una combinazione di abbonamenti e pagamento al consumo (“Pay as you go” in inglese)

Per maggiore flessibilità potete caricare sulla Vostra carta Oyster sia Travelcard, abbonamenti Bus & Tram e credito prepagato. Questo Vi permette di viaggiare al di fuori delle zone coperte dalla Vostra Travelcard. I detentori di Bus & Tram Pass possono fare altrettanto per coprire eventuali viaggi in metropolitana (Tube), DLR, London Overground e alcune tratte del National Rail.

Il Vostro percorso deve iniziare e finire nelle stazioni ove è accettato il metodo di pagamento al consumo. Qualora il Vostro percorso includa tratte del National Rail ove il metodo di pagamento al consumo non sia accettato, dovrete acquistare un biglietto per detta tratta.

Come usare la Vostra Oyster

Per assicurarvi che Vi venga addebitata la tariffa giusta per le corse in metropolitana (Tube), DLR, London Overground e alcuni treni della National Rail dove vale il sistema, dovete sempre convalidare la carta all'inizio e alla fine del viaggio appoggiandola sul lettore giallo. La mancata convalida all'inizio e alla fine del tragitto comporta il pagamento della rispettiva tariffa massima in contanti. Sugli autobus dovete convalidare la carta Oyster utilizzando il lettore all'inizio della corsa, mentre sui tram la carta Oyster deve essere convalidata utilizzando il lettore giallo situato alla fermata del tram, prima di iniziare la corsa. In entrambi i casi non è necessario convalidare la carta al termine del percorso (ad eccezione della corsa in tram per Wimbledon).

Quando convalidate la carta Oyster utilizzando il lettore giallo, si accenderà una luce verde accompagnata da un segnale acustico (più di due segnali acustici per le fotocard Oyster 5-10 e 11-15) per indicare che la carta è stata accettata. Una luce rossa accompagnata da due segnali acustici indica che la carta Oyster non è stata accettata. In questo caso non Vi sarà permesso viaggiare fino alla convalida della Vostra carta Oyster o all'acquisto di un biglietto di viaggio valido.



Come ottenere la Vostra carta Oyster

Potete ottenere una carta Oyster tramite il nostro sito tfl.gov.uk/oyster, presso Oyster Ticket Stops, metropolitana (Tube), biglietterie nelle stazioni della London Overground o Centri Informazione Passeggeri (Travel Information Centres) di Londra.

Potete aggiungere credito e acquistare o rinnovare abbonamenti:

- Visitando il sito tfl.gov.uk/oyster (l'acquisto del primo Bus & Tram Pass Annuale può essere effettuato solamente online)
- Presso gli Oyster Ticket Stop. Per trovare quello a Voi più vicino consultate il nostro sito tfl.gov.uk/fares
- Presso le biglietterie nelle stazioni della metropolitana (Tube) e della London Overground e le biglietterie automatiche.
- Presso i Centri Informazione Passeggeri (Travel Information Centres) di Londra.

Acquisto dei biglietti in anticipo

Potete rinnovare la Vostra tessera Travelcard settimanale, mensile, o quella valida per un periodo superiore (inclusa quella annuale) nonché gli abbonamenti Bus & Tram:

- Fino a 30 giorni in anticipo rispetto alla data di decorrenza, online (solo abbonamenti Travelcard settimanali, mensili, validi per 3 o 6 mesi e annuali) o presso le biglietterie nelle stazioni della metropolitana (Tube) e della London Overground.
- Fino a 4 giorni in anticipo rispetto alla data di decorrenza presso le biglietterie automatiche nelle stazioni della metropolitana (Tube) e della London Overground.
- Fino a 7 giorni in anticipo rispetto alla data di decorrenza presso gli Oyster Ticket Stop (Abbonamenti Travelcard/Bus & Tram Pass settimanali e mensili e Bus & Tram Pass annuali) e presso i Centri Informazioni Passeggeri di Londra (Travelcard/Bus & Tram Pass settimanali mensili e annuali).

Per informazioni sulle fotocard Oyster e sugli sconti per bambini, giovani e studenti, visitate il nostro sito web o ritirate gli appositi opuscoli disponibili nelle stazioni della metropolitana (Tube) e gli Oyster Ticket Stop.

Protegete la Vostra carta Oyster.

Avete già registrato la Vostra Carta Oyster? Facendolo, proteggete il Vostro credito prepagato e gli abbonamenti, in caso di perdita o furto per la massima tranquillità. In questo modo, sarete inoltre sempre informati sugli ultimi aggiornamenti relativi al traffico ferroviario (includere interruzioni programmate) che possono modificare i Vostri regolari percorsi, o relativamente ai nuovi servizi disponibili.

Per proteggere la Vostra carta online visitate il nostro sito tfl.gov.uk/oyster oppure ritirate un modulo di registrazione dal Vostro Oyster Ticket Stop o dalle biglietterie nelle stazioni della metropolitana (Tube) o della London Overground.

Completate il modulo di registrazione ed inviatelo con la Vostra carta Oyster a:

- Qualsiasi biglietteria nelle stazioni della metropolitana (Tube) o della London Overground
- Oyster Ticket Stop
- Centro Informazione Passeggeri (Travel Information Centres) di Londra.



Oyster sulla rete National Rail

Le Travelcard caricate sulla Vostra Oyster possono essere utilizzate sui servizi della National Rail di Londra (ad eccezione dell'Heathrow Express e tra Heathrow e Hayes e Harlington sull'Heathrow Connect) nelle zone coperte dall'abbonamento. Potete inoltre utilizzare la Vostra carta Oyster per pagare al consumo sulla London Overground e sulle seguenti tratte della rete National rail:

- 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 (ma non a Forest Gate/Maryland)
- Walthamstow Central/Tottenham Hale/ Seven Sisters - Liverpool Street
- Watford Junction - Clapham Junction (Servizio Southern)
- Watford Junction - Euston (Servizio London Midland)
- West Drayton/Greenford - Paddington
- West Hampstead (Thameslink) - Moorgate/ Elephant & Castle/London Bridge
- West Ruislip - Marylebone.

L'elenco delle tratte ove è consentito il pagamento al consumo viene costantemente ampliato. Tenete d'occhio il sito tfl.gov.uk/fares o contattate il gestore del servizio ferroviario prima del viaggio per assicurarvi che venga accettato il metodo del pagamento al consumo.

Domande frequenti

Cosa devo fare se la mia carta Oyster viene rubata o va persa?

In caso di furto o perdita di una carta Oyster registrata o protetta online, il credito prepagato e/o abbonamento rimangono protetti. Potete segnalare il furto o la perdita della carta online tramite il sito tfl.gov.uk/oyster o contattando l'assistenza telefonica Oyster allo **0845 330 9876***. Verrà emessa una nuova carta ed il credito rimanente o gli abbonamenti inclusi nella carta precedente verranno ricaricati sulla nuova carta. Qualora la Vostra carta Oyster non sia registrata o protetta non ci sarà possibile sostituire il credito e/o abbonamenti della carta persa o rubata.

Perché ho pagato la corrispettiva tariffa massima in contanti?

Qualora non convalidiate la carta alla stazione della metropolitana (Tube), DLR, London Overground o su alcuni treni della National Rail all'inizio e alla fine del tragitto, Vi verrà addebitata la tariffa massima equivalente in contanti. Per calcolare la tariffa esatta, Oyster deve ricevere le informazioni relative alla stazione d'inizio e fine del percorso.

Cosa faccio se ho un "saldo in negativo" sulla mia carta?

Prima del viaggio successivo dovete ricaricare la carta con credito prepagato .

Credo di aver pagato più del dovuto per il mio viaggio. Cosa devo fare?

Se la Vostra carta è registrata, controllate il riepilogo dei viaggi effettuati online o utilizzate una biglietteria automatica per verificare l'importo addebitato. Per maggiori informazioni relative alla tariffazione, contattate l'assistenza telefonica Oyster allo **0845 330 9876***.

Il mio viaggio ha subito un ritardo. Questo influenzerà quanto pago con Oyster?

Quando utilizzate il metodo di pagamento al consumo, qualora l'intervallo di tempo tra la convalida della carta all'inizio e alla fine del viaggio sulla metropolitana (Tube), DLR, London Overground e alcuni treni della National Rail superi le due ore e mezzo, l'importo potrebbe venirvi addebitato due volte. In questo caso, contattate l'assistenza telefonica Oyster allo **0845 330 9876*** per ottenere informazioni sull'eventuale rimborso.

Qualora il viaggio in metropolitana (Tube) subisca un ritardo di oltre 15 minuti per motivi di servizio, potrete richiedere un rimborso utilizzando il modulo Diritti del Passeggero (Customer Charter).

Qualora il viaggio sulle corse gestite dal London Overground subisca un ritardo di oltre 30 minuti per motivi di servizio, potrete richiedere un rimborso per il valore del biglietto per la tratta che ha subito il ritardo.

I moduli Diritti del Passeggero (Customer charter) sono disponibili sul nostro sito **tfl.gov.uk/fares** o presso le stazioni della metropolitana (Tube) e della London Overground.

Cosa succede se la mia Oyster non funziona?

È raro che una carta Oyster si guasti; tuttavia, se dovesse accadere, contattate un membro del personale o chiamate l'assistenza telefonica Oyster allo **0845 330 9876***.

Prendo il tram verso/dalla stazione di Wimbledon: Cosa devo fare?

Quando vi recate a Wimbledon in tram, convalidate sempre la Vostra Oyster all'inizio del tragitto e prima di lasciare la stazione. Quando uscite dalla stazione non usate il lettore giallo Oyster sulla barriera manuale. Se prendete il tram **da Wimbledon**, convalidate sempre la carta alle barriere della stazione e poi ancora al lettore giallo Oyster situato alla fermata del tram, prima di salire.

Come conservo la mia Oyster?

- Conservatela nella sua custodia
- Tenete la Vostra Oyster separata da carte di credito/bancomat
- Non piegate la carta.

Avete bisogno di ulteriore assistenza?

- Visitate il nostro sito **tfl.gov.uk/oyster**
- Chiamateci allo **0845 330 9876***.

Gennaio 2009

Le informazioni contenute nel presente opuscolo sono corrette al momento di andare in stampa. Per gli ultimi aggiornamenti consultate il nostro sito **tfl.gov.uk/oyster**



Sito web

tfl.gov.uk/oyster



Oyster helpline number

0845 330 9876

* Per i clienti residenziali BT, il costo della chiamata all'assistenza telefonica Oyster non supera i 3,5 pence al minuto (aggiornato a gennaio 2009). Il costo della chiamata da altre linee può variare.