

# Jak najlepiej wykorzystać kartę Oyster?

## Informator użytkownika

Ważny od stycznia 2009 r. do odwołania.



## Do czego służy karta Oyster?

Karta Oyster to najtańszy sposób płacenia za jednorazowe przejazdy autobusem, metrem (Tube), tramwajem, koleją miejską DLR i londyńską koleją naziemną.

Karty Oyster można używać wielokrotnie. Kartą można zarządzać przez Internet oraz można zabezpieczyć bilety okresowe oraz fundusze na koncie przedpłaconym.

Informator ten wyjaśnia jak najlepiej korzystać z karty Oyster wskazując użytkownikom najlepszy sposób na oszczędzenie czasu i pieniędzy.



## Opłacanie przejazdów kartą Oyster

Kartą Oyster można płacić za przejazdy na kilka sposobów:

### Konto przedpłacone

**Korzystanie z konta przedpłaconego Oyster zapewnia użytkownikowi swobodę, pozwalając na opłacanie przejazdów w chwili odbywania podróży.**

Konto przedpłacone umożliwia zachowanie funduszy na koncie Oyster na opłacenie pojedynczych przejazdów. Opłaty te są niższe niż przy płatności gotówką. Celem karty Oyster jest zagwarantowanie użytkownikom zawsze jak najniższych stawek. W przeciwnym razie dokonamy zwrotu różnicy kosztów.

Środki na karcie Oyster nigdy nie tracą ważności. Pozostają one dostępne do chwili całkowitego wykorzystania. Po wykorzystaniu środków na koncie można je łatwo doładować.

Zastosowanie maksymalnej opłaty dziennej Oyster oznacza również, że bez względu na liczbę podróży w ciągu dnia (od godz. 04:30 do 04:30 następnego dnia), opłata nigdy nie będzie wyższa niż ekwiwalent ceny jednodniowego biletu Travelcard lub jednodniowego biletu Bus i Tram Pass. System oblicza maksymalną opłatę dzienną na podstawie czasu i sposobu odbywania podróży. Aby zastosowana została odpowiednia maksymalna opłata dzienna, należy prawidłowo dotknąć kartą czytnika na początku i na końcu podróży. Informacje na ten temat podano w części pt. Sposób korzystania z karty Oyster.

Nabywając kartę Oyster po raz pierwszy wyłącznie w celu korzystania z konta przedpłaconego użytkownik będzie musiał wpłacić zwrotny depozyt wysokości £3.

W danym momencie tylko jedna osoba może podróżować korzystając z konta przedpłaconego na karcie Oyster. Jeżeli jednak użytkownik nie korzysta z karty, może ją pożyczyć osobie znajomej, jeżeli zawiera ona środki wyłącznie na przejazdy zgodne ze stawką dla osób dorosłych.

## Automatyczne doładowanie

**Korzystając z konta przedpłaconego można dodatkowo zaoszczędzić czas, uaktywniając opcję automatycznego doładowania.**

Dzięki tej opcji nie trzeba stać w kolejkach, aby doładować konto. Opcja ta umożliwia automatyczne doładowanie konta na karcie sumą £20 lub £40 (zgodnie z życzeniem klienta), gdy środki na koncie spadną poniżej £5. Zabezpiecza to przed wyczerpaniem środków na koncie przedpłaconym.

Automatyczne doładowanie można aktywować na stronie [tfl.gov.uk/oyster](https://tfl.gov.uk/oyster)



## Bilety okresowe Travelcard oraz Bus i Tram Pass

**Użytkownicy podróżujący codziennie mogą zapisać na karcie Oyster trzy bilety okresowe.**

Bilety **Bus i Tram Pass** można używać we wszystkich autobusach i tramwajach w Londynie.

Z biletów **Travelcard** można korzystać przy przejazdach metrem (Tube), koleją miejską DLR, koleją naziemną oraz kolejami państwowymi w obrębie stref, na które wykupiono bilet oraz we wszystkich autobusach w Londynie oznaczonych tym znakiem. Każdy bilet okresowy Travelcard ważny w strefach 3, 4, 5 lub 6 upoważnia również do przejazdów tramwajami.



Bilet okresowy ważny jest wyłącznie na osobę, na której nazwisko został wystawiony. Więcej informacji na temat biletów okresowych podano na stronie [tfl.gov.uk/fares](https://tfl.gov.uk/fares)

## Połączenie biletów okresowych i konta przedpłaconego

Karty Oyster zapewniają użytkownikom różnorodne opcje. Na jednej karcie można zapisać bilety okresowe Travelcard, Bus i Tram Pass, a także środki do wykorzystania w ramach konta przedpłaconego. Umożliwia to podróżowanie w strefach nieobjętych biletem Travelcard. Posiadacze biletów Bus i Tram Pass mogą korzystać z tej samej opcji w odniesieniu do przejazdów metrem (Tube), koleją DLR, koleją naziemną i na trasach kolei państwowych objętych systemem Oyster.

Cały przejazd musi się odbyć na trasach, na których można dokonać płatności w systemie przedpłaconym. Jeżeli podróż obejmuje przejazdy na trasach kolei państwowych, na których nie można płacić w systemie przedpłaconym, konieczne będzie zakupienie tradycyjnego biletu na tę część podróży.

## Sposób korzystania z karty Oyster

Aby zapłacić odpowiednią cenę za przejazd podróżując metrem (Tube), koleją miejską DLR, londyńską koleją naziemną oraz na trasach kolei państwowych objętych systemem Oyster, zawsze należy zarejestrować przejazd przykładając kartę do żółtego czytnika na początku oraz na końcu podróży. W przeciwnym razie naliczona zostanie maksymalna opłata gotówkowa. W autobusach należy dotknąć kartą czytnika przy wsiadaniu. W tramwajach należy dotknąć żółtego czytnika na przystanku tramwajowym przed wejściem. W obydwu przypadkach nie należy jednak dotykać czytnika na końcu podróży (z wyjątkiem podróży tramwajem do dzielnicy Wimbledon).

Po przyłożeniu karty Oyster do żółtego czytnika, rejestracja karty zostanie potwierdzona zapaleniem zielonego światła oraz pojedynczym sygnałem dźwiękowym (lub powtarzającym się sygnałem dźwiękowym w przypadku kart Oyster 5-10 i 11-15 ze zdjęciem). Zapalenie czerwonego światła i dwa sygnały dźwiękowe oznaczają, że karta Oyster nie została zarejestrowana. Nie wolno przechodzić dalej do momentu prawidłowego zarejestrowania karty Oyster lub dokonania opłaty za przejazd w inny sposób.



## Punkty sprzedaży kart Oyster

Kartę Oyster można nabyć na stronie internetowej [tfl.gov.uk/oyster](https://tfl.gov.uk/oyster), w punktach sprzedaży Oyster, w kasach biletowych na stacjach metra (Tube) i kolei naziemnej oraz w biurach informacji turystycznej w Londynie.

W następujący sposób można doładować konto Oyster oraz kupić lub przedłużyć ważność biletów okresowych:

- Na stronie internetowej [tfl.gov.uk/oyster](https://tfl.gov.uk/oyster) (roczne bilety Bus i Tram Pass dostępne są przez Internet tylko przy pierwszym wydaniu)
- W punktach sprzedaży Oyster – adresy można znaleźć na stronie [tfl.gov.uk/fares](https://tfl.gov.uk/fares)
- W kasach biletowych oraz automatach z ekranem dotykowym na stacjach metra (Tube) i kolei naziemnej
- W biurach informacji turystycznej w Londynie.

## Zakup biletów z wyprzedzeniem

Bilety okresowe Travelcard oraz Bus i Tram Pass na siedem dni, na miesiąc oraz na dłuższy okres czasu (włącznie z rocznymi) można przedłużyć w następujący sposób:

- Przez Internet z wyprzedzeniem do 30 dni (wyłącznie bilety Travelcard siedmiodniowe, na 1, 3 lub 6 miesięcy oraz roczne) lub w kasach biletowych na stacjach metra (Tube) i kolei naziemnej
- Z wyprzedzeniem do 4 dni w automatach z ekranem dotykowym na stacjach metra (Tube) i kolei naziemnej
- Z wyprzedzeniem do 7 dni w punktach sprzedaży Oyster (bilety Travelcard/Bus i Tram Pass siedmiodniowe i miesięczne oraz roczne Bus i Tram Pass) oraz w biurach informacji turystycznej w Londynie (bilety Travelcard oraz Bus i Tram Pass siedmiodniowe, miesięczne i roczne).

Informacje na temat kart Oyster ze zdjęciem uprawniających do zniżki dla dzieci, młodzieży i studentów można uzyskać w Internecie lub w ulotkach dostępnych na stacjach metra oraz w punktach sprzedaży Oyster.

## Zabezpieczenie karty Oyster

Rejestracja karty Oyster zabezpiecza środki na koncie oraz bilety okresowe na wypadek zgubienia lub kradzieży karty. Użytkownik może również otrzymywać aktualne informacje o podróży (włącznie z planowanymi przerwami) dotyczących tras, na których zazwyczaj podróżuje, oraz nowych usług.

Kartę można zabezpieczyć na stronie internetowej **[tfl.gov.uk/oyster](https://tfl.gov.uk/oyster)** lub korzystając z formularza rejestracji dostępnego w punktach sprzedaży Oyster oraz na stacjach metra (Tube) lub kolei naziemnej.

Wypełniony formularz rejestracji karty Oyster należy złożyć w:

- Dowolnej kasie biletowej na stacjach metra (Tube) lub londyńskiej kolei naziemnej
- Punkcie sprzedaży Oyster
- Biurze informacji turystycznej w Londynie.



## Korzystanie z kart Oyster na trasach kolei państwowych

Bilety Travelcard zapisane na karcie Oyster można wykorzystać na przejazdy kolejami państwowymi w Londynie (z wyjątkiem połączeń Heathrow Express oraz pomiędzy Heathrow i Hayes oraz Harlington na trasie Heathrow Connect) w obrębie stref objętych biletem. Za pomocą konta przedpłaconego Oyster można płacić za przejazdy londyńską koleją naziemną oraz na następujących trasach kolei państwowych:

- Amersham do Marylebone
- Finsbury Park do King's Cross/Moorgate
- Stratford do Liverpool Street
- Tottenham Hale/Seven Sisters do Stratford
- Upminster/Rainham (Essex) do Fenchurch Street/Liverpool Street przez Barking (z wyłączeniem stacji Forest Gate/Maryland)
- Walthamstow Central/Tottenham Hale/Seven Sisters do Liverpool Street
- Watford Junction do Clapham Junction (usługi oferowane przez Southern)
- Watford Junction do Euston (usługi oferowane przez London Midland)
- West Drayton/Greenford do Paddington
- West Hampstead (Thameslink) do Moorgate/Elephant & Castle/London Bridge
- West Ruislip do Marylebone.

Liczba tras objętych systemem kont przedpłaconych jest stale poszerzana. Przed podróżą należy sprawdzić na stronie [tfl.gov.uk/fares](https://tfl.gov.uk/fares) lub u operatora odpowiednich linii kolejowych, czy możliwa jest płatność z konta przedpłaconego.

## Często zadawane pytania

### Co zrobić w razie zgubienia lub kradzieży karty Oyster?

Środki i/lub bilety okresowe zapisane na koncie będą bezpieczne w razie zgubienia lub kradzieży karty, jeżeli została ona zarejestrowana lub zabezpieczona na stronie internetowej. Utratę karty można zgłosić na stronie internetowej [tfl.gov.uk/oyster](https://tfl.gov.uk/oyster) lub telefonicznie, korzystając z infolinii Oyster **0845 330 9876\***. Użytkownik uzyska nową kartę, na którą przeniesione zostaną pozostałe środki lub bilety okresowe. Jeżeli karta Oyster nie została zarejestrowana lub zabezpieczona, odzyskanie środków lub biletów okresowych zapisanych na utraconej karcie nie będzie możliwe.

### Dlaczego zapłaciłem(-łam) maksymalną cenę gotówkową za przejazd?

Maksymalna cena gotówkowa naliczana jest, jeżeli użytkownik nie przyłoży karty prawidłowo do czytnika na początku i na końcu podróży metrem (Tube), koleją DLR, koleją naziemną i kolejami państwowymi na trasach objętych systemem Oyster. W celu obliczenia prawidłowej ceny, system Oyster musi wiedzieć, gdzie rozpoczęła i zakończyła się podróż.

### Co zrobić, jeżeli na koncie Oyster saldo jest ujemne?

Przed rozpoczęciem kolejnej podróży należy doładować konto Oyster.

### Uważam, że zapłaciłem(-łam) za dużo. Co zrobić?

Jeżeli karta została zarejestrowana, można sprawdzić odbyte przejazdy w Internecie lub skorzystać z automatu z ekranem dotykowym, aby stwierdzić ile wynosiły opłaty. W razie dalszych pytań dotyczących opłat, należy skorzystać z infolinii Oyster **0845 330 9876\***.

### Podróż się opóźniła. Czy będzie to mieć wpływ na cenę biletu?

Jeżeli pomiędzy dotknięciem kartą czytnika na początku i na końcu podróży metrem, koleją DLR, koleją naziemną i kolejami państwowymi na trasach objętych systemem Oyster upłynie ponad dwie i pół godziny, użytkownik może zostać obciążony dwa razy płacąc przy pomocy konta przedpłaconego. W takim przypadku należy skorzystać z infolinii Oyster **0845 330 9876\*** w celu uzyskania informacji o możliwości zwrotu kosztów.

Jeżeli podróż metrem (Tube) opóźniła się o ponad 15 minut z naszej winy, użytkownik może złożyć wniosek o zwrot kosztów korzystając z formularza Karty Praw Klienta.

Jeżeli podróż koleją naziemną opóźniła się o ponad 30 minut z naszej winy, użytkownik może złożyć wniosek o zwrot kosztów równych wartości opóźnionej podróży w jedną stronę.

Formularze Karty Praw Klienta dostępne są na stronie internetowej [tfl.gov.uk/fares](https://tfl.gov.uk/fares) lub na stacjach metra (Tube) oraz kolei naziemnej.

### **Co zrobić, gdy karta Oyster nie działa?**

Rzadko zdarza się, aby karta Oyster przestała działać, ale w takim przypadku należy zgłosić się do personelu lub skontaktować się telefonicznie z infolinią Oyster **0845 330 9876\***.

### **Co zrobić podróżując tramwajem do/ze stacji Wimbledon?**

Podróżując tramwajem do dzielnicy Wimbledon zawsze należy przyłożyć kartę Oyster do czytnika przy bramce opuszczając stację. Nie należy jednak używać żółtego czytnika przy ręcznie otwieranej bramce przy wyjściu. Podróżując tramwajem **z Wimbledonu** zawsze należy dotknąć kartą żółtego czytnika przy bramce na stacji oraz ponownie na peronie przed wejściem do tramwaju.

### **Jak dbać o kartę Oyster?**

- Kartę należy przechowywać w odpowiednim etui
- Kartę należy przechowywać oddzielnie od innych kart kredytowych lub płatniczych
- Karty nie należy zginać.

## Gdzie szukać dodatkowej pomocy?

- Na stronie internetowej **tfl.gov.uk/oyster**
- Dzwoniąc na numer **0845 330 9876\***

Styczeń 2009 r.

Wszystkie informacje aktualne w momencie oddania tekstu do druku. Najbardziej aktualne informacje można znaleźć na stronie **tfl.gov.uk/oyster**



Strona internetowa

**tfl.gov.uk/oyster**



Infolinia Oyster

**0845 330 9876**

- \* Dla abonentów prywatnych korzystających z telefonów stacjonarnych BT, koszt połączenia z infolinią Oyster wynosi nie więcej niż 3.5p za minutę, (cena ze stycznia 2009 r.). Ceny połączeń w sieciach innych operatorów mogą się różnić.