اوئسٹر سے زیادہ سے زیادہ فائدہ حاصل کریں

رہنما کتابچہ برائے صارفین

جنوری 2009 سے اگلی اطلاع تک

اوئسٹر(Oyster) آپ کے لئے کیا کر سکتا ہے؟

اوئسٹر بس، زمین دوز ریل **(Tube)**، ٹرام، ڈی ایل آر **(DLR)** اور لندن اوور گراؤنڈ **(Overground)** سروسز پر یکطرفہ سفروں کے لئے ادائیگی کا سستا ترین طریقہ ہے۔

آپ کا اوئسٹر کارڈ باربار استعمال ہو سکتا ہے۔ آپ اپنے کارڈ کا انتظام آن لائن کر سکتے ہیں اور اپنے سیزن ٹکٹ اور پے ایزیو گو **(Pay as you go)** کریڈٹ کا تحفظ بھی کر سکتے ہیں۔

یہ رہنما کتابچہ آپ کو اوئسٹر استعمال کرنے کے بہترین طریقے دکھانے کے ذریعے اس سے زیادہ سے زیادہ مستفید ہونے میں آپ کی مدد کے لئے تیار کیا گیا ہے۔ تا کہ آپ کے وقت اور رقم کی بچت ہو۔

اوئسٹر کے ساتھ اپنے سفر کے لئے ادائیگی کرنا

اپنے سفر کی ادائیگی کے لئے اپنے اوئسٹر کارڈ کے استعمال کے متعدد طریقے ہیں:

پے ایزیو گو(Pay as you go)

اگر آپ صرف ان سفروں کے لئے ادائیگی کی لچک چاہتے ہیں جنہیں جیسے کہ آپ کرتے ہیں، تو اوئسٹر پے ایزیو گو ایک اچھا انتخاب ہے۔

پے ایزیو گو آپ کو یکطرفہ سفروں کی ادائیگی کے لئے اپنے اوئسٹر کارڈ پر کریڈٹ جمع کرنے کی اجازت دیتا ہے، جو نقد ادائیگی کی نسبت سستا تر ہے۔ ہمارا مقصد یقینی بنانا ہے کہ اوئسٹر ہمیشہ کم ترین نرخ وصول کرے۔ اگر ایسا نہ ہو تو ہم فرق واپس ادا کریں گے۔

آپ کے اوئسٹر کارڈ پر کریڈٹ کی معیاد کبھی ختم نہیں ہوتی ہے۔ یہ اس میں رہتا ہے جب تک کہ آپ اسے استعمال نہیں کرتے۔ ایک مرتبہ جب آپ اپنا کریڈٹ استعمال کر چکتے ہیں، اسے فقط ٹاپ اپ کر لیں۔

مزید براں، اوئسٹر روزانہ قیمت کی حد آپ کو ایک دن (0430 سے اور اگلے دن 0430 سے پہلے) میں جتنی مرتبہ چاہیں آپ کو سفر کرنے کی اجازت دیتی ہے، اور آپ کبھی بھی ڈے ٹریول کارڈ یا ایک دن کے بس اور ٹرام پاس کی لاگت کے مساوی کی نسبت زیادہ ادا نہیں کریں گے۔ نظام حد کو آپ کب اور کیسے سفر کرتے ہیں کی بنیاد پر شمار کرتا ہے۔

جب آپ پہلی مرتبہ اپنا اوئسٹر کارڈ حاصل کرتے ہیں تو آپ کو قابل واپسی £3جمع کرانے کی ضرورت ہو گی اگر آپ صرف پے ایزیو گو کے لئے کریڈٹ جمع کرا رہے ہیں۔

ایک وقت میں صرف ایک شخص اوئسٹر کارڈ پر پے ایزیو گو کریڈٹ استعمال کرتے ہوئے سفر کر سکتا ہے۔ تاہم، جب آپ اسے استعمال نہیں کر رہے ہوتے ہیں تو آپ اسے ایک دوست کو مستعار دے سکتے ہیں اگر یہ صرف بالغ۔ شرح پے ایزیو گو کریڈٹ کا حامل ہے۔

خود کارٹاپ اپ (Auto top-up)

اگرآپ پے ایزیو گو استعمال کرتے ہیں، تو آپ خود کارٹاپ اپ تشکیل دینے کے ذریعے یقیناً مزید وقت بچا سکتے ہیں۔

یہ آپ کے لئے قطار میں کھڑے ہو کر کریڈٹ جمع کرانے کی ضرورت ختم کر دیتا ہے۔ اس کی بجائے، آپ کا اوئسٹر کارڈ خود کارطورپر یا £20 یا £40 کے کریڈٹ (جوبھی آپ منتخب کریں) کے ساتھ ٹاپ۔اپ کردے گا جب آپ کا بیلنس (بقایا) £5 سے کم ہوتا ہے۔ اس کا مطلب ہے کہ پے ایزیو گو کے لئے آپ کا کریڈٹ کبھی ختم نہیں ہو گا۔

خود کارٹاپ۔اپ تشکیل دینے کے لئے **tfl.gov.uk/oyster** ملاحظہ کریں۔

ٹریول کارڈ اور بس اور ٹرام پاس سیزن ٹکٹیں

اگر آپ ہر روز کے استعمال کنندہ ہیں، تو اپنے اوئسٹر کارڈ پر تین سیزن ٹکٹوں تک جمع کر سکتے ہیں۔

بس اور ٹرام پاسز لندن کی تمام بسوں اور ٹراموں پر استعمال کئے جا سکتے ہیں۔

ٹریول کارڈز زمین دوز ریل (Tube)، ڈی ایل آر (DLR)، لندن اوور گراؤنڈ (Overground) اور نیشنل ریل پر ان زونز کے اندر استعمال کئے جا سکتے ہیں جن کا احاطہ آپ کی ٹکٹ کرتی ہے اور لندن کی تمام بسوں پر جو یہ نشان دکھاتی ہیں۔ زونز 3، 4، 5 یا 6 کا احاطہ کرنے والا کوئی بھی ٹریول کارڈ ٹراموں پر مؤثر ہے۔

برائے مہربانی یاد رکھیں کہ سیزن ٹکٹیں صرف آپ کے استعمال کے لئے ہیں۔ سیزن ٹکٹوں پر مزید معلومات کے لئے **tfl.gov.uk/fares** ملاحظہ کریں۔

سیزن ٹکٹوں اور پے ایز یو گو کا امتزاج

اوئسٹر لچکدار ہونے کے لئے ڈیزائن کیا گیا ہے۔ آپ ایک ہی کارڈ پر ٹریول کارڈز، بس اور ٹرام پاس سیزن ٹکٹیں اور پے ایز یو گو کریڈٹ جمع کر سکتے ہیں۔ یہ آپ کو زونز سے باہر سفر کرنے کی اجازت دیتا ہے جن میں آپ کا ٹریول کارڈ مؤثر ہے۔ بس اور ٹرام پاس حاملین زمین دوز ریل (Tube)، ڈی ایل آر (DLR)، لندن اوور گراؤنڈ (Overground) اور شرکت کرنے والی نیشنل ریل سروسز پر سفروں کے لئے ایسا ہی کر سکتے ہیں۔

آپ کا سفر قطعی طور پر ان راستوں پر کیا جانا چاہئیے جہاں پر پے ایز یو گو قبول کیا جاتا ہے۔ اگر آپ کے سفر میں نیشنل ریل سروسز پر سفر شامل ہے جہاں پے ایز یو گو قبول نہیں کیا جاتا، آپ کو اپنے سفر کے اس حصے کا احاطہ کرنے کے لئے کاغذی ٹکٹ خریدنے کی ضرورت ہو گی۔

اپنا اوئسٹر کارڈ کیسے استعمال کریں

یہ یقینی بنانے کے لئے کہ آپ زمین دوز ریل(Tube)، ڈی ایل آر (DLR)، لندن اوورگراؤنڈ (Overground) اور شرکت کرنے والی نیشنل ریل سروسز پر درست کرایہ ادا کرتے ہیں، آپ کو اپنے سفر کے آغاز پر پیلے ریڈر پر ہمیشہ ٹچ ان اور اختتام پر ٹچ آؤٹ کرنا چاہئیے۔ اگر آپ ایسا نہیں کرتے تو آپ سے زیادہ سے زیادہ نقد کرایہ وصول کیا جائے گا۔ بسوں پر سوار ہوتے وقت آپ کو ٹچ ان کرنا چاہئیے، ٹراموں پر سوار ہونے سے پہلے ٹرام سٹاپ پلیٹ فارم پر آپ کو پیلے ریڈر پر ٹچ ان کرنا چاہئیے لیکن دونوں صورتوں میں آپ کو اپنے سفر کے اختتام پر ٹچ آؤٹ نہیں کرنا چاہئیے (ماسوائے اگر آپ بذریعہ ٹرام ومبلڈن (Wimbledon) کو سفر کر رہے ہیں)۔

جب آپ پیلے کارڈ ریڈر پر اپنا اوئسٹر کارڈ ہموار ٹچ کرتے (چھوتے) ہیں، ایک بیپ کی آواز کے ہمراہ، سبز بتی (5-10 اور 11-15 اوئسٹر فوٹو کارڈز کے لئے دو سے زائد بیپس) کا مطلب ہے کہ یہ سفر کے لئے قبول ہو چکا ہے۔ دو بیپس کے ہمراہ، سرخ بتی کا مطلب ہے کہ آپ کا اوئسٹر کارڈ مسترد کیا جا چکا ہے۔ آپ کو مزید آگے نہیں جانا چاہئیے جب تک کہ یا تو آپ کا اوئسٹر کارڈ قبول کیا جا چکا ہو یا اپنے سفر کے لئے آپ نے علیحدہ طور پر ادائیگی کر دی ہو۔

اوئسٹر کہاں سے حاصل کریں

آپ اوئسٹر کارڈ **tfl.gov.uk/oyster** پر اوئسٹر ٹکٹ سٹاپس پر، زمین دوز ریل (Tube) اور لندن اوور گراؤنڈ (Overground) سٹیشن ٹکٹ کے دفاتر یا لندن سفری معلومات کے مراکز سے حاصل کر سکتے ہیں۔

آپ کریڈٹ جمع کر سکتے ہیں اور سیزن ٹکٹیں خرید یا تجدید کروا سکتے ہیں:

- **tfl.gov.uk/oyster** پر آن لائن
  (سالانہ بس اور ٹرام پاسز آن لائن صرف پہلے اجراء کے لئے دستیاب ہیں)۔
- اوئسٹر ٹکٹ سٹاپس پر۔ اپنا نزدیک ترین سٹاپ آن لائن **tfl.gov.uk/fares** پر تلاش کریں۔
- زمین دوز ریل (Tube) اور لندن اوور گراؤنڈ (Overground) سٹیشن ٹکٹ کے دفاتر اور ٹچ سکرین ٹکٹ مشینوں پر۔
- لندن سفری معلومات کے مراکز پر۔

پیشگی ٹکٹیں خریدنا

7 دن، ماہانہ اور لمبی مدت (بشمول سالانہ) ٹریول کارڈ اور بس اور ٹرام پاس سیزن ٹکٹوں کی تجدید کروائی جا سکتی ہے:

- آن لائن پیشگی 30 دنوں تک (7 دن، 1 ، 3 یا 6 ماہانہ اور سالانہ فقط ٹریول کارڈز) یا زمین دوز ریل (Tube) اور لندن اوور گراؤنڈ (Overground) سٹیشن ٹکٹ کے دفاتر پر۔
- 4 دنوں تک پیشگی زمین دوز ریل (Tube) اور لندن اوور گراؤنڈ (Overground) سٹیشن ٹچ سکرین مشینوں پر۔
- 7 دنوں تک پیشگی اوئسٹر ٹکٹ سٹاپس پر (7 دن اور ماہانہ ٹریول کارڈز/ بس اور ٹرام پاسز اور سالانہ بس اور ٹرام پاسز) اور لندن سفری معلومات کے مراکز پر (7 دن، ماہانہ اور سالانہ ٹریول کارڈز اور بس اور ٹرام پاسز)۔

اوئسٹر فوٹو کارڈز اور بچوں، نوجوانوں اور طالب علموں کے لئے رعایتوں کے متعلق معلومات کے لئے آن لائن جائیں یا زمین دوز ریل (Tube) سٹیشنوں اور اوئسٹر ٹکٹ سٹاپس سے ورقچہ حاصل کریں۔

اپنے اوئسٹر کارڈ کا تحفظ کریں

جب آپ اپنے اوئسٹر کارڈ کا اندراج (رجسٹر) کرواتے ہیں تو آپ کا کریڈٹ اور سیزن ٹکٹیں محفوظ ہو جاتی ہیں اگر آپ کا کارڈ گم یا چوری ہو جاتا ہے۔ یہ آپ کو ذہنی سکون فراہم کرتا ہے۔ آپ حالیہ سفر پر تازہ ترین سے بھی مستفید ہو سکتے ہیں (بشمول منصوبہ بند خلل انگیزی) جو آپ کے معمول کے سفر اور نئی سروسز کے معلومات کو متاثر کرتی ہے۔

اپنا کارڈ **tfl.gov.uk/oyster** پر آن لائن محفوظ کریں یا اپنے مقامی اوئسٹر ٹکٹ سٹاپ، زمین دوز ریل (Tube) یا لندن اوورگراؤنڈ (Overground) سٹیشن سے رجسٹریشن فارم حاصل کریں۔

مکمل شدہ رجسٹریشن فارم اپنے اوئسٹر کارڈ کے ہمراہ درج ذیل کو واپس بھجوائیں:

- کسی بھی زمین دوز ریل (Tube) یا لندن اوورگراؤنڈ (Overground) سٹیشن ٹکٹ کے دفتر
- اوئسٹر ٹکٹ سٹاپ
- لندن سفری معلومات کے مرکز

نیشنل ریل پر اوئسٹر استعمال کرنا

اوئسٹر پر ٹریول کارڈز لندن میں نیشنل ریل سروسز (ماسوائے ہیتھرو ایکسپریس اور ہیتھرو اور ہیز کے درمیان اور ہیتھرو کنیکٹ پر ہارلنگٹن) ادائیگی کئے گئے زونز میں استعمال کئے جا سکتے ہیں۔ آپ لندن اوورگراؤنڈ (Overground) پر اور اس کے ساتھ ساتھ درج ذیل نیشنل ریل سروسز پر پے ایزیو گو کے لئے بھی اوئسٹر استعمال کر سکتے ہیں:

- ایمرشم (Amersham) سے میرلبون(Marylebone)
- فنزبری پارک (Finsbury Park) سے کنگز کراس / مورگیٹ (King's Cross/Moorgate)
- سٹریٹفورڈ (Stratford) سے لیورپول سٹریٹ (Liverpool Street)
- ٹوٹنہم ہیل / سیون سسٹرز (Tottenham Hale/Seven Sisters) سے سٹریٹفورڈ (Stratford)
- اپ منسٹر / رینھم (ایسکس) (Essex) (Upminster/Rainham) سے فین چرچ سٹریٹ / لیورپول سٹریٹ (Fenchurch Street/Liverpool Street) براستہ بارکنگ (Barking) (لیکن فاریسٹ گیٹ / میری لینڈ (Forest Gate/Maryland) نہیں)
- والتھم سٹو سنٹرل / ٹوٹنہم ہیل / سیون سسٹرز (Walthamstow Central/Tottenham Hale/Seven Sisters) سے لیورپول سٹریٹ (Liverpool Street)
- واٹفورڈ جنکشن (Watford Junction) سے کلیپھم جنکشن (Clapham Junction) (جنوبی سروس)
- واٹفورڈ جنکشن (Watford Junction) سے یوسٹن (Euston) (لندن مڈلینڈ سروس)
- ویسٹ ڈریٹن / گرین فورڈ (West Drayton/Greenford) سے پیڈنگٹن (Paddington)
- ویسٹ ہیمپسٹڈ (West Hampstead) (تھیمز لنک) (Thameslink) سے مورگیٹ / ایلیفینٹ اینڈ کاسل / لندن برج (Moorgate/Elephant & Castle/London Bridge)
- ویسٹ روئی سلپ (West Ruislip) سے میریلبون (Marylebone)

جہاں پے ایزیو گو مؤثر ہے ان راستوں کی فہرست کی مسلسل توسیع کی جا رہی ہے۔ **tfl.gov.uk/fares** یا ٹرین چلانے والی کمپنی سے سفر کرنے سے قبل چیک کریں یہ یقینی بنانے کے لئے کہ پے ایزیو گو قبول کیا جاتا ہے۔

اکثر پوچھے گئے سوالات

اگر میرا کارڈ گم یا چوری ہو جاتا ہے تو مجھے کیا کرنا چاہئیے؟

اگر آپ کا اوئسٹر کارڈ گم یا چوری ہو گیا ہے تو آپ کا کریڈٹ اور/یا سیزن ٹکٹ محفوظ ہے اگر یہ اندراج شدہ یا آن لائن محفوظ کردہ ہے۔ آپ اس کی اطلاع **tfl.gov.uk/oyster** پر آن لائن یا **0845 330 9876*** پر اوئسٹر ہیلپ لائن کو کال کر کے دے سکتے ہیں۔ آپ کو ایک نیا کارڈ جاری کیا جائے گا اور آپ کے کارڈ پر کوئی بھی بقایا کریڈٹ یا سیزن ٹکٹ آپ کے نئے کارڈ پر دوبارہ لوڈ کر دیا جائے گا۔ اگر آپ کا اوئسٹر کارڈ اندراج شدہ یا محفوظ کردہ نہیں ہے تو ہم آپ کے گم یا چوری شدہ کارڈ پر موجود کوئی بھی کریڈٹ اور/یا سیزن ٹکٹیں بحال کرنے سے قاصر ہیں۔

مجھ سے زیادہ نقد کرایہ کیوں وصول کیا گیا ہے؟

زیادہ سے زیادہ نقد کرایہ وصول کیا جاتا ہے اگر آپ زمین دوز ریل (Tube)، ڈی ایل آر (DLR)، لندن اوورگراؤنڈ (Overground) یا شرکت کرنے والی نیشنل ریل سروسز پر درست طور پر ٹچ ان اور ٹچ آؤٹ نہیں کرتے۔ درست کرایہ شمار کرنے کے لئے اوئسٹر کو جاننے کی ضرورت ہے کہ آپ کا سفر کہاں شروع اور کہاں اختتام پذیر ہوتا ہے۔

اگر میرے اوئسٹر کارڈ پر منفی میزان ہے تو مجھے کیا کرنا چاہئیے؟

منفی میزان ختم کرنے کے لئے آپ کو کریڈٹ جمع کرانے کی ضرورت ہو گی پیشتر اس کے کہ آپ اگلا سفر کریں۔

میرے خیال میں مجھ سے زیادہ کرایہ وصول کیا گیا ہے۔ مجھے کیا کرنا چاہئیے؟

اگر آپ کا کارڈ اندراج شدہ ہے تو برائے مہربانی اپنے سفر کی تفصیل آن لائن چیک کریں، یا یہ دیکھنے کے لئے کہ آپ سے کیا وصول کیا گیا ہے ٹچ سکرین ٹکٹ مشین استعمال کریں۔ اگر آپ اپنی ادائیگیوں کے متعلق اب بھی سوال رکھتے ہیں، تو **0845 330 9876*** پر اوئسٹر ہیلپ لائن کو کال کریں۔

میرے سفر میں تاخیر ہو گئی تھی۔ کیا اس سے میری ادائیگی میں فرق پڑے گا؟

اگر زمین دوز ریل (Tube)، ڈی ایل آر (DLR)، لندن اوورگراؤنڈ (Overground) اور شرکت کرنے والی نیشنل ریل سروسز پر ٹچ ان اور ٹچ آؤٹ کرنے کے درمیان وقت اڑھائی گھنٹے سے زیادہ ہے، تو ممکن ہے آپ سے دگنا وصول کیا جائے جب آپ پے ایز یو گو استعمال کر رہے ہیں۔ اگر ایسا ہوا ہے، تو ممکنہ واپس ادائیگی کے متعلق معلومات کے لئے **0845 330 9876*** پر اوئسٹر ہیلپ لائن کو کال کریں۔

اگر آپ کا زمین دوز ریل (Tube) کا سفر ہمارے دائرہ اختیار میں حالات کے باعث 15 منٹ سے زیادہ کے لئے مؤخر ہوا ہے، تو آپ کسٹمر چارٹر فارم استعمال کرتے ہوئے رقم کی واپسی کے لئے درخواست دے سکتے ہیں۔

اگر آپ کا لندن اوورگراؤنڈ (Overground) کا سفر ہمارے دائرہ اختیار میں حالات کے باعث 30 منٹ سے زیادہ کے لئے مؤخر ہوا ہے تو آپ یکطرفہ مؤخر سفر کی قدر کے لئے واپسی کی درخواست کر سکتے ہیں۔

کسٹمر چارٹر فارم **tfl.gov.uk/fares** یا زمین دوز ریل (Tube) اور لندن اوورگراؤنڈ (Overground) سٹیشنوں پر دستیاب ہیں۔

اگر میرا اوئسٹر کارڈ کام نہیں کرتا تو کیا ہو گا؟

ایسا بہت کم ہوتا ہے کہ اؤئسٹر کارڈ کام نہ کرے، لیکن اگر ایسا ہوجائے، تو عملے کے رکن سے رابطہ کریں یا **0845 330 9876*** پر اوئسٹر ہیلپ لائن کو کال کریں۔

میں ومبلڈن (Wimbledon) سٹیشن کو/سے ٹرام لیتا ہوں۔ مجھے کیا کرنا چاہئیے؟

اگر آپ بذریعہ ٹرام ومبلڈن (Wimbledon) کو سفر کرتے ہیں، تو اپنے سفر کے آغاز پر ہمیشہ ٹچ ان کریں اور جب سٹیشن سے باہر جا رہے ہوں تو سٹیشن کے دروازے پر ٹچ آؤٹ کریں۔ جب بذریعہ ٹرام ومبلڈن(**Wimbledon**) سے سفر کر رہے ہوں، تو ہمیشہ سٹیشن کے دروازے پر ٹچ ان کریں اور دوبارہ سوار ہونے سے پہلے ٹرام پلیٹ فارم ہر پیلے ریڈر پر۔

مجھے اپنے اوئسٹر کارڈ کی دیکھ بھال کیسے کرنی چاہئیے؟

- اسے اس کے والٹ میں رکھیں
- اپنے اوئسٹر کارڈ کو دوسرے کریڈٹ / ڈیبٹ کارڈز سے علیحدہ رکھیں
- کارڈ کو موڑیں نہیں۔

مزید مدد کی ضرورت ہے؟

- **tfl.gov.uk/oyster** ملاحظہ کریں
- **0845 330 9876*** پر کال کریں

جنوری 2009

طباعت کے لئے جاتے وقت تمام معلومات درست تھیں۔ انتہائی تازہ ترین معلومات کے لئے، برائے مہربانی **tfl.gov.uk/oyster** ملاحظہ کریں

ویب سائٹ
tfl.gov.uk/oyster

اوئسٹر ہیلپ لائن نمبر
0845 330 9876

* بی ٹی رہائشی صارفین کے لئے، اوئسٹر ہیلپ لائن کو کالز کی لاگت 3.5p فی منٹ سے زیادہ نہیں ہو گی (جنوری 2009 کو نافذ)۔ بی ٹی کے علاوہ دیگر فون لائنز پر قیمت مختلف ہو سکتی ہے۔