Oyster का सर्वोत्तम लाभ उठाएँ

उपयोगकर्ता के लिए मार्गदर्शन

जनवरी **2009** से अगले नोटिस तक।

Oyster आपके लिए क्या कर सकता है?

Oyster (ऑयस्टर) बस, ट्यूब (**Tube**), ट्राम, डीएलआर, और लंडन ओवरग्राउंड सेवाओं पर एक तरफ़ा यात्राओं के लिए भुगतान करने का सबसे सस्ता तरीका है।

आपका **Oyster** कार्ड दोबारा इस्तेमाल किया जा सकता है। आप अपने कार्ड का प्रबंधन ऑनलाइन कर सकते हैं और अपने सीज़न टिकट और पे एज़ यू गो क्रेडिट की भी रक्षा कर सकते हैं।

यह मार्गदर्शन आपको **Oyster** इस्तेमाल करने के सबसे सही तरीके दिखा कर इसका सबसे ज़्यादा लाभ उठाने में आपकी मदद करने के लिए तैयार किया गया है – जिससे आपके समय और पैसे की बचत होगी।

अपनी यात्रा के लिए **Oyster** से भुगतान करना

अपनी यात्रा के लिए भुगतान करने के लिए अपना Oyster कार्ड इस्तेमाल करने के बहुत से तरीके हैं:

पे एज़ यू गो (यात्रा के समय भुगतान करना)

यदि आप केवल यात्रा करने के समय भुगतान करने का लचीलापन चाहते हैं तो Oyster पे एज़ यू गो एक अच्छा विकल्प है।

पे एज यू गो से आप अपने Oyster कार्ड पर एक तरफ़ा यात्राओं का भुगतान करने के लिए क्रेडिट रख सकते हैं, जो कि नगद भुगतान करने से सस्ता होता है। हमारा लक्ष्य यह निश्चित करना है कि Oyster के माध्यम से हमेशा सबसे कम किराया वसूल किया जाए। जहाँ ऐसा नहीं होता है वहाँ हम शेश वापस कर देंगे।

आपके Oyster पर जमा क्रेडिट की समय अवधि कभी भी समाप्त नहीं होती है। यह तब तक बना रहता है जब तक आप इसे इस्तेमाल नहीं कर लेते हैं। जब आप अपना पूरा क्रेडिट इस्तेमाल कर लें, तो बस इसे टॉप–अप कर दें।

इससे भी ज़्यादा क्या हो सकता है, Oyster दैनिक मूल्य की ऊपर सीमा से आप एक दिन (0430 से लेकर अगले दिन 0430 बजे से पहले तक तक) में जितनी बार चाहें, यात्रा कर सकते हैं, और आप कभी भी बराबर के डे ट्रैवल कार्ड या एक दिन के बस और ट्राम पास की कीमत से ज़्यादा का भुगतान नहीं करेंगे। इस प्रणाली में ऊपरी सीमा का हिसाब आपके द्वारा यात्रा किए जाने के समय और तरीके के आधार पर लगाया जाता है। सही दैनिक मूल्य की ऊपरी सीमा लागू किए जाने के लिए आपको अंदर आते और बाहर जाते समय कार्ड सही ढंग से स्पर्श करना चाहिए, देखें 'अपने Oyster कार्ड का इस्तेमाल कैसे करना है'।

जब आपको पहली बार आपका Oyster कार्ड मिलेगा तो यदि आप इसमें केवल पे एज़ यू गो के लिए क्रेडिट जोड़ रहे हैं तो आपको वापस मिलने वाला £3 का भुगतान जमा करने की ज़रूरत होगी।

किसी Oyster कार्ड में जमा पे एज़ यू क्रेडिट का इस्तेमाल करते हुए एक समय में केवल एक व्यक्ति यात्रा कर सकता है। हालाँकि, जब आप इसका इस्तेमाल न कर रहे हों, और यदि इसमें केवल व्यस्क मूल्य का पे एज़ यू गो जमा हो तो आप इसे किसी दोस्त को उधार दे सकते हैं।

अपने–आप टॉप–अप

यदि आप पे एज़ यू गो का इस्तेमाल करते हैं, तो अपने–आप टॉप–अप स्थापित करके आप और भी ज़्यादा समय की बचत कर सकते हैं।

इससे आपको क्रेडिट जोड़ने के लिए लाइन में खड़े होने की ज़रूरत नहीं पड़ती। इसकी बजाय, जब भी आपकी बकाया राशि £5 से कम हो जाती है तो आपके Oyster कार्ड को £20 या £40 के क्रेडिट (जो भी आप चुनें) से अपने–आप टॉप–अप कर दिया जाएगा। इसका अर्थ है कि आपके पास पे एज़ यू गो के लिए क्रेडिट कभी भी समाप्त नहीं होगा।

अपने–आप टॉप–अप स्थापित करने के लिए **tfl.gov.uk/oyster** पर जाएँ।

ट्रैवलकार्ड और बस तथा ट्राम पास सीज़न टिकटें

यदि आप हर रोज़ इस्तेमाल करने वालों में से हैं, तो आपके Oyster कार्ड पर तीन तक टिकटों को जमा किया जा सकता है।

बस और ट्राम पास लंडन की सभी बसों और ट्रामों में इस्तेमाल किए जा सकते हैं।

ट्रैवलकार्डों को, आपकी टिकट के अंतर्गत आने वाले ज़ोनों के अंदर ट्यूब (Tube), डीएलआर, लंडन ओवरग्राउंड और नैशनल रेल पर तथा और यह चिन्ह दिखाने वाली सभी लंडन बसों पर इस्तेमाल किया जा सकता है। ज़ोन 3, 4, 5 या 6 को शामिल करने वाला कोई भी ट्रैवलकार्ड ट्रामों पर मान्य है।

कृपया याद रखें कि सीज़न टिकटें केवल आपके द्वारा इस्तेमाल किए जाने के लिए हैं। सीज़न टिकटों के बारे में अधिक जानकारी के लिए **tfl.gov.uk/fares** पर जाएँ।

सीज़न टिकटों को पे एज़ यू गो के साथ जोड़ना

Oyster लचीले बनने के लिए तैयार किया गया है। आप एक ही कार्ड पर ट्रैवलकार्ड, बस और ट्राम पास सीज़न टिकटें और पे एज़ यू गो के लिए क्रेडिट जमा कर सकते हैं। इससे आप उन ज़ोनों के बाहर यात्रा कर सकते हैं जिनमें आपका ट्रैवलकार्ड मान्य है। बस और ट्राम पास धारक ट्यूब (Tube), डीएलआर, लंडन ओवरग्राउंड और हिस्सा लेने वाली नैशनल रेल सेवाओं पर यात्राओं के लिए भी ऐसा ही कर सकते हैं।

यह ज़रूरी है कि आपकी यात्रा उन्हीं मार्गों पर की जाए जहाँ पे एज यू गो स्वीकार किया जाता है। यदि आपकी यात्रा में नैशनल रेल सेवाओं पर यात्रा शामिल है जहाँ पे एज़ यू गो स्वीकार नहीं किया जाता है, तो आपको अपनी यात्रा के इस हिस्से के लिए कागज़ की टिकट खरीदने की ज़रूरत पड़ेगी।

अपने **Oyster** कार्ड को इस्तेमाल कैसे करना है

ट्यूब (Tube), डीएलआर, लंडन ओवरग्राउंड और हिस्सा लेने वाली नैशनल रेल सेवाओं पर यह सुनिश्चित करने के लिए कि आप सही किराए का भुगतान करते हैं, आपको हमेशा कार्ड को अपनी यात्रा के शुरू में अंदर जाते समय और अंत में बाहर जाते समय पीले रंग के रीडर से स्पर्श ज़रूर करना चाहिए। यदि आप ऐसा नहीं करते हैं, तो एक अधिकतम नगद किराया लिया जाएगा। बसों पर आपको चढ़ते समय कार्ड स्पर्श करना चाहिए, ट्रामों पर आपको चढ़ने से पहले ट्राम स्टॉप प्लेटफ़ॉर्म पर पीले रंग के रीडर पर कार्ड स्पर्श करना चाहिए लेकिन दोनों स्थितियों में आपको अपनी यात्रा के अंत में बाहर जाते समय स्पर्श नहीं करना चाहिए (सिवाय जब ट्राम द्वारा विम्बलडन जाने के लिए यात्रा कर रहे हों)।

जब आप अपना Oyster कार्ड समतल रख कर पीले रंग के कार्ड रीडर पर स्पर्श करते हैं, तो एक बीप की आवाज़ (5-10 और 11-15 Oyster फ़ोटोकार्डों के लिए दो से ज़्यादा बीप) के साथ हरी रोशनी का अर्थ होता है कि इसे यात्रा के लिए स्वीकार कर लिया गया है। दो बीप की आवाज़ों के साथ लाल रोशनी का अर्थ होता है कि आपके Oyster कार्ड को अस्वीकार कर दिया गया है। जब तक आपके Oyster कार्ड को यात्रा के लिए स्वीकार न कर लिया जाए या आपने अपनी यात्रा के लिए अलग से भुगतान न कर दिया हो, आपको आगे नहीं बढ़ना चाहिए।

Oyster कहाँ से लेना है

आपको Oyster कार्ड **tfl.gov.uk/oyster** पर, Oyster टिकट स्टॉप्स पर, ट्यूब (Tube) और लंडन ओवरग्राउंड स्टेशन टिकट ऑफ़िसों से या लंडन ट्रैवल इन्फ़ॉर्मेशन सैंटरों (यात्रा जानकारी केंद्रों) से मिल सकता है।

आप निम्नलिखित जगहों पर क्रेडिट जोड़ सकते हैं और सीज़न टिकटें ख़रीद सकते हैं या उनका नवीनीकरण कर सकते हैं:

- ऑनलाइन **tfl.gov.uk/oyster** पर (वार्षिक बस और ट्राम पास केवल ऑनलाइन पहली बार जारी किए जाने के लिए उपलब्ध हैं)
- Oyster टिकट स्टॉप्स पर – ऑनलाइन **tfl.gov.uk/fares** पर अपना सबसे निकटतम स्टॉप ढूँढ़ें
- ट्यूब (Tube) और लंडन ओवरग्राउंड स्टेशन टिकट ऑफ़िस और टचस्क्रीन टिकट मशीनों पर
- लंडन ट्रैवल इन्फ़ॉर्मेशन सैंटरों पर।

पहले से टिकटें खरीदना

7 दिन, मासिक तथा लंबे समय वाले (वार्षिक सहित) ट्रैवलकार्ड और बस तथा ट्राम पास सीज़न टिकटों का नवीनीकरण निम्नलिखित अनुसार करवाया जा सकता है:

- ऑनलाइन (केवल 7 दिन, 1, 3 या 6 महीने वाले और वार्षिक ट्रैवलकार्ड) या ट्यूब (Tube) और लंडन ओवरग्राउंड स्टेशन टिकट ऑफ़िसों में 30 दिन पहले तक
- ट्यूब (Tube) और लंडन ओवरग्राउंड स्टेशन टचस्क्रीन मशीनों पर 4 दिन पहले तक
- Oyster टिकट स्टॉप्स (7 दिन और मासिक ट्रैवलकार्ड/बस और ट्राम पास और वार्षिक बस और ट्राम पास) और लंडन ट्रैवल इन्फ़ॉरमेशन सैंटर्स (7 दिन, मासिक और वार्षिक ट्रैवलकार्ड और बस और ट्राम पास) पर 7 दिन पहले तक।

Oyster फ़ोटोकार्ड तथा बच्चों, किशोरों और छात्रों के लिए छूटों के बारे में जानकारी के लिए ऑनलाइन जाएँ या ट्यूब स्टेशनों और Oyster टिकट स्टाप्स पर कोई पत्रिका उठाएँ।

अपने **Oyster** कार्ड की रक्षा करें

जब आप अपने Oyster कार्ड को रजिस्टर करते हैं तो आपका कार्ड खो जाने या चोरी हो जाने की स्थिति में आपका क्रेडिट और सीज़न टिकटें सुरक्षित रहते हैं – जिससे आपके मन को शांति मिलती है। आपको आपकी नियमित यात्रा को प्रभावित करने वाली यात्रा के बारे में नवीनतम जानकारी (नियोजित रुकावटों सहित) और नई सेवाओं के बारे में जानकारी का भी फ़ायदा मिलता है।

ऑनलाइन **tfl.gov.uk/oyster** पर अपने कार्ड की रक्षा करें या अपने स्थानीय Oyster टिकट स्टॉप, ट्यूब (Tube) या लंडन ओवरग्राउंड स्टेशन से रजिस्ट्रेशन फ़ार्म उठाएँ।

भरा हुआ रजिस्ट्रेशन फ़ार्म अपने Oyster कार्ड के साथ निम्नलिखित पर वापस कर दें:

- कोई भी ट्यूब (Tube) या लंडन ओवरग्राउंड स्टेशन टिकट ऑफ़िस
- Oyster टिकट स्टॉप
- लंडन ट्रैवल इन्फ़ॉरमेशन सैंटर।

नैशनल रेल पर **Oyster** को इस्तेमाल करना

Oyster पर ट्रैवलकार्डों का इस्तेमाल लंडन में नैशनल रेल की सेवाओं में (हीथ्रो एक्सप्रेस पर और हीथ्रो कनेक्ट पर हीथ्रो तथा हेज़ और हार्लिंगटन के बीच को छोड़ कर) भुगतान किए गए ज़ोनों में किया जा सकता है। आप लंडन ओवरग्राउंड पर पे एज यू गो के लिए और साथ ही निम्नलिखित रेल सेवाओं पर भी Oyster का इस्तेमाल कर सकते हैं:

- एमरशैम से मेरिलबोन
- फिन्सबरी पार्क से किंगस क्रास/मूरगेट
- स्ट्रैटफर्ड से लिवरपूल स्ट्रीट
- टोटनहैम हेल/सेवन सिस्टर्स से स्ट्रैटफर्ड
- अपमिनस्टर/रेनहैम (एसेस्क्स) से बार्किंग के रास्ते फैन्चर्च स्ट्रीट/लिवरपूल (लेकिन फॉरेस्ट गेट/मेरीलैंड नहीं)
- वॉल्टहैमस्टो सेंट्रल/टोटनहैम हेल/सेवन सिस्टर्स से लीवरपूल स्ट्रीट
- वाटफ़ोर्ड जंक्शन से क्लैपहैम जंक्शन (सदर्न सेवा)
- वॉटफ़ोर्ड जंक्शन से यूस्टन (लंडन मिडलैंड सर्विस)
- वैस्ट ड्रेटन /ग्रीनफ़ोर्ड से लंडन पैड्डिंगटन
- वैस्ट हैम्पस्टेड (थेम्सलिंक) से मूरगेट/एलीफैंट ऐन्ड कासल/लंडन ब्रिज
- वेस्ट रुईस्लिप से मेरीलेबोन।

जहाँ पे एज़ यू गो मान्य है, उन मार्गों की सूची का लगातार विस्तार किया जा रहा है। यह सुनिश्चित करने के लिए कि आपका पे एज़ यू गो मान्य है **tfl.gov.uk/fares** पर या उस ट्रेन को चलाने वाली कंपनी से पता करें, जिसे आप इस्तेमाल करेंगे।

आमतौर पर पूछे जाते प्रश्न

यदि मेरा **Oyster** कार्ड खो जाता है या चोरी हो जाता है तो मुझे क्या करना चाहिए?

यदि आपका Oyster कार्ड खो जाता है या चोरी हो जाता है तो यदि इसे रजिस्टर्ड किया हुआ है या ऑनलाइन सुरक्षित किया हुआ है तो आपका क्रेडिट और/या सीज़न टिकट सुरक्षित हैं। आप ऑनलाइन **tfl.gov.uk/oyster** पर या Oyster हैल्पलाइन को **0845 330 9876*** पर फ़ोन करके इसकी रिपोर्ट कर सकते हैं। आपको एक नया कार्ड दिया जाएगा और आपके कार्ड पर बाकी किसी भी क्रेडिट या सीज़न टिकट को फिर से नए कार्ड पर लोड कर दिया जाएगा। यदि आपका Oyster कार्ड रजिस्टर या सुरक्षित नहीं किया गया है तो हम खो गए या चोरी हो गए कार्ड पर किसी भी क्रेडिट और/या सीज़न टिकटों को बदलने में असमर्थ हैं।

मुझसे अधिकतम नगद किराया क्यों लिया गया है?

यदि आप ट्यूब (Tube), डीएलआर, लंडन ओवरग्राउंड या हिस्सा ले रही नैशनल रेल सेवाओं पर अंदर जाते और बाहर आते समय सही ढंग से स्पर्श नहीं करते हैं तो आपसे अधिकतम नगद किराया लिया जाता है। सही किराए का हिसाब लगाने के लिए Oyster को जानने की ज़रूरत होती है कि आपकी यात्रा कहाँ शुरू होती है और कहाँ समाप्त होती है।

यदि मेरे **Oyster** कार्ड पर 'नेगेटिव बकाया' होता है तो मुझे क्या करना चाहिए?

अपनी अगली यात्रा से पहले अपनी बकाया राशि का भुगतान करने के लिए आपको क्रेडिट जोड़ने की ज़रूरत पड़ेगी।

मुझे लगता है कि मुझसे ज़्यादा पैसे ले लिए गए हैं। मुझे क्या करना चाहिए?

यदि आपका कार्ड पंजीकृत है तो यह देखने के लिए कि आपसे कितना किराया लिया गया है, कृपया अपने यात्रा विवरण की ऑनलाइन जाँच करें, या किसी टचस्क्रीन मशीन का इस्तेमाल करें। यदि फिर भी आपके पास आपसे लिए गए पैसों के बारे में प्रश्न हों, तो Oyster हैल्पलाइन को **0845 330 9876*** पर फ़ोन करें।

मेरी यात्रा में देरी हो गई थी। क्या इससे फ़र्क पड़ेगा कि मैं कितना भुगतान करता/करती हूँ?

यदि ट्यूब (Tube), डीएलआर, लंडन ओवरग्राउंड और हिस्सा ले रही नैशनल रेल सेवाओं पर अंदर जाते समय स्पर्श करने और बाहर आते समय स्पर्श करने के बीच का समय ढाई घंटे से ज़्यादा होता है तो शायद पे एज़ यू गो का इस्तेमाल करते समय आपसे दो बार किराया वसूल किया जाए। यदि ऐसा होता है तो संभावित वापसी भुगतान के बारे में जानकारी के लिए Oyster हैल्पलाइन को **0845 330 9876*** पर फ़ोन करें।

यदि आपकी ट्यूब यात्रा में ऐसे कारणों से 15 मिनिट से ज़्यादा की देरी हो जाती है जो हमारे नियंत्रण में होते हैं, तो आप कस्टमर चार्टर फ़ार्म का इस्तेमाल करते हुए वापसी भुगतान के लिए आवेदन दे सकते हैं।

यदि आपकी लंडन ओवरग्राउंड यात्रा में ऐसे कारणों से 30 मिनिट से ज़्यादा की देरी हो जाती है जो हमारे नियंत्रण में होते हैं, तो आप एक तरफ़ा देरी वाली यात्रा की कीमत के लिए वापसी भुगतान के लिए आवेदन दे सकते हैं।

कस्टमर चार्टर फ़ार्म **tfl.gov.uk/fares** पर या ट्यूब (Tube) और लंडन ओवरग्राउंड स्टेशनों पर मिल मिल सकते हैं।

यदि मेरा Oyster कार्ड काम नहीं करता है तो क्या होता है?

यह दुर्लभ ही होता है कि Oyster कार्ड काम करना बन्द कर दे, लेकिन यदि आपका Oyster कार्ड काम करना बन्द कर देता है तो स्टाफ़ के किसी सदस्य से संपर्क करें या Oyster हैल्पलाइन को **0845 330 9876*** पर फ़ोन करें।

मैं विम्बलडन स्टेशन तक/से ट्राम लेता/लेती हूँ। मुझे क्या करना चाहिए?

यदि आप ट्राम से विम्बल्डन (Wimbledon) यात्रा करते हैं, हमेशा यात्रा के शुरू में कार्ड स्पर्श करें और यात्रा समाप्त होने पर स्टेशन छोड़ते समय कार्ड स्पर्श करें। बाहर निकलते समय मैनुअल गेट पर लगी पीले रंग के कार्ड रीडर का इस्तेमाल न करें। ट्राम से **विम्बल्डन से** आने के लिए यात्रा करते समय, हमेशा स्टेशन के गेटों पर कार्ड स्पर्श करें और सवार होने से पहले ट्राम के प्लेटफार्म पर लगी पीले रंग की मशीन पर फिर से कार्ड स्पर्श करें।

मुझे अपने Oyster कार्ड का ध्यान कैसे रखना चाहिए?

- इसे इसके बटुए में रखें
- अपने Oyster कार्ड को दूसरे क्रेडिट/डेबिट कार्डों से अलग रखें
- कार्ड को मोड़ें नहीं।

ज़्यादा मदद चाहिए?

- **tfl.gov.uk/oyster** पर जाएँ
- **0845 330 9876*** पर फ़ोन करें

जनवरी 2009

छपने के लिए जाने के समय पूरी जानकारी सही। नवीनतम जानकारी के लिए कृपया **tfl.gov.uk/oyster** पर जाएँ।

वैबसाईट

tfl.gov.uk/oyster

ऑयस्टर हैल्पलाइन नंबर

0845 330 9876

* BT के रिहाइशी ग्राहकों के लिए, Oyster हैल्पलाइन पर कॉल का ख़र्च प्रति मिनिट 3.5p से ज़्यादा नहीं होगा, (जनवरी 2009 की दरें)। गैर–BT फ़ोन लाइनों पर कीमतें अलग हो सकती हैं।