

الأسئلة الشائعة (Arabic)

نبذة عن البرنامج

1. ما هو برنامج Fair Fares NYC؟
2. كيف يعمل برنامج Fair Fares NYC؟

من المؤهل للبرنامج

3. من المؤهل للمشاركة في البرنامج؟
4. إنني أشرك حالياً في هيئة النقل الحضري (MTA) لخصومات ذوي الإعاقة أو في برنامج بطاقة MetroCard لكبار السن. ألا يزال بإمكانني التأهل للاشتراك في برنامج Fair Fares NYC؟
5. هل تؤثر حالة الهجرة الخاصة بي على أهليتي للمشاركة في برنامج Fair Fares NYC؟

التقدم بطلب للحصول على خصم برنامج Fair Fares NYC واستلامه

6. كيف يمكنني التقدم بطلب للحصول على Fair Fares NYC خصم
7. كيف سأعرف إذا ما تم قبول طلبي؟
8. إلى متى سأكون مؤهلاً للمشاركة في برنامج Fair Fares NYC بمجرد الموافقة على طلبي؟
9. متى سأحصل على بطاقة Fair Fares NYC MetroCard الخاصة بي؟
10. تمت الموافقة على اشتراكي في برنامج Fair Fares NYC ولكنني لم أستلم البطاقة في البريد. ماذا يجب أن أفعل؟
11. أواجه مشكلة في الموقع الإلكتروني nyc.gov/accessfairfares، كيف يمكنني الحصول على المساعدة؟
12. أحتاج إلى مساعدة في إكمال نموذج طلب الاشتراك في برنامج Fair Fares NYC. من يمكنه مساعدتي؟
13. أتلقى البريد في صندوق مكتب البريد العام. كيف يمكنني الحصول على بطاقة Fair Fares MetroCard الخاصة بي؟
14. كيف يمكنني تحديث عنواني البريدي؟
15. تم رفض طلبي للاشتراك في برنامج Fair Fares NYC. كيف يمكنني الحصول على المزيد من المعلومات؟

كيفية إرسال مستندات التقدم بطلب والأسئلة الأخرى ذات الصلة

16. ما هي المستندات التي سأحتاج إليها لإثبات عمري وإقامتي في مدينة نيويورك ودخلي؟
17. كيف يمكنني إرسال المستندات الخاصة بطلبي؟
18. حاولت إرسال مستنداتي، لكن لم تنجح عملية الإرسال. كيف يمكنني الحصول على المساعدة؟
19. كيف أعرف ما إذا كنتم قد استلمتم مستنداتي؟
20. هل هناك موعد نهائي لإرسال مستنداتي؟
21. ماذا يحدث إذا لم أرسل مستنداتي في الوقت المناسب؟

استخدام بطاقة Fair Fares NYC MetroCard الخاصة بك

22. هل يمكن لأحد أفراد عائلتي أو أصدقائي استخدام بطاقة Fair Fares NYC MetroCard الخاصة بي؟
23. هل يمكنني استخدام بطاقة Fair Fares NYC MetroCard الخاصة بي في جميع أنظمة المواصلات العامة في مدينة نيويورك؟
24. هل يمكنني تحميل القيمة والوقت على بطاقة Fair Fares NYC MetroCard الخاصة بي في نفس الوقت؟
25. كيف يمكنني تجديد التسجيل في برنامج Fair Fares NYC؟
26. ماذا يحدث إذا كانت بطاقة Fair Fares NYC MetroCard الخاصة بي ستنتهي في أقل من 30 يومًا؟

فقدان الأهلية

27. تلقيت إخطارًا بأنه سوف يتم إنهاء تسجيلي لأنني لم أعد مؤهلاً وأعتقد أن هناك خطأ ما. إلى من يمكنني التحدث بخصوص هذا الأمر؟
28. ما طول المدة التي يجب أن أطلب فيها مراجعة قرار أهليتي؟
29. ماذا يحدث لو استلمت إخطارًا يفيد بإلغاء تنشيط بطاقة Fair Fares NYC MetroCard الخاصة بي بسبب إساءة استعمال أو نشاط احتيالي؟

البطاقات المفقودة أو المسروقة

30. ماذا أفعل في حالة سرقة أو ضياع بطاقة Fair Fares NYC MetroCard الخاصة بي؟
31. كيف يمكنني طلب استرداد المبلغ في حالة سرقة أو ضياع بطاقتي؟
32. كم مرة يمكنني استبدال بطاقة Fair Fares NYC MetroCard الخاصة بي في حالة ضياعها أو سرقتها؟

بطاقات تالفة أو لا تعمل، أو فقدت في آلة بيع MetroCard

- 33.** بطاقة Fair Fares NYC MetroCard الخاصة بي تالفة أو لا تعمل. ماذا يجب أن أفعل؟
34. فقدت بطاقة Fair Fares NYC MetroCard الخاصة بي في آلة بيع MetroCard. ماذا يجب أن أفعل؟

عمليات التجديد

- 35.** كم عدد المرات التي أحتاج فيها إلى تجديد تسجيلي في برنامج Fair Fares NYC؟
36. هل سيتم إعلامي عندما أحتاج إلى التجديد؟
37. كيف أجدد تسجيلي في برنامج Fair Fares NYC؟
38. هل هناك موعد نهائي للتجديد؟
39. ماذا يحدث إذا فاتني الموعد النهائي للتجديد؟
40. كيف أعرف ما إذا كنت ما زلت مؤهلاً لبرنامج Fair Fares NYC؟
41. كيف أقوم بتحديث عنواني أو أي معلومات أخرى تغيرت في العام السابق؟
42. ماذا لو لم يكن عنواني الجديد في مدينة نيويورك؟
43. ما هي المستندات التي أحتاج إلى إرسالها من أجل تقديم طلب التجديد الخاص بي؟
44. متى سوف أتلقي بطاقة Fair Fares NYC MetroCard جديدة؟
45. هل سأتمكن من الاستمرار في استخدام بطاقة Fair Fares NYC MetroCard الحالية الخاصة بي بمجرد الموافقة على طلب التجديد، إذا لم أتلقي البطاقة الجديدة بعد؟

البطاقات المنتهية الصلاحية

- 46.** كيف أعرف متى تنتهي صلاحية بطاقة MetroCard الخاصة بي؟
47. هل يمكنني استخدام بطاقة MetroCard المنتهية الصلاحية إذا كان لا يزال هناك أموال فيها؟
48. كيف يمكنني طلب استرداد أي أموال متبقية على بطاقة FFNYC MetroCard التي انتهت صلاحيتها؟
49. هل يمكن تحويل الأموال من بطاقة Fair Fares NYC MetroCard المنتهية الصلاحية الخاصة بي؟
50. هل يمكنني تحويل الأموال من بطاقة MetroCard العادية إلى بطاقة Fair Fares MetroCard؟
51. هل ستقوم ماكينة بيع MTA بعرض تبادل بطاقة Fair Fares NYC MetroCard الخاصة بي إذا كانت ستنتهي صلاحيتها قريباً، مثلما تفعل مع بطاقات MetroCards العادية؟
52. هل يمكنني إحضار كل من بطاقات Fair Fares NYC MetroCards المنتهية الصلاحية والجديدة إلى وكيل المحطة لتحويل الرصيد؟
53. هل يجب علي إرجاع بطاقة Fair Fares NYC MetroCard التي انتهت صلاحيتها؟
54. هل يمكنني إضافة تذكرة مرور أسبوعية أو شهرية غير محدودة إلى بطاقة MetroCard الخاصة بي إذا كانت على وشك انتهاء الصلاحية؟

نبذة عن البرنامج

1. ما هو برنامج Fair Fares NYC؟

Fair Fares NYC هو برنامج تابع للمدينة تم تصميمه لمساعدة سكان نيويورك ذوي الدخل المنخفض على إدارة تكاليف المواصلات. باستخدام الخصم Fair Fares NYC في مدينة نيويورك، يحصل سكان مدينة نيويورك المؤهلون على خصم بنسبة 50% على تذاكر مترو الأنفاق وأجرة الحافلات المؤهلة. يمكن أيضًا أن يوفر Fair Fares خصمًا بنسبة 50% على رحلات مواصلات ذوي الاحتياجات الخاصة المقدمة من خدمة Access-A-Ride التابعة لـ MTA.

[العودة إلى الأعلى](#)

2. كيف يعمل برنامج Fair Fares NYC؟

يسمح لك برنامج Fair Fares NYC بالحصول على خصم 50% على تذاكر المترو وأجرة الحافلات المؤهلة أو أجرة Access-A-Ride.

مترو الأنفاق والحافلات

باستخدام بطاقة Fair Fares NYC MetroCard الخاصة بك، ستتمكن من ركوب المترو ومعظم الحافلات بنصف الأجرة! تتوفر خدمة الدفع لكل رحلة والخيارات الأسبوعية والشهرية غير المحدودة في برنامج Fair Fares NYC.

إذا تقدمت بطلب وكنت مؤهلاً للاشتراك في برنامج Fair Fares NYC واخترت خصم مترو الأنفاق والحافلات فستمنحك المدينة بطاقة Fair Fares NYC MetroCard. ولن تشمل بطاقة Fair Fares NYC MetroCard التي تحصل عليها على أي وقت أو قيمة عليها. يجب عليك إضافة الوقت أو القيمة إلى بطاقة Fair Fares NYC MetroCard الخاصة بك بمجرد استلامها.

عندما تضيف وقتاً إلى بطاقة MetroCard الخاصة بك التابعة لبرنامج Fair Fares NYC، ستتم محاسبتك بنصف السعر الحالي عند اختيار البطاقة الأسبوعية أو الشهرية غير المحدودة.

عندما تضيف قيمة، سوف تضيف المبلغ الذي تختاره إلى بطاقتك وسيقوم صندوق الأجرة بالحاقلة أو الباب الدوار بالمترو بخصم نصف الأجرة الحالية. وهذا يعني أنه إذا أضفت مبلغ 10.00 دولار إلى بطاقة Fair Fares NYC MetroCard الخاصة بك، فسيكون لديك إجمالي مبلغ 10.00 دولار في بطاقة Fair Fares NYC MetroCard الخاصة بك. وفي كل مرة تقوم فيها بتمرير بطاقتك، ستتم محاسبتك بنصف السعر الحالي لرحلة واحدة فقط.

ويمكنك الدفع باستخدام الأموال النقدية في أكشاك محطات مترو الأنفاق والأموال النقدية أو بطاقة الدائن أو بطاقة الائتمان أو بطاقة EBT الخاصة بك في ماكينات البيع MTA MetroCard لإضافة الوقت أو القيمة إلى بطاقة Fair Fares NYC MetroCard الخاصة بك. توجد ماكينات الشراء MTA MetroCard في محطات المترو المنتشرة في جميع أنحاء مدينة نيويورك.

[العودة إلى الأعلى](#)

Access-A-Ride

لا يستخدم عملاء Access-A-Ride بطاقة Fair Fares NYC MetroCard حيث يتم تطبيق خصمهم تلقائيًا!

[العودة إلى الأعلى](#)

من المؤهل للبرنامج

3. من المؤهل للمشاركة في البرنامج؟

قد يكون سكان مدينة نيويورك (NYC) مؤهلين للاشتراك في برنامج Fair Fares NYC في الحالات التالية:

- كانوا من بين (وضمن) الأشخاص من الفئة العمرية 18 و64؛ و
- كانوا ضمن أسرة تفي بالمبادئ التوجيهية للدخل لبرنامج Fair Fares NYC؛ و
- إذا كانوا لا يحصلوا على أجره كاملة من إدارة الخدمات الاجتماعية/إدارة الموارد البشرية (DSS/HRA) أو أي وكالة أخرى في مدينة نيويورك؛ و
- إذا اختاروا خصم برنامج Fair Fares NYC لمترو الأنفاق والحافلات، وكانوا لا يشاركون حاليًا أو ليسوا مؤهلين للمشاركة في أي برنامج خصم آخر خاص بالمواصلات.

[العودة إلى الأعلى](#)

4. إنني أشارك حاليًا في لهينة MetroCard برنامج بطاقة النقل الحضري (MTA) لخصومات ذوي الإعاقة أو كبار السن. ألا يزال بإمكانني التأهل للاشتراك في برنامج Fair Fares NYC؟

لست مؤهلاً للحصول على خصم برنامج Fair Fares NYC لمترو الأنفاق والحافلات إذا كنت مشاركًا أو مؤهلاً للاشتراك في برامج خصومات تذاكر MTA الأخرى. يمكنك معرفة المزيد عن هذه البرامج على الرابط الإلكتروني <http://web.mta.info/nyct/fare/rfindex.htm>. إذا كنت تستوفي معايير الأهلية الخاصة ببرنامج Fair Fares NYC، فقد تظل مؤهلاً للحصول على خصم برنامج Fair Fares NYC على أجره Access-A-Ride.

[العودة إلى الأعلى](#)

5. هل تؤثر حالة الهجرة الخاصة بي على أهليتي للمشاركة في برنامج Fair Fares NYC؟

لن يسأل البرنامج عن حالتك أو يسجل أي معلومات بخصوص حالة الهجرة.

[العودة إلى الأعلى](#)

التقدم بطلب للحصول على خصم برنامج Fair Fares NYC واستلامه

6. كيف يمكنني التقدم بطلب للحصول على خصم Fair Fares NYC؟
يمكن لجميع سكان مدينة نيويورك التقدم بطلب للحصول على خصم برنامج Fair Fares NYC. يمكنك زيارة nyc.gov/accessfairfares لمعرفة المزيد والتقدم بطلب.

قد يُطلب منك تقديم معلومات شخصية تتعلق بما يلي:

- الهوية؛ و
- الإسكان؛ و
- الدخل.

قد يُطلب منك تقديم الوثائق الداعمة. قم بزيارة nyc.gov/fairfares للاطلاع على قائمة بالمستندات التي قد تكون مطلوبة.

[العودة إلى الأعلى](#)

7. كيف يمكنني معرفة ما إذا تمت الموافقة على طلب التقدم الخاص بي؟
بمجرد تقديم طلبك وتحميل جميع المستندات المطلوبة، يُرجى الانتظار لما يصل إلى 30 يومًا لمراجعة طلبك. يمكنك تسجيل الدخول إلى حساب nyc.gov/accessfairfares الخاص بك للتحقق من حالة طلبك. بمجرد أن تتم مراجعة طلبك، سوف تتلقى إخطارًا عن طريق البريد.

[العودة إلى الأعلى](#)

8. إلى متى سأكون مؤهلاً للمشاركة في برنامج Fair Fares NYC بمجرد الموافقة على طلبي؟
سوف تكون مؤهلاً لمدة سنة واحدة من تاريخ الموافقة على طلبك، ما دمت لا تزال تستوفي معايير الأهلية.

[العودة إلى الأعلى](#)

9. متى سأحصل على بطاقة Fair Fares NYC MetroCard الخاصة بي؟
بمجرد الموافقة على طلبك، يُرجى الانتظار من 2 إلى 3 أسابيع لاستلام بطاقة Fair Fares NYC MetroCard الخاصة بك عن طريق البريد عن طريق خدمة بريد الولايات المتحدة. إذا اخترت خصم Access-A-Ride، فلن تتلقى بطاقة MetroCard.

[العودة إلى الأعلى](#)

10. تمت الموافقة على حصولي على بطاقة Fair Fares NYC MetroCard ولكنني لم أستلمها في البريد. ماذا يجب أن أفعل؟

إذا كان قد مضى أكثر من 3 أسابيع منذ أن تمت الموافقة على طلب التقدم الخاص بك ولم تكن قد تلقيت بطاقة Fair Fares NYC MetroCard الخاصة بك، يُرجى الاتصال بالرقم 311 أو الإبلاغ عن عدم استلام بطاقتك أبدًا على .Access HRA

[العودة إلى الأعلى](#)

11. أواجه مشكلة في الموقع الإلكتروني nyc.gov/accessfairfares، كيف يمكنني الحصول على المساعدة؟ إذا كنت تواجه مشكلات فنية مع الموقع الإلكتروني nyc.gov/accessfairfares يُرجى إرسال بريد إلكتروني إلى AccessHRAhelpdesk@hra.nyc.gov أو الاتصال بالرقم 311 للحصول على المساعدة.

[العودة إلى الأعلى](#)

12. أحتاج إلى مساعدة في إكمال نموذج طلب الاشتراك في برنامج Fair Fares NYC. من يمكنه مساعدتي؟ يُرجى زيارة أحد مواقع برنامج Fair Fares NYC، وسيساعدك موظفو برنامج Fair Fares NYC في التقدم بطلب. يمكنك زيارة www.nyc.gov/fairfares والنقر على "Contact Us" للحصول على قائمة بمواقع Fair Fares NYC. يمكنك أيضًا الاتصال بالرقم 311 للحصول على المزيد من المعلومات.

[العودة إلى الأعلى](#)

13. أتلقى البريد في صندوق مكتب البريد العام. كيف يمكنني الحصول على بطاقة Fair Fares MetroCard الخاصة بي؟ إذا تمت الموافقة على طلبك أو التجديد الخاص بك وكنت تستخدم صندوق بريد عامًا داخل الأحياء الخمس لمدينة نيويورك لتلقي البريد، فسنرسل لك بطاقة Fair Fares NYC MetroCard بالبريد إلى عنوان صندوق البريد الخاص بك..

[مواقع Fair Fares NYC](#)

من الإثنين - الي الجمعة، من الساعة 8:30 صباحًا إلى 5:00 مساءً (مغلق في الإجازات)

[العودة إلى الأعلى](#)

14. كيف يمكنني تحديث عنواني البريدي؟ يُرجى زيارة nyc.gov/accessfairfares لتحديث عنوانك البريدي.

[العودة إلى الأعلى](#)

15. تم رفض طلبي للاشتراك في برنامج Fair Fares. كيف يمكنني الحصول على المزيد من المعلومات؟
قد يتم رفض طلبك إذا كنت لا تستوفي متطلبات الأهلية للبرنامج. يمكنك زيارة www.nyc.gov/accessfairfares للاطلاع على سبب رفض طلبك. الإخطار الذي تلقيته يشرح أسباب عدم أهليتك للاشتراك في برنامج Fair Fares NYC. إذا كنت تعتقد أننا ارتكبنا خطأ، يُرجى زيارة مكتب برنامج Fair Fares NYC، أو الاتصال بالرقم 311 لطلب مراجعة طلبك.

[العودة إلى الأعلى](#)

كيفية إرسال مستندات التقدم بطلب والأسئلة الأخرى ذات الصلة

16. ما هي المستندات التي سأحتاج إليها لإثبات عمري وإقامتي في مدينة نيويورك ودخلي؟
يُرجى الرجوع إلى [Fair Fares NYC Suggested Document List](#).

[العودة إلى الأعلى](#)

17. كيف يمكنني إرسال المستندات الخاصة بطلبي؟
استخدم تطبيق ACCESS HRA للهواتف المحمولة لتحميل المستندات الخاصة ببرنامج Fair Fares NYC. انتقل إلى nyc.gov/ffdocs لتنزيل تطبيق ACCESS HRA، وتسجيل الدخول إلى حسابك، وإرسال مستنداتك. إذا لم تكن قادرًا على استخدام تطبيق الهاتف المحمول، فإنه يمكنك زيارة مكتب برنامج Fair Fares NYC والحصول على مساعدة في تحميل مستنداتك.

[العودة إلى الأعلى](#)

18. حاولت إرسال مستنداتي، لكن لم تنجح عملية الإرسال. كيف يمكنني الحصول على المساعدة؟
حاول تسجيل الخروج من حسابك ثم تسجيل الدخول مرة أخرى. قد يستغرق الأمر ما يصل إلى 15 دقيقة حتى تظهر المستندات. إذا كنت لا تزال تواجه مشكلة، يمكنك الحضور إلى مكتب Fair Fares NYC والحصول على مساعدة في تحميل مستنداتك.

[العودة إلى الأعلى](#)

19. كيف أعرف ما إذا كنتم قد استلمتم مستنداتي؟
سجل الدخول مرة أخرى إلى حسابك على الرابط الإلكتروني nyc.gov/accessfairfares للتحقق من المستندات التي لا تزال هناك حاجة إليها والموعد النهائي لإرسال المستندات الخاص بك.

[العودة إلى الأعلى](#)

20. هل هناك موعد نهائي لإرسال مستنداتي؟
لديك 10 أيام لتقديم مستنداتك بعد إرسال طلب التقدم الخاص بك. سجل الدخول إلى حسابك على nyc.gov/accessfairfares للتحقق من حالة طلبك ومعرفة مقدار الوقت المتبقي لديك لإرسال المستندات الخاصة بك.

[العودة إلى الأعلى](#)

21. ماذا يحدث إذا لم أرسل مستنداتي في الوقت المناسب؟
إذا لم نتسلم مستنداتك في الوقت المناسب، فستحتاج إلى تقديم طلب جديد.

[العودة إلى الأعلى](#)

استخدام بطاقة Fair Fares NYC MetroCard الخاصة بك

22. هل يمكن لأحد أفراد عائلتي أو أصدقائي استخدام بطاقة Fair Fares NYC MetroCard الخاصة بي؟
لا. تُستخدم بطاقة Fair Fares NYC MetroCard الخاصة بك للاستخدام الشخصي فقط. لا يمكنك مشاركة بطاقة Fair Fares NYC MetroCard الخاصة بك مع أفراد الأسرة أو الأصدقاء. ولا يمكنك بيع البطاقة أو بيع تمريرات لأي شخص. ولا يمكنك إقراض البطاقة لأي شخص. يعتبر انتهاك هذه القاعدة إساءة استخدام للبطاقة أو احتيالاً، وسوف يؤدي ذلك إلى تعليق بطاقة Fair Fares NYC MetroCard الخاصة بك لمدة 60 يومًا. وإذا انتهكت هذه القاعدة مرة أخرى، فسيتم استبعادك بشكل دائم من برنامج Fair Fares NYC.

[العودة إلى الأعلى](#)

23. هل يمكنني استخدام بطاقة Fair Fares NYC MetroCard الخاصة بي في جميع أنظمة المواصلات العامة في مدينة نيويورك؟
يمكنك استخدام بطاقة Fair Fares NYC MetroCard الخاصة بك في جميع أنواع مترو وحافلات مدينة نيويورك المؤهلة. ولكن لا يمكنك استخدامها مع حافلات MTA Express Buses، أو Long Island Railroad، أو Metro-North، أو PATH، أو AirTrain.

[العودة إلى الأعلى](#)

24. هل يمكنني تحميل القيمة والوقت على بطاقة Fair Fares NYC MetroCard الخاصة بي في نفس الوقت؟
نعم. يمكنك تحميل القيمة والوقت على بطاقة Fair Fares NYC MetroCard الخاصة بك في نفس الوقت. سوف يستخدم صندوق الأجرة بالحافلات أو الباب الدوار بمترو الأنفاق رحلات الركوب غير المحدودة أولاً. بمجرد انتهاء فترة الركوب غير المحدودة الأسبوعية أو الشهرية، سيبدأ صندوق الأجرة بالحافلات أو الباب الدوار بالمترو بخصم نصف ثمن التذكرة إذا كانت هناك قيمة على بطاقتك.

[العودة إلى الأعلى](#)

25. كيف يمكنني تجديد التسجيل في برنامج Fair Fares NYC؟
قم بتسجيل الدخول إلى nyc.gov/accessfairfares لتجديد تسجيلك في برنامج Fair Fares NYC.

[العودة إلى الأعلى](#)

26. ماذا يحدث إذا كانت بطاقة Fair Fares NYC MetroCard الخاصة بي ستنتهي في أقل من 30 يومًا؟
تحقق من تاريخ انتهاء الصلاحية الموجود خلف بطاقة Fair Fares NYC MetroCard الخاصة بك.
إذا كانت صلاحية بطاقة Fair Fares NYC MetroCard الخاصة بك ستنتهي في أقل من 30 يومًا:
• فقد تتمكن من إضافة قيمة لخدمة الدفع لكل رحلة أو خدمة الركوب غير المحدودة الأسبوعية.
• لن تتمكن من شراء أجرة ركوب أسبوعية غير محدودة إذا كانت صلاحية بطاقتك سوف تنتهي في غضون 7 أيام.
• لن تتمكن من شراء أجرة ركوب شهرية غير محدودة.

[العودة إلى الأعلى](#)

فقدان الأهلية

27. تلقيت إخطارًا بأنه سوف يتم إنهاء تسجيلي لأنني لم أعد مؤهلاً وأعتقد أن هناك خطأ ما. إلى من يمكنني التحدث بخصوص هذا الأمر؟
قد تفقد أهليتك إذا لم تعد تستوفي متطلبات التأهل للبرنامج. يمكنك زيارة www.nyc.gov/accessfairfares لعرض سبب فقدانك لأهليتك. الإخطار الذي تلقينته يشرح أسباب عدم أهليتك للاشتراك في برنامج Fair Fares NYC وتاريخ انتهاء الخصم الخاص بك. إذا كنت تعتقد أننا ارتكبنا خطأ، يُرجى زيارة مكتب برنامج Fair Fares NYC، أو الاتصال بالرقم 311 لطلب مراجعة طلبك.

[العودة إلى الأعلى](#)

28. ما طول المدة التي يجب أن أطلب فيها مراجعة قرار أهليتي؟
يجب عليك طلب مراجعة في غضون 14 يومًا من تلقي الإخطار بأن تسجيلك سينتهي. إذا لم تتصل بنا، فسينتهي الخصم الخاص بك في التاريخ المشار إليه في الإخطار الذي استلمته.

[العودة إلى الأعلى](#)

29. ماذا يحدث لو استلمت إخطارًا يفيد بأن خصم برنامج Fair Fares NYC الخاص بي سوف ينتهي بسبب إساءة استعمال أو نشاط احتيالي؟

بعد المرة الأولى من إساءة الاستعمال أو النشاط الاحتيالي، سيتم تعليق خصم برنامج Fair Fares NYC الخاص بك. سيتم إلغاء تنشيط بطاقة Fair Fares NYC MetroCard إذا كانت لديك واحدة. سوف تفقد أهليتك للاشتراك في برنامج Fair Fares NYC، ولن يمكنك الاشتراك في برنامج Fair Fares NYC لمدة 60 يومًا. يجب تقديم طلب مرة أخرى بعد انتهاء فترة الستين يومًا، ويجب أن تكون مؤهلاً للحصول على خصم برنامج Fair Fares NYC مرة أخرى. بعد حدوث المرة الثانية من سوء الاستخدام أو النشاط الاحتيالي، سيتم استبعادك نهائيًا من المشاركة في البرنامج، وإذا كانت لديك بطاقة Fair Fares NYC MetroCard، فسيتم إلغاء تنشيطها. يمكنك الاتصال بالرقم 311 إذا كانت لديك أسئلة.

[العودة إلى الأعلى](#)

البطاقات المفقودة أو المسروقة

30. ماذا أفعل في حالة سرقة أو ضياع بطاقة Fair Fares NYC MetroCard الخاصة بي؟

سجل الدخول إلى حسابك على nyc.gov/accessfairfares سجل الدخول إلى حسابك على nyc.gov/accessfairfares وانقر على "Report FFNYC MetroCard Lost or Stolen". اتبع التعليمات التي تظهر على الشاشة للإبلاغ عن بطاقتك المفقودة أو المسروقة. يمكنك أيضًا الاتصال بالرقم 311 للإبلاغ عن البطاقة المفقودة أو المسروقة. وستُرسل هذه المعلومات إلى (NYCT) NYC Transit. وستقوم NYCT بإلغاء البطاقة. ستتلقى بطاقة Fair Fares NYC MetroCard جديدة في البريد في غضون أسبوعين إلى ثلاثة أسابيع بعد الإبلاغ عن فقدان البطاقة أو سرقتها ما دمت لا تزال مؤهلاً لبرنامج Fair Fares NYC.

[العودة إلى الأعلى](#)

31. كيف يمكنني طلب استرداد المبلغ في حالة سرقة أو ضياع بطاقتي؟

بعد تسجيل الدخول إلى حسابك على nyc.gov/accessfairfares أو الاتصال بالرقم 311 للإبلاغ عن ضياع بطاقتك أو سرقتها، اتصل بـ (NYCT) NYC Transit على الرقم 511 لطلب استرداد مقابل بطاقة Fair Fares NYC MetroCard غير المحدودة لمدة 30 يومًا التي تم شراؤها باستخدام بطاقة الائتمان أو بطاقة الخصم المباشر أو بطاقة EBT. وبعدئذٍ ستبدأ إجراءات رد قيمة أي أيام متبقية في البطاقة.

NYCT لا تقدم مبالغ مستردة لأي مما يلي:

- بطاقة Fair Fares NYC MetroCards تم شراؤها نقدًا، و
- بطاقات Fair Fares NYC MetroCards المفقودة أو المسروقة، سواء البطاقات لمدة 7 أيام غير المحدودة أو بطاقات الدفع لكل رحلة ركوب.

تُعد بطاقات Fair Fares NYC MetroCards غير المحدودة لمدة 30 يومًا التي تم شراؤها باستخدام بطاقة الائتمان أو البطاقات الدائنة أو بطاقة EBT مؤهلة لاسترداد الأموال. ولكن يجب الاتصال بـ NYCT على الرقم 511 قبل نهاية مدة الانتقالات غير المحدودة وهي 30 يومًا لتكون مؤهلاً لاسترداد الأموال.

تراجع NYCT حساب البطاقة وتحسب قيمة الأموال التي ستردد من تاريخ الاتصال بالرقم 511 لطلب استرداد أموال البطاقة المفقودة أو المسروقة. وفي حالة وجود أيام غير مستخدمة في البطاقة، ستعيد NYCT إصدار رصيد إلى بطاقة الدائن أو المدين أو بطاقة EBT للأيام الكاملة المتبقية. في بعض الظروف، إذا كنت قد اشتريت البطاقة باستخدام بطاقة مدين، فسترسل NYCT شيئًا عن طريق البريد بقيمة الأموال المستردة على عنوانك المسجل في برنامج Fair Fares NYC. لن تتمكن من استرداد الأموال إذا كنت قد أبلغت NYCT من قبل عن حالتين أو أكثر لسرقة أو ضياع بطاقة MetroCards خلال عام تقويمي واحد. سيتم خصم رسوم إدارية بقيمة 5 دولارات من أموال الاسترداد في حالة معالجة مطالبة أخرى.

[العودة إلى الأعلى](#)

32. كم مرة يمكنني استبدال بطاقة Fair Fares NYC MetroCard الخاصة بي في حالة ضياعها أو سرقتها؟
يمكنك فقط استبدال بطاقة Fair Fares NYC MetroCard الخاصة بك مرة واحدة فقط في العام التقويمي في حالة ضياعها أو سرقتها.

استخدم هذا الجدول لمساعدتك على تذكر ما إذا كنت قادرًا على تلقي استرداد أو استبدال البطاقة إذا فقدت أو سُرقت بطاقة Fair Fares NYC MetroCard الخاصة بك.

عملية استرداد أموال برنامج Fair Fares NYC للبطاقات المفقودة أو المسروقة			
استبدال البطاقة	بطاقة انتمان/بطاقة دائنة/EBT	نقدي	FAIR FARES METROCARD
مرة واحدة فقط خلال السنة التقويمية. يمكنك الحصول على استبدال بإحدى طريقتين: – بالبريد في غضون 2-3 أسابيع؛ أو – في أي موقع من مواقع برنامج Fair Fares NYC خلال 5 أيام عمل بعد الإبلاغ عن فقدانها أو سرقتها	لن تصدر NYCT أي استرداد	لن تصدر NYCT أي استرداد للأموال لأي بطاقة Fair Fares NYC MetroCard مدفوعة نقدًا.	الدفع لكل رحلة
	لن تصدر NYCT أي استرداد		بطاقة Fair Fares غير MetroCard المحدودة لمدة 7 أيام
	سيقوم برنامج NYCT لحماية الرصيد (Balance Protection Program, BPP) بتوفير المبالغ المستردة المعتمدة لبطاقات Fair Fares MetroCards التي مدتها 30 يومًا التي تم شراؤها باستخدام بطاقة الائتمان أو بطاقة الخصم المباشر أو بطاقة EBT.		بطاقة Fair Fares غير MetroCard المحدودة لمدة 30 أيام

[العودة إلى الأعلى](#)

بطاقات تالفة أو لا تعمل، أو فُقدت في آلة بيع MetroCard

33. بطاقة Fair Fares NYC MetroCard الخاصة بي تالفة أو لا تعمل. ماذا يجب أن أفعل؟
توجه إلى أحد مواقع برنامج Fair Fares NYC لإعادة بطاقة Fair Fares NYC الخاصة بك التالفة أو التي توقفت عن العمل. وعندما تعيد بطاقتك التالفة، فستحصل على أخرى جديدة من برنامج Fair Fares NYC. ولن تشمل البطاقة الجديدة على أي أموال مضافة إليها.

ولا ينبغي القيام بأي إجراء لاسترداد قيمة البطاقة. وستقوم NYC Transit (NYCT) بمراجعة الحالة لتحديد المبلغ المسترد، إن وجدت.

إذا كنت مؤهلاً لاسترداد قيمة البطاقة وكنت قد اشتريتها مستخدمًا بطاقة دائن أو بطاقة EBT، فستعيد NYCT إصدار رصيد إلى بطاقة الدائن أو بطاقة EBT. إذا كنت قد اشتريت البطاقة نقدًا أو باستخدام بطاقة مدين، فسوف ترسل NYCT شيكًا عن طريق البريد بقيمة الأموال المستردة على عنوانك البريدي المسجل في برنامج Fair Fares NYC.

[العودة إلى الأعلى](#)

34. فقدت بطاقة Fair Fares NYC MetroCard الخاصة بي في آلة بيع MetroCard. ماذا يجب أن أفعل؟

سجّل الدخول إلى حسابك على nyc.gov/accessfairfares وانقر على "Report FFNYC MetroCard Lost or Stolen". حدد الخيار فُقدت في آلة البيع "Lost in Machine" لإخبارنا بما حدث لبطاقة MetroCard الخاصة بك. يُرجى إخبارنا برقم آلة بيع MetroCard إذا كان لديك. يمكنك أيضًا الاتصال بالرقم 311 للإبلاغ عن فقدان البطاقة في الآلة. وستُرسل هذه المعلومات إلى NYC Transit (NYCT). وستقوم NYCT بإلغاء البطاقة. ستتلقى بطاقة Fair Fares NYC MetroCard جديدة في البريد في غضون أسبوعين إلى ثلاثة أسابيع بعد الإبلاغ عن فقدان البطاقة أو سرقتها ما دمت لا تزال مؤهلاً لبرنامج Fair Fares NYC.

[العودة إلى الأعلى](#)

عمليات التجديد

35. كم عدد المرات التي أحتاج فيها لتجديد تسجيلي في برنامج Fair Fares NYC؟
تحتاج إلى تجديد تسجيلك في Fair Fares NYC مرة واحدة في السنة. يجب أن تكون مؤهلاً في وقت التجديد من أجل تجديد خصم برنامج Fair Fares NYC الخاص بك.

[العودة إلى الأعلى](#)

36. هل سيتم إعلامي عندما أحتاج إلى التجديد؟

نعم. سنرسل لك إخطارًا عندما يحين الوقت للتجديد على العنوان البريدي الذي قدمته إلى Fair Fares NYC. يمكنك التحقق من صفحتك الرئيسية في Fair Fares NYC للحصول على التحديثات والمواعيد النهائية في أي وقت.

[العودة إلى الأعلى](#)

37. كيف أجدد تسجيل برنامج Fair Fares NYC الخاص بي؟

قم بزيارة nyc.gov/fairfares للتجديد عبر الإنترنت. لا يزال يتعين عليك تلبية متطلبات أهلية Fair Fares NYC لتجديد التسجيل في برنامج Fair Fares NYC.

[العودة إلى الأعلى](#)

38. هل هناك موعد نهائي للتجديد؟

نعم، سيذكر إخطار التجديد الموعد النهائي للتجديد. إذا لم تجدد بحلول الموعد النهائي، فيمكنك تقديم طلب جديد. تحقق من صفحتك الرئيسية في برنامج Fair Fares NYC للحصول على معلومات حول التسجيل.

[العودة إلى الأعلى](#)

39. ماذا يحدث إذا فاتني الموعد النهائي للتجديد؟

إذا فوت الموعد النهائي للتجديد، فسيتم عليك إرسال طلب تقدم جديد. نتيجة لذلك، قد تصل بطاقة MetroCard الجديدة الخاصة بك بعد انتهاء صلاحية البطاقة الحالية أو سيكون هناك توقف لخصم Access-A-Ride الخاص بك.

[العودة إلى الأعلى](#)

40. كيف أعرف ما إذا كنت ما زلت مؤهلاً لبرنامج Fair Fares NYC؟

اذهب إلى nyc.gov/fairfares للتحقق من أهليتك. لا يزال يتعين عليك تلبية متطلبات أهلية Fair Fares NYC لتجديد التسجيل في برنامج Fair Fares NYC.

[العودة إلى الأعلى](#)

41. كيف أقوم بتحديث عنواني أو أي معلومات أخرى تغيرت في العام السابق؟

يمكنك تحديث عنوانك البريدي عبر الإنترنت في أي وقت في حسابك. يمكنك تحديث معلومات الملف الشخصي الأخرى عند إرسال التجديد على nyc.gov/fairfares.

[العودة إلى الأعلى](#)

42. ماذا لو لم يكن عنواني الجديد في مدينة نيويورك؟
سكان مدينة نيويورك وحدهم مؤهلون لبرنامج Fair Fares NYC.

[العودة إلى الأعلى](#)

43. ما هي المستندات التي أحتاج إلى إرسالها من أجل تقديم طلب التجديد الخاص بي؟
يُرجى الرجوع إلى قائمة المستندات المطلوبة على [الموقع الإلكتروني](#) لبرنامج Fair Fares NYC.

[العودة إلى الأعلى](#)

44. متى سوف أتلقى بطاقة Fair Fares NYC MetroCard جديدة؟
إذا قمت بالتجديد في الوقت المحدد وما زلت مؤهلاً، فستتلقى بطاقة Fair Fares NYC MetroCard جديدة قبل انتهاء صلاحية بطاقة FFNYC MetroCard القديمة.

[العودة إلى الأعلى](#)

45. هل سأتمكن من الاستمرار في استخدام بطاقة Fair Fares NYC MetroCard الحالية الخاصة بي بمجرد الموافقة على طلب التجديد، إذا لم أتلق البطاقة الجديدة بعد؟
نعم. سوف تتمكن من متابعة استخدام بطاقة Fair Fares NYC MetroCard الحالية الخاصة بك حتى تنتهي صلاحيتها. يمكنك العثور على تاريخ انتهاء الصلاحية على ظهر البطاقة.

[العودة إلى الأعلى](#)

البطاقات المنتهية الصلاحية

46. كيف أعرف متى تنتهي صلاحية بطاقة MetroCard الخاصة بي؟
يقع تاريخ انتهاء الصلاحية في الجزء العلوي من الجزء الخلفي من البطاقة.

[العودة إلى الأعلى](#)

47. هل يمكنني استخدام بطاقة MetroCard منتهية الصلاحية إذا كان لا يزال هناك أموال فيها؟
لا، لن تعمل بطاقة MetroCard بعد تاريخ انتهاء الصلاحية. تأكد من التحقق من تاريخ انتهاء الصلاحية قبل وضع المال على بطاقتك. يجب أن تطلب استرداد الأموال إذا كان هناك أموال متبقية على البطاقة، لذا عليك التخطيط مسبقاً وإضافة فقط ما يمكنك استخدامه قبل تاريخ انتهاء الصلاحية.

[العودة إلى الأعلى](#)

48. كيف يمكنني طلب استرداد أي أموال متبقية على بطاقة FFNYC MetroCard التي انتهت صلاحيتها؟
إذا كان لديك أموال متبقية على بطاقتك عند انتهاء صلاحيتها، فيمكنك إحضارها إلى أي موقع في Fair Fares NYC. يجب أن تتلقى هيئة النقل بمدينة نيويورك (NYCT, NYC Transit) بطاقة MetroCard من DSS في غضون عامين من تاريخ انتهاء الصلاحية المطبوع على الجزء الخلفي من بطاقة MetroCard الخاصة بك. سنخبر NYCT بأن لدينا بطاقتك وسيحددون المبلغ المسترد، إن وجد. يرجى عدم إعادة / إرسال بطاقة MetroCard الخاصة بك بالبريد إلى NYCT. القيام بذلك سيؤخر عملية استرداد الأموال الخاصة بك. إذا كنت مؤهلاً لاسترداد قيمة البطاقة وكنت قد اشتريتها مستخدمًا بطاقة دائن أو بطاقة EBT، فستعيد NYCT إصدار رصيد إلى بطاقة الدائن أو بطاقة EBT. إذا كنت قد اشتريت البطاقة نقدًا أو باستخدام بطاقة مدین، فسوف ترسل NYCT شيكًا عن طريق البريد بقيمة الأموال المستردة على عنوانك البريدي المسجل في برنامج Fair Fares NYC.

[العودة إلى الأعلى](#)

49. هل يمكن تحويل الأموال من بطاقة Fair Fares NYC MetroCard منتهية الصلاحية الخاصة بي إلى بطاقة MetroCard البديلة الخاصة بي؟
لا. لا يمكن تحويل الأموال من بطاقة Fair Fares NYC MetroCard الحالية الخاصة بك إلى بطاقتك الجديدة. يجب عليك إعادة بطاقتك إلى موقع Fair Fares NYC وطلب استرداد أموالك.

[العودة إلى الأعلى](#)

50. هل يمكنني تحويل الأموال من بطاقة MetroCard العادية إلى بطاقة Fair Fares MetroCard الخاصة بي؟
لا، إن تحويل الأموال من بطاقة MetroCard عادية إلى بطاقة Fair Fares NYC MetroCard غير ممكن.

[العودة إلى الأعلى](#)

51. هل ستقوم ماكينة بيع MTA أو كشك المحطة بعرض تبديل بطاقة Fair Fares NYC MetroCard الخاصة بي إذا كانت ستنتهي صلاحيتها قريبًا، مثلما تفعل مع بطاقات MetroCards؟
لا. يتم تخصيص بطاقات Fair Fares NYC MetroCards في مدينة نيويورك خصوصًا لك ولا يمكن إصدارها إلا من خلال برنامج Fair Fares NYC.

[العودة إلى الأعلى](#)

52. هل يمكنني إحضار كل من بطاقات Fair Fares NYC MetroCards منتهية الصلاحية والجديدة إلى وكيل كشك المحطة لتحويل الرصيد؟
لا، لا يمكن لوكلاء المحطة تحويل الأموال إلى FFNYC.

[العودة إلى الأعلى](#)

53. هل يجب علي إعادة إرسال بطاقة Fair Fares NYC MetroCard التي انتهت صلاحيتها؟
لا، فأنت بحاجة فقط إلى إعادة إرسال بطاقة MetroCard إلى موقع برنامج Fair Fares NYC إذا كنت بحاجة إلى استرداد. يجب إجراء أي طلب لاسترداد الأموال في غضون عامين من تاريخ انتهاء صلاحية البطاقة.

[العودة إلى الأعلى](#)

54. هل يمكنني إضافة تذكرة مرور أسبوعية أو شهرية غير محدودة إلى بطاقة MetroCard الخاصة بي إذا كانت على وشك انتهاء الصلاحية؟
إذا كانت صلاحية بطاقة MetroCard الخاصة بك سوف تنتهي في أقل من 30 يومًا، فلن تسمح لك ماكينة بيع MTA أو كشك المحطة بإضافة تذكرة شهرية غير محدودة إلى بطاقتك. إذا كانت بطاقتك سوف تنتهي صلاحيتها في أقل من 7 أيام، فلن تسمح لك ماكينة بيع MTA أو كشك المحطة بوضع تذكرة أسبوعية غير محدودة على بطاقتك.

[العودة إلى الأعلى](#)

إذا كان لديك أي أسئلة بخصوص برنامج Fair Fares NYC، يرجى الاتصال بالرقم 311 للحصول على المساعدة. يمكنك أيضًا زيارة nyc.gov/fairfares للمزيد من المعلومات حول برنامج Fair Fares NYC.