

## الأسئلة الشائعة (Arabic)

### نبذة عن البرنامج

1. ما هو برنامج Fair Fares NYC؟..... 4
2. هل يستبدل برنامج Fair Fares NYC (FFNYC) بطاقة MetroCard ببطاقة One Metro New York (OMNY)؟..... 4
3. هل يتعيّن عليّ تحويل خصم برنامج FFNYC الخاص بي إلى بطاقة OMNY؟..... 4
4. هل يمكنني تحويل الأموال من بطاقة MetroCard إلى بطاقة OMNY؟..... 4
5. كيف يتم تطبيق خصم برنامج Fair Fares NYC؟..... 5

### الأهلية

6. من الأشخاص المؤهلون للاشتراك في البرنامج؟..... 6
7. اشترك حاليًا في برنامج MTA Reduced-Fare. هل أنا مؤهل للحصول على خصم برنامج Fair Fares NYC؟.... 6
8. هل تؤثر حالة الهجرة الخاصة بي في قدرتي على الاشتراك في برنامج Fair Fares NYC؟..... 6

### التقدم بطلب للحصول على خصم برنامج Fair Fares NYC الخاص بك واستلامه

9. كيف يمكنني التقدم بطلب للحصول على خصم برنامج Fair Fares NYC؟..... 6
10. كيف يمكنني معرفة إذا تمت الموافقة على الطلب الذي تقدمت به؟..... 7
11. ما المدة الزمنية التي يمكنني أن أظل فيها مشتركًا في برنامج "Fair Fares NYC"؟..... 7
12. متى سأحصل على بطاقة Fair Fares NYC OMNY الخاصة بي؟..... 7
13. تمت الموافقة على حصولي على بطاقة Fair Fares NYC OMNY، ولكنني لم أتلّقها عبر البريد. ماذا ينبغي لي أن أفعل؟..... 7
14. أواجه مشكلة مع الموقع الإلكتروني [nyc.gov/accessfairfares](http://nyc.gov/accessfairfares). كيف يمكنني الحصول على المساعدة؟..... 7
15. أحتاج إلى مساعدة في إكمال طلب الاشتراك في برنامج Fair Fares NYC. من يمكنه مساعدتي؟..... 8
16. أتلّق رسالة البريد الخاصة بي في صندوق بريد. كيف يمكنني الحصول على بطاقة Fair Fares OMNY الخاصة بي؟.. 8
17. كيف يمكنني تحديث عنواني البريدي؟..... 8
18. تم رفض طلب Fair Fares الخاص بي. كيف يمكنني الحصول على المزيد من المعلومات؟..... 8

### كيفية تقديم المستندات اللازمة للطلب والأسئلة الأخرى ذات الصلة

19. ما المستندات التي سأحتاج إليها لإثبات عمري وإقامتي في مدينة نيويورك ودخلي؟ ..... 8
20. كيف يمكنني تقديم المستندات المتعلقة بطلبي؟ ..... 9
21. حاولت تقديم مستنداتي، ولكن لم تنجح عملية التقديم. كيف يمكنني الحصول على المساعدة؟ ..... 9
22. كيف أعرف إذا كنت قد استلمت مستنداتي؟ ..... 9
23. هل يوجد موعد نهائي لتقديم مستنداتي؟ ..... 9
24. ماذا يحدث إذا لم أقدم مستنداتي في الوقت المناسب؟ ..... 9

### استخدام بطاقة Fair Fares NYC OMNY الخاصة بك

25. أين يمكنني العثور على رقم بطاقة Fair Fares OMNY الخاصة بي؟ ..... 9
26. ما رقم حساب النقل الخاص ببطاقة OMNY وأين يمكنني العثور عليه؟ ..... 10
27. هل يمكن لأحد أفراد عائلتي أو أحد الأصدقاء استخدام بطاقة Fair Fares NYC OMNY (FFOC) الخاصة بي؟ ..... 10
28. هل يمكنني استخدام بطاقة Fair Fares OMNY (FFOC) الخاصة بي في جميع أنظمة النقل العام في مدينة نيويورك؟ ..... 10
29. كيف يمكنني إضافة أموال إلى بطاقة Fair Fares NYC OMNY (FFOC) الخاصة بي؟ ..... 10
30. هل سيطبق عليّ ميزة الحد الأقصى للرحلات المدفوعة مع بطاقة Fair Fares NYC (OMNY) (FFOC) الخاصة بي؟ ..... 11
31. هل يجب عليّ إنشاء حساب على OMNY؟ ..... 11
32. ما يجب عمله إذا دفعت الأجرة كاملة بدلاً من الأجرة المُخفضة؟ ..... 11
33. بمن يجب أن أتصل إذا كان لدي سؤال حول رسوم بطاقة OMNY الخاصة بي (بخلاف دفع الأجرة كاملة)؟ ..... 11

### فقدان الأهلية

34. تلقيت إخطارًا يفيد بأن اشتراكي سينتهي نظرًا إلى أنني لم أعد مؤهلاً. أعتقد أنه كان يوجد خطأ. من يمكنني التحدث إليه بخصوص هذا الأمر؟ ..... 11
35. ما المدة التي يتعين عليّ خلالها أطلب فيها مراجعة قرار أهليتي؟ ..... 12
36. ماذا يحدث إذا تلقيت إخطارًا يفيد بأن خصم Fair Fares NYC الخاص بي سينتهي بسبب سوء الاستخدام أو نشاط احتيالي؟ ..... 12

### البطاقات المفقودة أو المسروقة

37. كم مرة يمكنني استبدال بطاقة Fair Fares NYC OMNY الخاصة بي المفقودة أو المسروقة؟ ..... 12
38. ماذا أفعل إذا كانت بطاقة FFNYC OMNY الخاصة بي مفقودة أو إذا سُرقت أو تلفت؟ ..... 12
39. كيف يمكنني تحويل رصيدتي على بطاقتي الجديدة؟ ..... 13

### عمليات التجديد

40. كم عدد المرات التي أحتاج فيها إلى تجديد اشتراكي في برنامج Fair Fares NYC؟ ..... 13
41. كيف يمكنني تجديد اشتراكي في برنامج Fair Fares NYC؟ ..... 13
42. هل سيتم إخطاري عندما أحتاج إلى التجديد؟ ..... 13
43. هل يوجد موعد نهائي للتجديد؟ ..... 14
44. ماذا يحدث إذا فاتني الموعد النهائي للتجديد؟ ..... 14
45. كيف أعرف إذا كنت ما زلت مؤهلاً لبرنامج Fair Fares NYC؟ ..... 14
46. كيف أقوم بتحديث عنواني أو أي معلومات أخرى تغيرت في العام السابق؟ ..... 14
47. ماذا لو لم يكن عنواني الجديد في مدينة نيويورك؟ ..... 14
48. ما المستندات التي أحتاج إلى تقديمها مع طلبي للتجديد؟ ..... 14
49. هل سأحصل على بطاقة Fair Fares NYC OMNY جديدة عند التجديد؟ ..... 14
50. هل سأتمكن من الاستمرار في استخدام خصم Fair Fares NYC الحالي الخاص بي بمجرد الموافقة على طلبي للتجديد؟ ..... 15

### البطاقات المنتهية الصلاحية

51. كيف أعرف موعد انتهاء صلاحية بطاقة Fair Fares NYC OMNY الخاصة بي؟ ..... 15
52. ماذا يحدث إذا كانت بطاقة Fair Fares NYC OMNY الخاصة بي ستنتهي صلاحيتها خلال أقل من 30 يوماً؟ ..... 15
53. هل يمكنني استخدام بطاقة Fair Fares OMNY المنتهية الصلاحية إذا كان لا يزال يتبقى رصيد فيها؟ ..... 15

## نبذة عن البرنامج

### 1. ما هو برنامج Fair Fares NYC؟

Fair Fares NYC هو برنامج على مستوى المدينة يساعد سكان نيويورك ذوي الدخل المنخفض في تخفيض تكاليف وسائل النقل والمواصلات التي يستقلونها. يحصل سكان مدينة نيويورك المؤهلون على خصم قدره 50% على أجرة رحلات مترو الأنفاق والحافلات مؤهلة، أو خصم قدره 50% على رحلات Access-A-Ride Paratransit عن طريق الاستفادة من برنامج Fair Fares NYC.

[العودة إلى الأعلى](#)

### 2. هل يستبدل برنامج Fair Fares NYC (FFNYC) بطاقة MetroCard ببطاقة One Metro New York (OMNY)؟

نعم. لم يعد برنامج FFNYC يرسل FFMs (Fair Fares MetroCards). فإذا كان لديك بطاقة FFM، يجوز لك استخدامها حتى حدوث أحد الأمور التالية (أيها سيحدث أولاً):

- انتهاء صلاحية البطاقة (تاريخ انتهاء الصلاحية موجود على ظهر البطاقة)،
- أو توقف البطاقة عن العمل،
- أو إلغاء تفعيل البطاقة، أو
- لم تعد مشتركاً في برنامج Fair Fares.

ستتلقى بطاقة OMNY الخاصة بك بإحدى هذه الطرق:

- عندما تجدد اشتراكك في برنامج FFNYC، سنرسل إليك بطاقة Fair Fares NYC OMNY (FFOC).
- وإذا أبلغت عن فقدان بطاقة MetroCard أو سرقتها أو تلفها، فسيصدر لك برنامج FFNYC بطاقة OMNY بديلة.
- يمكنك التبديل من MetroCard إلى OMNY في أي وقت على ACCESS HRA.

[العودة إلى الأعلى](#)

### 3. هل يتعين عليّ تحويل خصم برنامج FFNYC الخاص بي إلى بطاقة OMNY؟

نعم. تمثل بطاقة OMNY طريقة الدفع الجديدة وستحل محل بطاقة MetroCard. سيتعين عليك استخدام بطاقة OMNY للركوب في مترو أنفاق مدينة نيويورك، والحافلات المحلية والمحدودة وحافلات Select Bus Service (SBS)، وStaten Island Railway، وRoosevelt Island Tram، وخدمة النقل بالحافلات Hudson Rail Link.

### 4. هل يمكنني تحويل الأموال من بطاقة MetroCard إلى بطاقة OMNY؟

لا. لا يمكنك تحويل أموال من FFM الخاص بك إلى FFOC الخاص بك. وعلى الرغم من ذلك، سيظل أي رصيد موجود على FFM الخاص بك متاحاً لك، ويمكن استخدامه للركوب في مترو أنفاق مدينة نيويورك، والحافلات المحلية والحافلات ذات التوقيات المحدودة وحافلات Select Bus Service (SBS)، وStaten Island Railway، وRoosevelt Island Tram، وخدمة حافلات Hudson Rail Link.

يجب عليك الاستفادة من الرصيد المتبقي في بطاقة MetroCard الخاصة بك قبل انتهاء صلاحيتها أو إلغائها. ما عليك سوى تمرير بطاقة MetroCard أو إدخالها كما تفعل اليوم. لا يمكنك تحويل الرصيد من بطاقة MetroCard كاملة الأجرة أو بطاقة OMNY كاملة الأجرة إلى بطاقة FFM أو FFOC.

[العودة إلى الأعلى](#)

## 5. كيف يتم تطبيق خصم برنامج Fair Fares NYC؟

يمنحك برنامج Fair Fares NYC خصمًا قدره 50% على أجرة رحلات مترو الأنفاق أو الحافلات المؤهلة أو Access-A-Ride.

### • رحلات مترو الأنفاق والحافلات

بفضل بطاقة (FFOC) Fair Fares NYC OMNY الخاصة بك، يمكنك ركوب مترو الأنفاق والحافلات المؤهلة بنصف السعر!

إذا كنت مؤهلاً لبرنامج Fair Fares NYC واخترت خصمًا على رحلات مترو الأنفاق والحافلات، فستمنحك المدينة بطاقة FFOC. لن تحتوي البطاقة على أي رصيد. لا يمكنك استخدام بطاقة FFOC الخاصة بك قبل إضافة أموال إليها.

فيما يلي الطرق التي يمكنك من خلالها إضافة أموال إلى بطاقة FFOC الخاصة بك:

- في محطة مترو أنفاق تستخدم إحدى ماكينات بيع OMNY (ما عليك سوى تمرير بطاقتك على الشاشة لبدء الاستخدام).
- متجر أو صيدلية أو موقع لصرف الشيكات في حيك (تفضلُ زيارة الرابط [omny.info/retail](http://omny.info/retail) للعثور على موقع قريب منك).
- عبر الإنترنت أو عبر الهاتف باستخدام حساب OMNY. أنشئ حسابًا مجانيًا على الرابط [omny.info/register](http://omny.info/register) أو اتصل بالرقم 877-789-6669.

عندما تضيف رصيدًا إلى بطاقة FFOC الخاصة بك وتمريها على قارئ OMNY في الحافلة أو مترو الأنفاق، سيتم خصم نصف الأجرة الحالية. وفي كل مرة تقوم فيها بتمرير بطاقتك، ستتم محاسبتك على رحلة واحدة فقط بنصف السعر الحالي. تُخصم تكلفة نصف الأجرة من رصيدك.

### • Access-A-Ride

أما بالنسبة إلى عملاء Access-A-Ride (AAR) الذين لا يستخدمون إحدى بطاقات Fair Fares OMNY، فيُطبق خصمهم تلقائيًا! توزع هيئة النقل الحضرية (Metropolitan Transportation Authority, MTA) بطاقات AAR. إذا كانت لديك أي أسئلة بخصوص AAR، فنفضلُ زيارة موقعهم الإلكتروني على الرابط <https://new.mta.info/accessibility/access-a-ride> أو اتصل بالرقم 877-337-2017.

[العودة إلى الأعلى](#)

## الأهلية

### 6. من الأشخاص المؤهلون للاشتراك في البرنامج؟

- قد يكون سكان مدينة نيويورك New York City, NYC مؤهلين للاشتراك في برنامج Fair Fares NYC في الحالات التالية:
- كانت تتراوح أعمارهم بين 18 و64 عامًا، و
  - كانوا ضمن أسرة ينطبق عليها المبادئ التوجيهية للدخل لبرنامج Fair Fares NYC؛ و
  - كانوا لا يحصلون على الأجرة الكاملة للسيارة من إدارة الخدمات الاجتماعية/إدارة الموارد البشرية (Department of Social Services, DSS/Human Resources Administration, HRA) أو أي وكالة أخرى في مدينة نيويورك؛ و
  - في حال اختيارهم خصمًا على رحلات مترو الأنفاق والحافلات من برنامج Fair Fares NYC، فلن يكونوا مؤهلين في الوقت الحالي لأي برنامج خصم آخر على وسائل النقل أو لا يمكنهم الاشتراك فيه.

### [العودة إلى الأعلى](#)

### 7. اشترك حاليًا في برنامج MTA Reduced-Fare. هل أنا مؤهل للحصول على خصم برنامج Fair Fares NYC؟

- لا. يمكنك الاستفادة من خصم برنامج MTA Reduced-Fare على رحلات مترو الأنفاق والحافلات إذا كنت مشتركًا في برنامج MTA Reduced-Fare. إذا كنت أحد عملاء AAR، فيمكنك التقدم بطلب للحصول على خصم FFNYC لاستخدامه مع AAR فقط.

يمكنك معرفة برامج الخصم الأخرى التي تقدمها هيئة MTA على الرابط <https://mta.info/reduced-fare>.

### [العودة إلى الأعلى](#)

### 8. هل تؤثر حالة الهجرة الخاصة بي في قدرتي على الاشتراك في برنامج Fair Fares NYC؟

- لا. لن يسألك برنامج Fair Fares NYC عن حالة الهجرة الخاصة بك.

### [العودة إلى الأعلى](#)

## التقدم بطلب للحصول على خصم برنامج Fair Fares NYC واستلامه

### 9. كيف يمكنني التقدم بطلب للحصول على خصم برنامج Fair Fares NYC؟

- يمكن لجميع سكان مدينة نيويورك التقدم بطلب للحصول على خصم برنامج Fair Fares NYC. تفضل زيارة [nyc.gov/accessfairfares](https://nyc.gov/accessfairfares) لمعرفة المزيد والتقدم بطلب.

قد يُطلب منك تقديم معلومات شخصية حول:

- هويتك، و
- محل إقامتك، و
- دخلك

قد يتعيّن عليك تقديم [مستندات](#). يرجى الانتقال إلى الرابط [nyc.gov/site/fairfares/faq/faq.page](https://nyc.gov/site/fairfares/faq/faq.page) لمعرفة قائمة المستندات المقترحة المتعلقة ببرنامج Fair Fares NYC.

[العودة إلى الأعلى](#)

#### 10. كيف يمكنني معرفة ما إذا تمت الموافقة على الطلب الذي تقدمت به؟

بمجرد تقديم طلبك وتحميل جميع المستندات المطلوبة، يرجى إمهالنا ما يصل إلى 30 يومًا لمراجعة طلبك. يمكنك تسجيل الدخول إلى حسابك للتحقق من حالة طلبك على الرابط [nyc.gov/accessfairfares](https://nyc.gov/accessfairfares). سيتم إعلامك عبر البريد بمجرد مراجعتنا طلبك.

[العودة إلى الأعلى](#)

#### 11. ما المدة الزمنية التي يمكنني أن أظل فيها مشتركًا في برنامج "Fair Fares NYC"؟

لمدة عام واحد من تاريخ الموافقة على طلبك إذا كنت لا تزال مؤهلاً.

[العودة إلى الأعلى](#)

#### 12. متى سأحصل على بطاقة Fair Fares NYC OMNY الخاصة بي؟

بمجرد الموافقة على طلبك، يرجى إمهالنا فترة تتراوح بين أسبوعين و3 أسابيع لتوصيل بطاقة Fair Fares NYC OMNY الخاصة بك. تُرسل البطاقة عبر البريد من خلال هيئة الخدمة البريدية بالولايات المتحدة (USPS). إذا اخترت خصم Access-A-Ride، فلن تحصل على بطاقة OMNY. وبدلاً من ذلك، ستحصل على بطاقة Access-A-Ride OMNY ID الخاصة بك من MTA.

[العودة إلى الأعلى](#)

#### 13. تمت الموافقة على حصولي على بطاقة Fair Fares NYC OMNY، ولكنني لم أتلّفها عبر البريد. ماذا ينبغي لي أن أفعل؟

إذا كان قد مضى أكثر من 3 أسابيع منذ أن تمت الموافقة على طلب التقدم الخاص بك ولم تكن قد تلّقت بطاقة Fair Fares NYC MetroCard الخاصة بك، يُرجى الاتصال بالرقم 311 أو الإبلاغ عن "عدم استلام بطاقتك أبدًا" على [Access HRA](https://nyc.gov/accesshra).

[العودة إلى الأعلى](#)

#### 14. أواجه مشكلة مع موقع [nyc.gov/accessfairfares](https://nyc.gov/accessfairfares) الإلكتروني. كيف يمكنني الحصول على المساعدة؟

إذا كنت تواجه مشكلات تقنية مع الموقع الإلكتروني [nyc.gov/accessfairfares](https://nyc.gov/accessfairfares)، يرجى إرسال بريد إلكتروني إلى [AccessHRAhelpdesk@hra.nyc.gov](mailto:AccessHRAhelpdesk@hra.nyc.gov) أو الاتصال بالرقم 311 للحصول على المساعدة.

[العودة إلى الأعلى](#)

15. أحتاج إلى مساعدة في إكمال طلب الاشتراك في برنامج Fair Fares NYC. من يمكنه مساعدتي؟  
تفضل بزيارة أحد مواقع برنامج Fair Fares NYC وسيساعدك الموظفون في عملية تقديم طلبك. تفضل بزيارة [nyc.gov/fairfares](https://nyc.gov/fairfares) وانقر على "[Contact Us](#) (تواصل معنا)" للاطلاع على قائمة بمواقع برنامج Fair Fares NYC. يمكنك أيضاً الاتصال بالرقم 311 للحصول على المزيد من المعلومات.

[العودة إلى الأعلى](#)

16. أتلقي رسالة البريد الخاصة بي في صندوق البريد. كيف يمكنني الحصول على بطاقة Fair Fares OMNY الخاصة بي؟  
إذا تمت الموافقة على طلبك أو تجديده، فسنرسل بطاقة Fair Fares NYC OMNY الخاصة بك إلى أحد صناديق البريد داخل الأحياء الخمسة لمدينة نيويورك.

[العودة إلى الأعلى](#)

17. كيف يمكنني تحديث عنواني البريدي؟  
يرجى زيارة الرابط [nyc.gov/accessfairfares](https://nyc.gov/accessfairfares) لتحديث عنوانك البريدي.

[العودة إلى الأعلى](#)

18. تم رفض طلب Fair Fares الخاص بي. كيف يمكنني الحصول على المزيد من المعلومات؟  
قد يتم رفض طلبك إذا كنت لا تستوفي متطلبات الأهلية للبرنامج. يمكنك زيارة الرابط [nyc.gov/accessfairfares](https://nyc.gov/accessfairfares) لمعرفة سبب الرفض.

الإخطار الذي تلقينته يشرح أسباب عدم أهليتك للاشتراك في برنامج Fair Fares NYC. إذا كنت تعتقد أننا ارتكبنا خطأ، فيرجى زيارة أحد مواقع مكتب برنامج Fair Fares NYC [الموجودة على الرابط](#)، أو الاتصال بالرقم 311 لطلب مراجعة طلبك.

[العودة إلى الأعلى](#)

كيفية تقديم مستندات التقدم بطلب والأسئلة الأخرى ذات الصلة

19. ما المستندات التي سأحتاج إليها لإثبات عمري وإقامتي في مدينة نيويورك ودخلي؟  
يرجى مراجعة قائمة المستندات المقترحة المتعلقة ببرنامج Fair Fares NYC على الرابط [nyc.gov/site/fairfares/faq/faq.page](https://nyc.gov/site/fairfares/faq/faq.page)

[العودة إلى الأعلى](#)

## 20. كيف يمكنني تقديم المستندات المتعلقة بطلبي؟

استخدم تطبيق ACCESS HRA للهواتف المحمولة لتحميل المستندات الخاصة ببرنامج Fair Fares NYC. انتقل إلى الرابط [nyc.gov/ffdocs](http://nyc.gov/ffdocs) لتنزيل تطبيق ACCESS HRA، وتسجيل الدخول إلى حسابك، وتقديم مستنداتك. إذا كنت لا تستطيع استخدام تطبيق الهاتف المحمول، فيمكنك زيارة أحد [مكاتب](#) برنامج Fair Fares NYC والحصول على المساعدة.

[العودة إلى الأعلى](#)

## 21. حاولت تقديم مستنداتي، ولكن لم تنجح عملية التقديم. 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، فيمكنك زيارة أحد [مكاتب برنامج Fair Fares NYC](#) للحصول على المساعدة.

[العودة إلى الأعلى](#)

## 22. كيف أعرف إذا كنت قد استلمت مستنداتي؟

سيرسل برنامج Fair Fares رسالة إليك إذا كان طلبك غير مكتمل. يمكنك أيضًا تسجيل الدخول مرة أخرى إلى حسابك على الرابط [nyc.gov/accessfairfares](http://nyc.gov/accessfairfares) للتحقق من المستندات التي لا تزال هناك حاجة إليها والموعد النهائي لتقديم مستنداتك.

[العودة إلى الأعلى](#)

## 23. هل يوجد موعد نهائي لتقديم مستنداتي؟

نعم. أمامك 10 أيام لتقديم مستنداتك بعد إرسال طلب التقدم الخاص بك. سجل الدخول إلى حسابك على الرابط [nyc.gov/accessfairfares](http://nyc.gov/accessfairfares) للتحقق من حالة طلبك ومعرفة مقدار الوقت المتبقي لديك لتقديم مستنداتك.

[العودة إلى الأعلى](#)

## 24. ماذا يحدث إذا لم أقدم مستنداتي في الوقت المناسب؟

إذا لم نستلم مستنداتك في الوقت المناسب، فستحتاج إلى تقديم طلب جديد.

[العودة إلى الأعلى](#)

## استخدام بطاقة Fair Fares NYC OMNY الخاصة بك

## 25. أين يمكنني العثور على رقم بطاقة Fair Fares OMNY الخاصة بي؟

يمكن العثور على رقم البطاقة المكوّن من 18 رقمًا على ظهر بطاقة OMNY الخاصة بك. ويجب عليك الاحتفاظ بهذا الرقم.

[العودة إلى الأعلى](#)

**26. ما هو رقم حساب النقل الخاص ببطاقة OMNY وأين يمكنني العثور عليه؟**  
يرتبط رقم حساب النقل بجميع الأنشطة التي تُجرى على حسابك على OMNY. قد يتعيّن عليك تقديم هذا الرقم إلى خدمة عملاء OMNY إذا كنت بحاجة إلى مساعدة. يمكنك العثور على رقم حساب النقل الخاص بك في حسابك على OMNY بعد إضافة بطاقة Fair Fares الخاصة بك إلى حسابك في Access HRA أو عن طريق الاتصال بالرقم 311.

[العودة إلى الأعلى](#)

**27. هل يمكن لأحد أفراد عائلتي أو أحد الأصدقاء استخدام بطاقة Fair Fares NYC OMNY (FFOC) الخاصة بي؟**  
لا. بطاقة FFOC الخاصة بك مخصصة فقط لاستخدامك الشخصي. لا يمكنك مشاركة بطاقة FFOC الخاصة بك مع أفراد العائلة أو الأصدقاء. ولا يمكنك بيع البطاقة أو بيعها لأي شخص لاستخدامها عن طريق تمريرها. ولا يمكنك إقراض البطاقة لأي شخص. يُعد انتهاك هذه القاعدة بمثابة سوء استخدام للبطاقة أو احتيال، وسيؤدي إلى تعليق بطاقة FFOC الخاصة بك لمدة 60 يومًا. وإذا انتهكت هذه القاعدة مرة أخرى، فسيتم استبعادك نهائيًا من برنامج Fair Fares NYC Program.

[العودة إلى الأعلى](#)

**28. هل يمكنني استخدام بطاقة Fair Fares OMNY (FFOC) الخاصة بي في جميع أنظمة النقل العام في مدينة نيويورك؟**  
يمكنك استخدام بطاقة FFOC الخاصة بك في رحلات مترو أنفاق مدينة نيويورك والحافلات المؤهلة، بالإضافة إلى Staten Island Railway وRoosevelt Island Tram وHudson Rail Link. ولا يمكنك استخدامها في رحلات MTA Express Buses أو Long Island Railroad أو PATH أو AirTrain JFK أو Metro-North Railroad. عندما يصبح OMNY متاحًا في حافلات Westchester Bee-Line وحافلات Nassau Inter-County Express (NICE)، ستتمكن من استخدام بطاقة FFOC الخاصة بك في هذه الخدمات.

[العودة إلى الأعلى](#)

**29. كيف يمكنني إضافة أموال إلى بطاقة Fair Fares NYC OMNY (FFOC) الخاصة بي؟**  
فيما يلي كيف يمكنك إضافة أموال إلى بطاقة FFOC الخاصة بك بمجرد حصولك عليها:

- عند إحدى ماكينات بيع بطاقات OMNY الموجودة في محطات مترو أنفاق NYC Transit.
- عند متاجر البيع بالتجزئة المشاركة في جميع أنحاء المدينة. لمعرفة مواقع البيع بالتجزئة الخاصة بـ OMNY، يرجى زيارة الرابط <https://omny.info/retail-locations>.
- عن طريق الاتصال بخدمة عملاء OMNY على الرقم 877-789-6669.
- عبر الإنترنت من خلال حساب OMNY المُسجل على (<https://omny.info/register>). يمكنك أيضًا إعداد إعادة تعبئة الرصيد تلقائيًا من خلال أحد حسابات OMNY، حتى لا تقلق أبدًا بشأن انخفاض الرصيد بعد الآن.

**30. هل سَيُطبق علي ميزة الحد الأقصى للرحلات المدفوعة مع بطاقة Fair Fares NYC OMNY (FFOC) الخاصة بي؟**  
نعم. إذا قمت بـ 12 رحلة مدفوعة خلال فترة 7 أيام باستخدام بطاقة FFOC نفسها، فستكون باقي رحلاتك في الأسبوع نفسه مجانية تلقائياً. يجب عليك استخدام بطاقة FFOC الخاصة بك لكل رحلة فردية مدفوعة. يجب عليك أيضاً استخدام بطاقتك عند الانتقال، ولكن هذا لا يُحتسب ضمن الـ 12 رحلة مدفوعة لأن الانتقال مجاني.

[العودة إلى الأعلى](#)

**31. هل يجب علي إنشاء حساب OMNY؟**

- نعم. على الرغم من أن هذا الأمر اختياري، فإن حساب OMNY آمن ويتيح لك ما يلي:
- تتبع تقدمك من حيث الوصول إلى الحد الأقصى للرحلات المدفوعة لمدة 7 أيام، و
  - إعادة تعبئة بطاقتك بالرصيد، و
  - إدارة طريقة الدفع الخاصة بك، و
  - تلقي إخطارات الحساب، و
  - تجميد بطاقتك على الفور إذا تعرضت بطاقتك للفقْدان أو السرقة،
  - والمزيد!

لتسجيل حساب OMNY، يرجى الانتقال إلى الرابط <https://omny.info/register>.

إذا كنت بحاجة إلى مساعدة بشأن تسجيل حساب OMNY، فتواصل مع خدمة عملاء OMNY عن طريق الاتصال بالرقم **877-789-6669**.

[العودة إلى الأعلى](#)

**32. ما يجب عمله إذا دفعت الأجرة كاملة بدلاً من الأجرة المُخفضة؟**

راجع حسابك على Access HRA لمعرفة ما إذا كنت لا تزال مسجلاً في البرنامج. إذا كنت لا تزال مسجلاً، فيرجى الاتصال بالرقم **311** للحصول على المساعدة.

[العودة إلى الأعلى](#)

**33. بمن يجب أن أتصل إذا كان لدي سؤال حول رسوم بطاقة OMNY الخاصة بي (بخلاف دفع الأجرة كاملة)؟**  
تواصل مع خدمة عملاء OMNY عن طريق الاتصال بالرقم **877-789-6669**.

[العودة إلى الأعلى](#)

### فقْدان الأهلية

**34. تلقيت إخطاراً يفيد بأن اشتراكي سينتهي نظراً إلى أنني لم أعد مؤهلاً. أعتقد أنه كان يوجد خطأ. من يمكنني التحدث إليه بخصوص هذا الأمر؟**

قد تفقد أهليتك إذا لم تعد تستوفي متطلبات الأهلية للبرنامج. يمكنك زيارة الرابط [nyc.gov/accessfairfares](https://nyc.gov/accessfairfares) لمعرفة سبب عدم أهليتك بعد الآن.

الإخطار الذي تلقينته يشرح أسباب عدم أهليتك للاشتراك في برنامج Fair Fares NYC وتاريخ انتهاء الخصم الخاص بك. وبعد ذلك التاريخ، سيتم تحصيل الأجرة كاملة من أي رحلات تتم باستخدام بطاقة FFOC الخاصة بك.

إذا كنت تعتقد أننا ارتكبنا خطأ، يُرجى زيارة [مكتب](#) برنامج Fair Fares NYC، أو الاتصال بالرقم **311** لطلب مراجعة طلبك.

### [العودة إلى الأعلى](#)

#### 35. ما هي المدة المتاحة لي لطلب 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](#)

#### 36. ماذا يحدث إذا تلقيت إخطارًا يفيد بأن خصم Fair Fares NYC الخاص بي سينتهي بسبب سوء الاستخدام أو نشاط احتيالي؟

في حال حدوث سوء استخدام أو نشاط احتيالي لأول مرة، سيتم تعليق خصم Fair Fares NYC الخاص بك. إذا كانت لديك بطاقة Fair Fares NYC OMNY، فسيتم فرض الأجرة الكاملة عليك. سوف تفقد أهليتك للاشتراك في برنامج Fair Fares NYC، ولن يمكنك الاشتراك في برنامج Fair Fares NYC لمدة 60 يومًا. يجب عليك تقديم طلب مرة أخرى بعد مرور الـ 60 يومًا، ويجب أن يتم التأكد من أهليتك للحصول على خصم Fair Fares NYC مرة أخرى. في حال حدوث سوء استخدام أو نشاط احتيالي لثاني مرة، سيتم استبعادك نهائيًا من الاشتراك في البرنامج وسيتوقف خصمك. يمكنك الاتصال بالرقم **311** إذا كانت لديك أسئلة.

### [العودة إلى الأعلى](#)

### البطاقات المفقودة أو المسروقة أو التالفة

#### 37. كم مرة يمكنني استبدال بطاقة Fair Fares NYC OMNY الخاصة بي المفقودة أو المسروقة؟

لن يستبدل برنامج Fair Fares NYC بطاقتك المفقودة أو المسروقة أو التالفة سوى مرة واحدة فقط في كل عام تسجيل.

#### 38. ماذا أفعل إذا كانت بطاقة Fair Fares NYC OMNY الخاصة بي مفقودة أو تعرضت إلى السرقة أو التلف؟

سجل الدخول إلى حسابك على Fair Fares على الرابط [nyc.gov/accessfairfares](https://nyc.gov/accessfairfares) وانقر على "Report FFNYC OMNY card Lost, Stolen or Damaged" (الإبلاغ عن بطاقة FFNYC OMNY card المفقودة أو المسروقة أو التالفة)". واتبع التعليمات التي تظهر أمامك على الشاشة.

ويمكنك أيضًا الاتصال بالرقم **311**. بمجرد استلام تقريرك، ستحصل على بطاقة Fair Fares NYC OMNY جديدة في البريد في غضون ما يتراوح بين أسبوعين و3 أسابيع طالما أنك لا تزال مؤهلاً.

إذا قمت بالإبلاغ عن بطاقتك أولاً إلى OMNY عبر حسابك على OMNY أو عن طريق الهاتف، فسيتم عليك الإبلاغ عن بطاقتك مرة أخرى إلى Fair Fares للحصول على بطاقة بديلة.

### [العودة إلى الأعلى](#)

#### 39. كيف يمكنني تحويل رصيدي إلى بطاقتي الجديدة؟

يمكنك تحويل رصيدك من بطاقتك المفقودة أو المسروقة أو التالفة إلى بطاقة Fair Fares NYC OMNY الجديدة الخاصة بك عن طريق الاتصال بخدمة عملاء OMNY على الرقم **877-789-6669**. يجب تقديم عنوان البريد الإلكتروني المرتبط بحسابك على OMNY. إذا لم يكن لديك حساب على OMNY، فيجب عليك تقديم رقم البطاقة أو رقم حساب النقل الخاص ببطاقة OMNY المسروقة. يمكنك العثور على رقم حساب النقل في حسابك على Access HRA أو عن طريق الاتصال بالرقم **311**.

لن يتم استرداد أي مبالغ مقابل بطاقات OMNY المفقودة أو المسروقة. يمكن تحويل الرصيد فقط.

### [العودة إلى الأعلى](#)

### عمليات التجديد

#### 40. كم عدد المرات التي أحتاج فيها إلى تجديد اشتراكي في برنامج Fair Fares NYC؟

تحتاج إلى تجديد اشتراكك في Fair Fares NYC مرة واحدة في السنة. يجب أن تكون مؤهلاً للاشتراك في البرنامج في ذلك الوقت لكي يتم تجديد خصم Fair Fares NYC الخاص بك.

### [العودة إلى الأعلى](#)

#### 41. كيف يمكنني تجديد اشتراكي في برنامج Fair Fares NYC؟

سجل الدخول إلى حسابك على الرابط [nyc.gov/accessfairfares](https://nyc.gov/accessfairfares) لتجديد اشتراكك في برنامج Fair Fares NYC، بعد أن تتلقى إخطارًا للتجديد من برنامج Fair Fares NYC. قم بهذا الأمر 30 مرة على الأقل قبل انتهاء اشتراكك لتجنب حدوث فجوة في الخصم الخاص بك.

### [العودة إلى الأعلى](#)

#### 42. هل سيتم إخطاري عندما أحتاج إلى التجديد؟

نعم. سنرسل لك إخطارًا عبر البريد أو سنرسل لك إخطارًا نصيًا عندما يحين وقت التجديد الخاص بك. وسنستخدم العنوان البريدي الذي قدمته إلى برنامج Fair Fares NYC. ويمكنك الاطلاع على صفحتك الرئيسية لبرنامج Fair Fares NYC للحصول على التحديثات والمواعيد النهائية في أي وقت.

### [العودة إلى الأعلى](#)

#### 43. هل يوجد موعد نهائي للتجديد؟

نعم. سيوضح لك إخطار التجديد موعدك النهائي للتجديد. إذا لم تقم بالتجديد بحلول الموعد النهائي، فيجب عليك تقديم طلب جديد. راجع حسابك على برنامج Fair Fares NYC للحصول على معلومات حول اشتراكك.

[العودة إلى الأعلى](#)

#### 44. ماذا يحدث إذا فاتني الموعد النهائي للتجديد؟

إذا فوت الموعد النهائي للتجديد، فسيتعين عليك تقديم طلب جديد. وسيؤدي هذا الأمر إلى تعليق خصمك مؤقتًا. في حالة تعليق حسابك مؤقتًا، ستخصص بطاقة Fair Fares OMNY الخاصة بك الأجرة كاملة عند استخدامها. سيتم تفعيل خصمك مرة أخرى بمجرد أن تقوم بالتجديد أو تقديم طلب مرة أخرى، والموافقة على طلبك.

[العودة إلى الأعلى](#)

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

تفضلُ بزيارة الرابط [nyc.gov/fairfares](http://nyc.gov/fairfares) للتحقق من أهليتك. لا يزال يتعين عليك استيفاء متطلبات أهلية برنامج Fair Fares NYC لتجديد اشتراكك في برنامج Fair Fares NYC.

[العودة إلى الأعلى](#)

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

يمكنك تحديث عنوانك البريدي عبر الإنترنت في أي وقت عبر حسابك عبر الإنترنت. يمكنك تحديث معلومات الملف الشخصي الأخرى عند إرسال التجديد على الرابط [nyc.gov/fairfares](http://nyc.gov/fairfares). ويمكنك أيضًا الاتصال بالرقم 311 لتحديث عنوانك البريدي.

[العودة إلى الأعلى](#)

#### 47. ماذا لو لم يكن عنواني الجديد في مدينة نيويورك؟

سكان مدينة نيويورك وخدمهم مؤهلون لبرنامج Fair Fares NYC.

[العودة إلى الأعلى](#)

#### 48. ما المستندات التي أحتاج إلى تقديمها مع طلبي للتجديد؟

يرجى مراجعة قائمة المستندات المقترحة المتعلقة ببرنامج Fair Fares NYC على الرابط [nyc.gov/site/fairfares/faq/faq.page](http://nyc.gov/site/fairfares/faq/faq.page)

[العودة إلى الأعلى](#)

#### 49. هل سأحصل على بطاقة Fair Fares NYC OMNY جديدة عند التجديد؟

ستستمر في استخدام بطاقة (FFOC) Fair Fares NYC OMNY الخاصة بك التي أرسلت إليك ما لم تتعرض بطاقتك للفقدان أو السرقة أو أوشكت صلاحيتها على الانتهاء. ستدوم بطاقة FFOC الخاصة بك لسنوات.

[العودة إلى الأعلى](#)

50. هل سأتمكن من الاستمرار في استخدام خصم Fair Fares NYC الحالي الخاص بي بمجرد الموافقة على طلبي للتجديد؟ نعم. ستتمكن من مواصلة استخدام خصم Fair Fares NYC الحالي الخاص بك حتى تنتهي صلاحية اشتراكك (لا تكون مؤهلاً بعد تاريخ انتهاء الصلاحية). حتى عند انتهاء صلاحية اشتراكك، يمكنك مواصلة استخدام بطاقة OMNY الخاصة بك مع دفع الأجرة كاملة.

[العودة إلى الأعلى](#)

البطاقات المنتهية الصلاحية

51. كيف أعرف موعد انتهاء صلاحية بطاقة Fair Fares NYC OMNY الخاصة بي؟ تاريخ انتهاء الصلاحية موجود على ظهر البطاقة.

[العودة إلى الأعلى](#)

52. ماذا يحدث إذا كانت بطاقة Fair Fares NYC OMNY الخاصة بي ستنتهي صلاحيتها خلال أقل من 30 يومًا؟ تتمتع بطاقة FFOC الخاصة بك بتاريخ انتهاء صلاحية أطول وستدوم لسنوات. يجب عليك مواصلة استخدام بطاقتك حتى انتهاء صلاحيتها. إذا كنت لا تزال مسجلاً في البرنامج، وكانت صلاحية بطاقة FFOC الحالية الخاصة بك على وشك الانتهاء، فسيرسل برنامج FFNYC بطاقة جديدة إليك تلقائيًا عبر البريد قبل حوالي 30 يومًا من انتهاء صلاحية بطاقتك الحالية. عندما تستلم بطاقة FFOC البديلة الخاصة بك، يمكنك تحويل الرصيد من بطاقتك المنتهية الصلاحية إلى بطاقة FFOC الجديدة الخاصة بك عن طريق الاتصال بخدمة عملاء OMNY على الرقم 877-789-6669.

[العودة إلى الأعلى](#)

53. هل يمكنني استخدام بطاقة Fair Fares OMNY منتهية الصلاحية إذا كان لا يزال يتبقى رصيد فيها؟ لا. لن تعمل بطاقة FFOC الخاصة بك بعد تاريخ انتهاء صلاحيتها. عندما تنتهي صلاحية بطاقتك، يمكنك تحويل الرصيد إلى بطاقتك الجديدة عن طريق الاتصال بخدمة عملاء OMNY على الرقم 877-789-6669.

[العودة إلى الأعلى](#)

إذا كانت لديك أي أسئلة بخصوص برنامج Fair Fares NYC، فيرجى الاتصال بالرقم 311. يمكنك أيضًا زيارة [nyc.gov/fairfares](https://www.nyc.gov/fairfares) للحصول على مزيد من المعلومات حول برنامج Fair Fares NYC.