

## الأسئلة الشائعة (Arabic)

1. ما هو برنامج Fair Fares NYC (FFNYC)؟.....4
2. هل يقوم برنامج FFNYC بالانتقال من MetroCard إلى نظام One Metro New York (OMNY)؟.....4
3. هل يجب عليّ تحويل بطاقة FFNYC MetroCard الخاصة بي إلى OMNY؟.....4
4. هل يمكنني تحويل رصيد من بطاقة FFM الخاصة بي إلى بطاقة FFNYC OMNY (FFOC)؟.....5
5. كيف يعمل خصم FFNYC؟.....5
6. من هو المؤهل للمشاركة؟.....6
7. أنا أشارك حاليًا في برنامج الأجرة المخفضة التابع لـ MTA. هل أنا مؤهل لخصم FFNYC؟.....6
8. هل تؤثر حالتي كمهاجر على قدرتي على المشاركة في برنامج Fair Fares NYC؟.....6
9. كيف يمكنني التقديم للحصول على خصم FFNYC؟.....7
10. كيف سأعرف إذا ما تم قبول طلبي؟.....7
11. لمدة كم يمكنني المشاركة في برنامج FFNYC بعد الموافقة؟.....7
12. متى سأستلم خصم FFNYC الخاص بي؟.....8
13. لقد تمت الموافقة على FFNYC، ولكنني لم أستلم بطاقة OMNY عبر البريد. ماذا يجب أن أفعل؟.....8
14. أواجه مشكلة مع موقع [nyc.gov/accessfairfares](http://nyc.gov/accessfairfares). كيف يمكنني الحصول على المساعدة؟.....8
15. أحتاج إلى مساعدة في إكمال طلب FFNYC. من يمكنه مساعدتي؟.....8
16. أستلم بريدي في صندوق بريد عام (General Post Office, P.O.). كيف يمكنني استلام بطاقة Fair Fares OMNY الخاصة بي؟.....9
17. كيف أقوم بتحديث عنوان بريدي؟.....9
18. تم رفض طلبي للاشتراك في برنامج Fair Fares. كيف يمكنني الحصول على المزيد من المعلومات؟.....9
19. ما المستندات التي سأحتاج إليها لإثبات عمري وإقامتي في مدينة نيويورك ودخلي؟.....9
20. كيف يمكنني تقديم المستندات المتعلقة بطلبي؟.....9
21. حاولت تقديم مستنداتي، ولكن لم تنجح عملية التقديم. كيف يمكنني الحصول على المساعدة؟.....10
22. كيف أعرف ما إذا كنت قد استلمت مستنداتي؟.....10
23. هل هناك موعد نهائي لإرسال مستنداتي؟.....10
24. ماذا يحدث إذا لم أقدم مستنداتي في الوقت المناسب؟.....10
25. هل يجب عليّ إنشاء حساب OMNY؟.....11
26. أين يمكنني العثور على الرقم التسلسلي لبطاقة FFOC؟.....11
27. ما هو رقم حساب النقل الخاص ببطاقة OMNY وأين يمكنني العثور عليه؟.....12

28. هل يمكن لأحد أفراد عائلتي أو أحد أصدقائي استخدام بطاقة **FFOC** أو بطاقة الخصم أو الائتمان أو الجهاز المحمول الذي يحتوي على الخصم؟ ..... 12
29. هل يمكنني استخدام بطاقة **Fair Fares NYC MetroCard** الخاصة بي في جميع أنظمة المواصلات العامة في مدينة نيويورك؟ ..... 13
30. كيف يمكنني إضافة رصيد إلى بطاقة **FFOC** الخاصة بي؟ ..... 13
31. ما هو سقف الأجرة باستخدام بطاقة **FFOC** الخاصة بي؟ ..... 13
32. ماذا يجب أن أفعل إذا تم احتساب الأجرة الكاملة بدلاً من الأجرة المخفضة؟ ..... 14
33. بمن يجب أن أتصل إذا كان لدي سؤال حول رسوم بطاقة **OMNY** الخاصة بي (بخلاف دفع الأجرة كاملة)؟ ..... 14
34. هل يمكنني استخدام بطاقة الائتمان أو الخصم أو الجهاز المحمول الخاص بي مع خصم **Fair Fares**؟ ..... 14
35. هل يمكنني استخدام بطاقتي ائتمان أو جهازين مختلفين مع خصم **FF**؟ ..... 14
36. هل يمكنني استخدام عدة بطاقات سفر في نفس الوقت؟ ..... 15
37. من يجب أن أتصل به إذا كانت بطاقة الائتمان أو الخصم الخاصة بي لا تعمل؟ ..... 15
38. هل ستنظر معلوماتي خاصة؟ ..... 15
39. تلقيت إخطارًا يفيد بأن اشتراكي سينتهي نظرًا إلى أنني لم أعد مؤهلاً. أعتقد أنه كان يوجد خطأ. من يمكنني التحدث إليه بخصوص هذا الأمر؟ ..... 15
40. ما المدة التي يتعين علي خلالها أطلب فيها مراجعة قرار أهليتي؟ ..... 15
41. ماذا يحدث إذا تلقيت إخطارًا يفيد بأن خصم **Fair Fares NYC** الخاص بي سينتهي بسبب سوء الاستخدام أو نشاط احتيالي؟ ..... 16
42. ماذا أفعل إذا تلقيت تنبيهًا بانخفاض الرصيد؟ ..... 16
43. كم مرة يمكنني استبدال بطاقة **FFOC** المفقودة أو المسروقة؟ ..... 16
44. ماذا أفعل إذا فقدت بطاقة **FFOC** الخاصة بي أو سرقت أو تعرضت للتلف؟ ..... 16
45. ماذا أفعل إذا فقدت بطاقة الائتمان أو بطاقة الخصم أو الجهاز المحمول المرتبط بالخصم؟ ..... 17
46. كيف أنقل الرصيد من بطاقة **OMNY** المفقودة أو المسروقة أو التالفة أو المنتهية أو التي ستنتهي قريبًا إلى بطاقة **OMNY** جديدة؟ ..... 17
47. كم مرة أحتاج لتجديد اشتراكي في **FFNYC**؟ ..... 17
48. كيف يمكنني تجديد اشتراكي في **FFNYC**؟ ..... 18
49. هل سيتم إخطاري عندما أحتاج إلى التجديد؟ ..... 18
50. هل يوجد موعد نهائي للتجديد؟ ..... 18
51. ماذا يحدث إذا فاتني الموعد النهائي للتجديد؟ ..... 18
52. كيف أعرف إذا كنت لا أزال مؤهلاً لبرنامج **FFNYC**؟ ..... 18
53. ماذا لو لم يكن عنواني الجديد في مدينة نيويورك؟ ..... 18
54. ما المستندات التي أحتاج إلى تقديمها مع طلبي للتجديد؟ ..... 19
55. هل سأحصل على بطاقة **Fair Fares NYC OMNY** جديدة عند التجديد؟ ..... 19
56. هل سأتمكن من الاستمرار في استخدام خصم **FFNYC** الحالي بعد الموافقة على طلب التجديد؟ ..... 19
57. كيف أعرف موعد انتهاء صلاحية بطاقة **OMNY** الخاصة ببرنامج **FFNYC**؟ ..... 19

58. ماذا يحدث إذا كانت بطاقة FFOC الخاصة بي ستنتهي صلاحيتها خلال أقل من 30 يوماً؟.....19
59. ماذا يحدث إذا انتهت صلاحية بطاقة الخصم الخاصة بي (بطاقة انتمان أو خصم)؟.....20
60. هل يمكنني استخدام بطاقة FFOC منتهية الصلاحية إذا كان لا يزال هناك رصيد عليها؟.....20

## نبذة عن البرنامج

### 1. ما هو برنامج (FFNYC) Fair Fares NYC؟

برنامج أجور المواصلات العادلة بمدينة نيويورك (Fair Fares NYC) هو برنامج تابع للمدينة تم تصميمه لمساعدة سكان نيويورك ذوي الدخل المنخفض على إدارة تكاليف المواصلات. من خلال برنامج FFNYC، يحصل السكان المؤهلون في مدينة نيويورك على خصم بنسبة 50% على أجور المترو والحافلات المؤهلة، أو خصم 50% على رحلات النقل المخصص (Access-A-Ride (AAR).

### العودة إلى الأعلى

2. هل يقوم برنامج FFNYC بالانتقال من MetroCard إلى نظام (OMNY) One Metro New York؟  
لم يعد برنامج FFNYC يصدر بطاقات MetroCard الخاصة بأجرة عادلة (FFM). إذا كان لديك FFM، يمكنك استخدامها حتى يحدث أحد الأمور التالية (أيها يحدث أولاً):

- أ) انتهاء صلاحية البطاقة (تاريخ الانتهاء موجود على ظهر البطاقة)،
- ب) لم تعد البطاقة تعمل،
- ج) يتم إلغاء تفعيل البطاقة، أو
- د) لم تعد مسجلاً في برنامج أجرة عادلة.

ستنتقل إلى OMNY بإحدى الطرق التالية:

1. عند تجديد تسجيلك في البرنامج.
2. إذا أبلغت عن فقدان أو سرقة أو تلف بطاقة MetroCard.
3. يمكنك الانتقال من MetroCard إلى OMNY في أي وقت عبر منصة ACCESS HRA.

عند الانتقال، يمكنك اختيار بطاقة OMNY أو استخدام بطاقتك الائتمانية أو الخصمية أو محفظتك الرقمية.

### العودة إلى الأعلى

### 3. هل يجب عليّ تحويل بطاقة FFNYC MetroCard الخاصة بي إلى OMNY؟

نعم، OMNY هو نظام الدفع الجديد للأجرة وسيحل محل MetroCard. ستحتاج إلى استخدام OMNY لركوب مترو NYC Transit وحافلات الخطوط المحلية والمحدودة وخدمة (SBS) Select Bus Service، وسكة حديد جزيرة ستاتين، وتلفريك جزيرة روزفلت، وخدمة حافلات Hudson Rail Link.

### العودة إلى الأعلى

**4. هل يمكنني تحويل رصيد من بطاقة FFM الخاصة بي إلى بطاقة (FFOC) FFNYC OMNY؟**  
لا يمكنك تحويل الرصيد من بطاقة FFM إلى بطاقة FFOC. ومع ذلك، سيظل أي رصيد موجود في بطاقة FFM متاحًا ويمكنك استخدامه لركوب المترو وحافلات الخطوط المحلية والمحدودة و SBS، وسكة حديد جزيرة ستاتين، وتلفريك جزيرة روزفلت، وخدمة حافلات Hudson Rail Link.

يجب عليك استخدام الرصيد المتبقي في بطاقة FFM قبل انتهاء صلاحيتها أو إلغائها. ما عليك سوى تمرير بطاقة FFM تمامًا كما تفعل اليوم. لا يمكن تحويل أي رصيد متبقي من بطاقة MetroCard بأجرة كاملة أو بطاقة OMNY بأجرة كاملة إلى FFM أو FFOC.

[العودة إلى الأعلى](#)

**5. كيف يعمل خصم FFNYC؟**  
يتيح لك FFNYC الحصول على خصم بنسبة 50% على أجور المترو والحافلات المؤهلة أو رحلات Access-A-Ride.

#### • رحلات مترو الأنفاق والحافلات

بفضل خصم FFNYC، يمكنك ركوب المترو والحافلات المؤهلة بنصف السعر!

إذا تقدمت بطلب وتم اعتبارك مؤهلاً واخترت خصم المترو والحافلات، فستضيف المدينة الخصم إلى بطاقة FFOC أو إلى بطاقة انتمان أو خصم أو جهاز ذكي من اختيارك. لن تحتوي بطاقة FFOC على أي رصيد. لا يمكنك استخدام FFOC لدفع الأجرة حتى تضيف رصيدًا إليها.  
إليك الطرق التي يمكنك من خلالها إضافة رصيد إلى FFOC الخاصة بك:

1. في محطة المترو باستخدام ماكينة بيع OMNY (فقط مرر بطاقتك على الشاشة للبدء)،
2. متجر أو صيدلية أو مكان صرف شيكات في منطقتك (قم بزيارة [omny.info/retail](http://omny.info/retail) لمعرفة أقرب موقع لك)،
3. عبر الإنترنت أو عبر الهاتف باستخدام حساب OMNY. أنشئ حسابًا مجانيًا على [omny.info/register](http://omny.info/register) أو اتصل بالرقم 877-789-6669.

مرر بطاقة OMNY أو بطاقة الانتمان أو الخصم أو الجهاز المحمول على جهاز OMNY في الحافلة أو المترو، وسيتم خصم نصف الأجرة الحالية. في كل مرة تمرر فيها، سيتم احتساب نصف سعر الرحلة فقط.

#### • خدمة Access-A-Ride (AAR)

عملاء AAR لا يستخدمون بطاقة FFOC. فيُطبق خصمهم تلقائيًا! يتم توزيع بطاقات AAR من قبل هيئة النقل الحضرية (Metropolitan Transportation Authority, MTA). إذا كانت لديك أي أسئلة تتعلق ببرنامج AAR، يرجى زيارة [الموقع الإلكتروني](#) أو الاتصال بالرقم 877-337-2017.

[العودة إلى الأعلى](#)

### الأهلية

#### 6. من هو المؤهل للمشاركة؟

قد يكون سكان مدينة نيويورك مؤهلين لبرنامج FFNYC إذا كانوا:

1. تتراوح أعمارهم بين 18 و 64 عامًا.
2. يعيشون في أسرة تستوفي إرشادات الدخل لبرنامج FFNYC.
3. لا يتلقون أجره نقل كاملة من وزارة الخدمات الاجتماعية/إدارة الموارد البشرية (Department of Social Services/Human Resources Administration, DSS/HRA) أو أي وكالة أخرى في مدينة نيويورك، و
4. إذا اخترت خصم المترو والحافلات، يجب ألا تكون مشاركًا حاليًا أو مؤهلاً للمشاركة في أي برنامج خصم نقل آخر.

#### العودة إلى الأعلى

#### 7. أنا أشرك حاليًا في برنامج الأجرة المخفضة التابع لـ MTA. هل أنا مؤهل لخصم FFNYC؟

لا، لست مؤهلاً للحصول على خصم FFNYC للمترو والحافلات إذا كنت مشاركًا أو مؤهلاً للمشاركة في برنامج الأجرة المخفضة التابع لـ MTA. إذا كنت من عملاء Access-A-Ride، يمكنك طلب تطبيق خصم FFNYC على أجرة AAR.

يمكنك معرفة المزيد عن هذه البرامج عبر الرابط <https://mta.info/reduced-fare>.

#### العودة إلى الأعلى

#### 8. هل يؤثر وضعي كمهاجر على قدرتي على المشاركة في برنامج Fair Fares NYC؟

لا، لن يسأل برنامج Fair Fares NYC عن وضعك كمهاجر ولن يسجل أي معلومات تتعلق بوضع الهجرة الخاص بك.

#### العودة إلى الأعلى

## التقديم للحصول على خصم Fair Fares NYC واستلامه

**9. كيف يمكنني التقديم للحصول على خصم FFNYC؟**  
يمكن لجميع سكان مدينة نيويورك التقدم للحصول على خصم FFNYC. قم بزيارة [nyc.gov/accessfairfares](https://nyc.gov/accessfairfares) لمعرفة المزيد وتقديم الطلب.

قد يُطلب منك تقديم معلومات شخصية تتعلق بـ:

- الهوية، و
- الإسكان، و
- الدخل

قد يُطلب منك تقديم وثائق داعمة. يرجى زيارة [nyc.gov/fairfares](https://nyc.gov/fairfares) للاطلاع على قائمة الوثائق المقترحة لبرنامج Fair Fares NYC.

[العودة إلى الأعلى](#)

**10. كيف سأعرف إذا ما تم قبول طلبي؟**  
بمجرد تقديم طلبك وتحميل جميع المستندات المطلوبة، يُرجى الانتظار لما يصل إلى 30 يومًا لمراجعة طلبك. يمكنك تسجيل الدخول إلى حساب [nyc.gov/accessfairfares](https://nyc.gov/accessfairfares) الخاص بك للتحقق من حالة طلبك. بعد مراجعة طلبك، سنتلقى إشعارًا عبر البريد.

[العودة إلى الأعلى](#)

**11. كم تبلغ صلاحية الاشتراك في برنامج FFNYC بعد الموافقة؟**  
سوف تكون مؤهلاً لمدة سنة واحدة من تاريخ الموافقة على طلبك، ما دمت لا تزال تستوفي معايير الأهلية.

[العودة إلى الأعلى](#)

## 12. متى سأستلم خصم FFNYC الخاص بي؟

بطاقة OMNY صادرة عن Fair Fares بمجرد الموافقة على طلبك، ستصلك في فترة من أسبوعين إلى ثلاثة أسابيع بطاقة FFOC عبر البريد من خلال خدمة البريد الأمريكية (United States Postal Service, USPS).

بطاقتك الخاصة (الخصم أو الائتمان) أو بطاقة OMNY: سيُضاف الخصم فورًا بعد الموافقة على طلبك. سيخطر برنامج Fair Fares عندما يصبح الخصم مفعلاً. يمكنك أيضًا رؤية الخصم في ملف حسابك في OMNY إذا أضفت البطاقة إلى حسابك. يجب أن يكون الخصم مفعلاً خلال 24 ساعة.

خدمة Access-A-Ride: إذا اخترت خصم AAR، فلن تستلم بطاقة OMNY من Fair Fares. بدلاً من ذلك، ستلقى بطاقة AAR OMNY ID من الـ MTA.

[العودة إلى الأعلى](#)

13. لقد تمت الموافقة على FFNYC، ولكنني لم أستلم بطاقة OMNY عبر البريد. ماذا يجب أن أفعل؟ إذا مرّت أكثر من 3 أسابيع منذ الموافقة عليك ولم تستلم بطاقة FFOC، يرجى الاتصال على 311 أو الإبلاغ عن بطاقتك كـ "ضائعة في البريد" على Access HRA.

[العودة إلى الأعلى](#)

14. أواجه مشكلة مع موقع [nyc.gov/accessfairfares](https://www.nyc.gov/accessfairfares). كيف يمكنني الحصول على المساعدة؟ في حال واجهتك مشكلات تقنية مع [nyc.gov/accessfairfares](https://www.nyc.gov/accessfairfares)، يُرجى زيارة صفحة [مساعدة ACCESS HRA](#) للاطلاع على إجابات المشكلات الشائعة أو الاتصال برقم 311 للحصول على المساعدة.

[العودة إلى الأعلى](#)

15. أحتاج إلى مساعدة في إكمال طلب FFNYC. من يمكنه مساعدتي؟ تفضّل زيارة أحد مراكز Fair Fares NYC، وسيساعدك موظفو FFNYC في طلبك. تفضّل زيارة [www.nyc.gov/fairfares](https://www.nyc.gov/fairfares) ثم اضغط على 'Contact Us' للحصول على قائمة مواقع Fair Fares NYC. يمكنك أيضًا الاتصال على 311 لمزيد من المعلومات.

[العودة إلى الأعلى](#)

**16. أستلم بريدي في صندوق بريد عام (General Post Office, P.O.). كيف يمكنني استلام بطاقة Fair Fares OMNY الخاصة بي؟**

إذا تمت الموافقة على طلبك أو التجديد، وكنت تستخدم صندوق بريد داخل الأحياء الخمسة لمدينة نيويورك، فسوف نرسل بطاقة FFOC إلى صندوق البريد العام الخاص بك داخل الأحياء الخمسة لمدينة نيويورك.

[العودة إلى الأعلى](#)

**17. كيف أقوم بتحديث عنوان بريدي؟**

يرجى زيارة [nyc.gov/accessfairfares](https://www.nyc.gov/accessfairfares) لتحديث عنوان البريد في ملفك.

[العودة إلى الأعلى](#)

**18. 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](https://www.nyc.gov/accessfairfares) للاطلاع على سبب رفض طلبك. الإشعار الذي تلقينته يوضح سبب عدم أهليتك لبرنامج FFNYC. إذا كنت تعتقد أننا ارتكبنا خطأ، يرجى زيارة موقع Fair Fares NYC على <https://www.nyc.gov/site/fairfares/contact-us/contact-us.page> لمعرفة موقع المكتب، أو الاتصال على 311 لطلب مراجعة لطلبك.

[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؟**  
يُرجى الرجوع إلى قائمة المستندات المقترحة لبرنامج Fair Fares NYC.

[العودة إلى الأعلى](#)

**20. كيف يمكنني تقديم المستندات المتعلقة بطلبي؟**

استخدم تطبيق ACCESS HRA للهواتف المحمولة لرفع المستندات الخاصة ببرنامج FFNYC. انتقل إلى الرابط [nyc.gov/ffdocs](https://www.nyc.gov/ffdocs) لتنزيل تطبيق ACCESS HRA، وتسجيل الدخول إلى حسابك، وتقديم مستنداتك. إذا لم تتمكن من استخدام التطبيق، يمكنك زيارة أحد مكاتب FFNYC للحصول على المساعدة في رفع مستنداتك.

[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، يمكنك الحضور إلى مكتب **Fair Fares NYC** والحصول على مساعدة في تحميل مستنداتك.

[العودة إلى الأعلى](#)

**22. كيف أعرف ما 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](https://nyc.gov/accessfairfares) للتحقق من المستندات التي لا تزال هناك حاجة إليها والموعده النهائي لتقديم مستنداتك.

[العودة إلى الأعلى](#)

**23. هل هناك موعد نهائي لإرسال مستنداتي؟**  
أمامك 10 أيام لتقديم مستنداتك بعد إرسال طلب التقدم الخاص بك. سجل الدخول إلى حسابك على الرابط [nyc.gov/accessfairfares](https://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 خصم بطاقة Fair Fares NYC MetroCard الخاصة بك

### 25. هل يجب عليّ إنشاء حساب OMNY؟

- نعم، إن إنشاء حساب OMNY اختياري ولكنه مُوصى به بشدة. حساب OMNY آمن ويوفّر عدة مزايا، منها:
- تتبع تقدمك من حيث الوصول إلى الحد الأقصى للرحلات المدفوعة لمدة 7 أيام، و
  - إعادة تعبئة رصيد بطاقتك، و
  - يمكنك أيضًا إعداد إعادة تعبئة الرصيد تلقائيًا من خلال أحد حسابات OMNY، حتى لا تقلق أبدًا بشأن انخفاض الرصيد بعد الآن.
  - إدارة طريقة الدفع الخاصة بك، و
  - تلقي إخطارات الحساب، و
  - إيقاف البطاقة فورًا إذا فقدت أو سُرقت
  - وغيرها!

لتسجيل حساب OMNY، يرجى الانتقال إلى الرابط <https://omny.info/register>. إذا كنت بحاجة إلى مساعدة في إعداد حساب OMNY، يُرجى مشاهدة هذا الدليل على [YouTube](#).

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

[العودة إلى الأعلى](#)

### 26. أين يمكنني العثور على الرقم التسلسلي لبطاقة FFOC؟

الرقم التسلسلي لبطاقة FFOC هو رقم مكوّن من 18 خانة موجود على الجهة الخلفية من بطاقة OMNY الخاصة بك. ويجب عليك الاحتفاظ بهذا الرقم.

[العودة إلى الأعلى](#)

**27. ما هو رقم حساب النقل الخاص ببطاقة OMNY وأين يمكنني العثور عليه؟**  
رقم حساب النقل الخاص بك مرتبط بكل ما تفعله داخل حساب OMNY. قد تطلب خدمة عملاء OMNY هذا الرقم إذا تواصلت معهم للحصول على مساعدة.

هناك أربع طرق يمكنك من خلالها العثور على رقم حساب النقل الخاص بك:

1. تسجيل الدخول إلى حساب Access HRA الخاص بك
2. التسجيل في حساب OMNY عبر [omny.info/register](https://omny.info/register) وربط بطاقة FFOC أو بطاقة الخصم أو الائتمان الخاصة بك
3. الاتصال على الرقم 311
4. استخدام أداة البحث عن حساب النقل عبر Access HRA -متاحة عند اتخاذ إجراءات على الحالة.
  - a. ما هي هذه الأداة؟ هي وسيلة آمنة وموثوقة للعثور على رقم حساب النقل.
  - b. هل من الآمن إدخال بيانات بطاقتي الائتمانية في هذه الأداة؟ - نعم، هذا موقع إلكتروني آمن.
  - c. ماذا أفعل إذا ظهرت لي رسالة خطأ؟ - إذا ظهرت لك رسالة خطأ، يُرجى إغلاق النافذة والمحاولة مرة أخرى.

[العودة إلى الأعلى](#)

**28. هل يمكن لأحد أفراد عائلتي أو أحد أصدقائي استخدام بطاقة FFOC أو بطاقة الخصم أو الائتمان أو الجهاز المحمول الذي يحتوي على الخصم؟**

لا، بطاقة FFOC الخاصة بك مخصصة فقط لاستخدامك الشخصي. لا يمكنك مشاركة أو إعاره بطاقة FFOC لأي فرد من العائلة أو الأصدقاء أو أي شخص آخر. ولا يمكنك مشاركة أو إعاره بطاقة خصم أو بطاقة ائتمان أو جهاز محمول مرتبط بالخصم. لا يمكنك بيع بطاقتك أو بيع تمريرات لأي شخص. مخالفة هذا الشرط يُعتبر إساءة استخدام للبطاقة أو احتيالاً، وسينتج عنه تعليق بطاقة FFOC لمدة 60 يومًا. وإذا كررت المخالفة مرة ثانية، سيتم حظرك نهائيًا من برنامج Fair Fares NYC.

[العودة إلى الأعلى](#)

**29. هل يمكنني استخدام بطاقة Fair Fares NYC MetroCard الخاصة بي في جميع أنظمة المواصلات العامة في مدينة نيويورك؟**

يمكنك استخدام خصم Fair Fares على:

1. مترو أنفاق مدينة نيويورك والحافلات المؤهلة
2. سكة حديد Staten Island
3. تلفريك Roosevelt Island، و
4. خط قطار Hudson

عندما يصبح نظام OMNY متاحًا على حافلات Nassau و Westchester Bee-Line (WBL) و Inter-County Express (NICE)، ستتمكن من استخدام خصم FFNYC على تلك الخدمات أيضًا.

**لا يمكن** استخدام خصم Fair Fares أو OMNY في:

1. مترو MetroNorth
2. قطار Long Island
3. قطار Port Authority Trans-Hudson (PATH)

بطاقتك أو جهازك سيعملان على حافلات MTA السريعة وعلى AirTrain JFK، ولكن سيتم احتساب الأجرة كاملة لهذه الخدمات.

[العودة إلى الأعلى](#)

**30. كيف يمكنني إضافة رصيد إلى بطاقة 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. وللعثور على هذه المتاجر، يرجى زيارة <https://omny.info/retail-locations>
- عن طريق الاتصال بخدمة عملاء OMNY على الرقم 877-789-6669، أو
- عبر الإنترنت من خلال حساب OMNY المُسجل على ([omny.info/register](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.

[العودة إلى الأعلى](#)

**31. ما هو سقف الأجرة باستخدام بطاقة FFOC الخاصة بي؟**

إذا قمت بـ 12 رحلة مدفوعة خلال فترة 7 أيام باستخدام بطاقة FFOC نفسها، فستكون باقي رحلاتك في الأسبوع نفسه مجانية تلقائيًا. يجب عليك استخدام بطاقة FFOC الخاصة بك لكل رحلة فردية مدفوعة. يجب عليك أيضًا استخدام بطاقتك عند الانتقال، ولكن هذا لا يُحتسب ضمن الـ 12 رحلة مدفوعة لأن الانتقال مجاني. لمزيد من المعلومات حول سقف الأجرة، يرجى زيارة <https://omny.info/fares>.

[العودة إلى الأعلى](#)

### 32. ماذا يجب أن أفعل إذا تم احتساب الأجرة الكاملة بدلاً من الأجرة المخفضة؟

إذا كنت تعتقد أنه يتم احتساب الأجرة الكاملة لك، فتتحقق من ملف OMNY الخاص بك عن طريق زيارة <https://omny.info/register>. يجب أن تُظهر فئة الراكب الخاصة بك عبارة "Fair Fares"، وستتمكن من رؤية الرحلات التي قمت بها ودفع ثمنها. يمكنك أيضًا الاتصال بخدمة عملاء OMNY على الرقم 877-789-6669 للتأكد. إذا لم تكن لديك فئة الراكب، فاتصل بالرقم 311. وإذا كانت لديك فئة الراكب، فاتصل بخدمة عملاء OMNY.

[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](#)

### استخدام بطاقة الانتماء أو الخصم أو الجهاز المحمول الخاص بك

#### 34. هل يمكنني استخدام بطاقة الانتماء أو الخصم أو الجهاز المحمول الخاص بي مع خصم Fair Fares؟

نعم، يمكنك استخدام بطاقة الانتماء أو الخصم أو الجهاز المحمول الخاص بك مع خصم FF. للقيام بذلك، قم بتسجيل الدخول إلى (AHRA) Access HRA واختر "Change Discount Selection" (تغيير اختيار الخصم). ثم أدخل رقم بطاقة الانتماء أو الخصم في الأداة الإلكترونية. وبمجرد القيام بذلك، سيتم إضافة الخصم إلى حساب النقل الخاص ببطاقتك. تحقق من حالة الخصم الخاصة بك على [nyc.gov/accessfairfares](https://nyc.gov/accessfairfares) عبر AHRA.

في المرة التالية التي تركب فيها، استخدم خاصية اللمس بالبطاقة أو المحفظة الإلكترونية المرتبطة بها. يمكنك استخدام الخصم على البطاقة الفعلية أو على جهازك المحمول، وليس على الاثنين معًا. أول وسيلة دفع تقوم بلمسها على القارئ ستكون المزودة بالخصم.

[العودة إلى الأعلى](#)

#### 35. هل يمكنني استخدام بطاقتي انتماء أو جهازين مختلفين مع خصم FF؟

لا، لا يمكنك استخدام بطاقتين مختلفتين مع الخصم. أول بطاقة أو جهاز تلمسه على قارئ OMNY بعد تفعيل الخصم سيكون هو المستخدم. يرجى ملاحظة أن جميع البطاقات أو الأجهزة الأخرى المرتبطة بنفس الرقم سيتم حظرها من استخدام OMNY. على سبيل المثال، إذا استخدمت البطاقة الفعلية أولاً، فلن تتمكن من استخدام المحفظة الإلكترونية المرتبطة بها لاحقًا. لتغيير البطاقة المرتبطة بالخصم، يجب عليك الاتصال بخدمة عملاء OMNY على الرقم 877-789-6669.

[العودة إلى الأعلى](#)

**36. هل يمكنني استخدام عدة بطاقات سفر في نفس الوقت؟**  
لا، يمكن استخدام بطاقة سفر واحدة فقط للوصول إلى خصم FF.

[العودة إلى الأعلى](#)

**37. من يجب أن أتصل به إذا كانت بطاقة الائتمان أو الخصم الخاصة بي لا تعمل؟**  
اتصل بشركة بطاقة الائتمان أو البنك الذي أصدر بطاقة الائتمان أو الخصم الخاصة بك. إذا كانت البطاقة تعمل في كل مكان ولكن لا تعمل على جهاز قراءة OMNY، فاتصل بخدمة عملاء OMNY على الرقم 877-789-6669.

[العودة إلى الأعلى](#)

**38. هل ستظل معلوماتي خاصة؟**  
نعم، نحن ملتزمون بالحفاظ على أمان وسرية معلوماتك الشخصية.

[العودة إلى الأعلى](#)

### فقدان الأهلية

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

1. قد تفقد أهليتك إذا لم تعد تستوفي متطلبات التأهل للبرنامج. يمكنك زيارة الرابط [nyc.gov/accessfairfares](https://nyc.gov/accessfairfares) لمعرفة سبب عدم أهليتك بعد الآن.
2. الإخطار الذي تلقيته 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.
3. إذا كنت تعتقد أننا ارتكبنا خطأ، يُرجى زيارة مكتب برنامج Fair Fares NYC، أو الاتصال بالرقم 311 لطلب مراجعة طلبك.

[العودة إلى الأعلى](#)

**40. ما المدة التي يتعين علي خلالها 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](#)

#### 41. 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 كان لديك FFOC، فستعود إلى الأجرة الكاملة. ستفقد أهليتك لبرنامج FFNYC، ولن تتمكن من المشاركة في برنامج Fair Fares NYC لمدة 60 يومًا. يجب عليك إعادة التقديم بعد مرور 60 يومًا، ويجب التحقق من أهليتك مرة أخرى للحصول على خصم Fair Fares NYC. في حال حدوث سوء استخدام أو نشاط احتيالي لثاني مرة، سيتم استبعادك نهائيًا من الاشتراك في البرنامج وستتوقف خصمك. يمكنك الاتصال بالرقم 311 إذا كانت لديك أسئلة.

[العودة إلى الأعلى](#)

#### البطاقات المفقودة أو المسروقة أو التالفة

#### 42. ماذا أفعل إذا تلقيت تنبيهًا بانخفاض الرصيد؟

يظهر تنبيه انخفاض الرصيد عندما يصبح رصيد بطاقتك أقل من \$1.05. يجب إضافة مال إلى بطاقتك لاستخدام المترو أو الحافلة.

[العودة إلى الأعلى](#)

#### 43. كم مرة يمكنني استبدال بطاقة FFOC المفقودة أو المسروقة؟

سيقوم برنامج FFNYC باستبدال بطاقة FFOC المفقودة أو المسروقة أو التالفة مرة واحدة فقط خلال كل سنة تسجيل. إذا وصلت إلى الحد الأقصى وفقدت بطاقتك، يمكنك شراء بطاقة OMNY خاصة بك أو إضافة الخصم إلى بطاقة انتمان أو خصم.

[العودة إلى الأعلى](#)

#### 44. ماذا أفعل إذا فقدت بطاقة FFOC الخاصة بي أو سرقت أو تعرضت للتلف؟

سجل الدخول إلى حسابك في Fair Fares عبر [nyc.gov/accessfairfares](https://nyc.gov/accessfairfares) ثم اضغط على "Report FFOC Lost, Stolen or Damaged" (الإبلاغ عن فقدان أو سرقة أو تلف بطاقة FFOC). واتبع التعليمات التي تظهر أمامك على الشاشة.

يمكنك أيضًا الاتصال بالرقم 311. بعد استلام بلاغك، يمكنك اختيار استبدالها ببطاقة OMNY أخرى أو ببطاقة خصم أو انتمان إذا كنت لا تزال مؤهلاً لبرنامج FFNYC.

إذا قمت بالإبلاغ عن بطاقتك أولاً لدى OMNY عبر حسابك أو من خلال الهاتف، فيجب عليك الإبلاغ مرة أخرى لدى Fair Fares للحصول على بطاقة بديلة أو لنقل الخصم إلى بطاقة جديدة.

[العودة إلى الأعلى](#)

**45. ماذا أفعل إذا فقدت بطاقة الانتماء أو بطاقة الخصم أو الجهاز المحمول المرتبط بالخصم؟**  
إذا فقدت بطاقة الانتماء أو بطاقة الخصم، فاتصل فورًا بالشركة المُصدرة للبطاقة أو بالمصرف للإبلاغ عن فقدانها أو سرقتها. سيؤدي ذلك إلى تعطيل البطاقة. إذا فقدت جهازك المحمول، فاتبع تعليمات الشركة المصنعة لتعطيل الجهاز.

بعد إتمام هذه الخطوات، سجّل الدخول إلى Access HRA واختر "Change your Discount Selection" (تغيير بطاقة الخصم) لنقل الخصم إلى بطاقة أو جهاز جديد. يجب أن يكون لديك رقم البطاقة الجديدة قبل تغيير خيار الخصم.

[العودة إلى الأعلى](#)

**46. كيف أنقل الرصيد من بطاقة OMNY المفقودة أو المسروقة أو التالفة أو المنتهية أو التي ستنتهي قريبًا إلى بطاقة OMNY جديدة؟**  
إذا كانت Fair Fares تستبدل بطاقتك القديمة من OMNY ببطاقة جديدة، فلن تحتاج إلى القيام بأي شيء. سيحوّل رصيدك تلقائيًا من بطاقتك القديمة إلى البطاقة الجديدة.

إذا كنت تستبدل بطاقتك القديمة من OMNY ببطاقة OMNY جديدة فمت بشرائها بنفسك، يجب عليك الاتصال بخدمة عملاء OMNY لنقل رصيدك من البطاقة القديمة إلى الجديدة. يمكنك أيضًا الاتصال بخدمة عملاء OMNY على الرقم 877-789-6669. عند الاتصال، يجب تقديم عنوان البريد الإلكتروني أو الرمز البريدي المرتبط بحساب OMNY الخاص بك. إذا لم يكن لديك حساب OMNY، يجب تقديم رقم البطاقة أو رقم حساب النقل للبطاقة المفقودة أو المسروقة أو التالفة أو المنتهية أو التي ستنتهي قريبًا. يمكنك العثور على رقم حساب النقل في حسابك على Access HRA أو من خلال الاتصال بالرقم 311.

يرجى ملاحظة أنه لا يمكن استرداد قيمة البطاقة المفقودة أو المسروقة من OMNY. يمكنك فقط نقل الرصيد المتبقي إلى بطاقة بديلة.

[العودة إلى الأعلى](#)

### عمليات التجديد

**47. كم مرة أحتاج لتجديد اشتراكي في FFNYC؟**  
يجب عليك تجديد اشتراكك في برنامج FFNYC مرة واحدة سنويًا. يجب أن تكون مؤهلاً للبرنامج وقت التجديد ليتم تجديد خصم FFNYC.

[العودة إلى الأعلى](#)

#### 48. كيف يمكنني تجديد اشتراكي في FFNYC؟

سجّل الدخول إلى حسابك عبر [nyc.gov/accessfairfares](https://nyc.gov/accessfairfares) لتجديد اشتراكك في FFNYC بعد استلام إشعار التجديد من Fair Fares. قم بالتجديد قبل 30 يومًا على الأقل من نهاية فترة اشتراكك لتجنّب انقطاع الخصم.

[العودة إلى الأعلى](#)

#### 49. 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](#)

#### 50. هل يوجد موعد نهائي للتجديد؟

نعم، سيذكر إشعار التجديد الموعد النهائي لتجديد اشتراكك. إذا لم تقم بالتجديد قبل الموعد النهائي، يجب عليك تقديم طلب جديد. تحقق من حسابك في FFNYC لمعرفة معلومات حول اشتراكك.

[العودة إلى الأعلى](#)

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

إذا فوتّ الموعد النهائي للتجديد، فسيتعين عليك تقديم طلب جديد. سيؤدي ذلك إلى تعليق خصمك مؤقتًا. أثناء تعليق حسابك، سيتم تحصيل الأجرة الكاملة إذا حاولت استخدامه. سيستأنف خصمك مرة أخرى بمجرد تجديد الاشتراك أو إعادة تقديم الطلب والموافقة عليه.

[العودة إلى الأعلى](#)

#### 52. كيف أعرف إذا كنت لا أزال مؤهلاً لبرنامج FFNYC؟

تفضّل زيارة الرابط [nyc.gov/fairfares](https://nyc.gov/fairfares) للتحقق من أهليتك. يجب أن تظل مستوفيًا لمتطلبات الأهلية لبرنامج FFNYC لتجديد اشتراكك.

[العودة إلى الأعلى](#)

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

المقيمون في مدينة نيويورك فقط هم المؤهلون لبرنامج Fair Fares NYC.

[العودة إلى الأعلى](#)

**54. ما المستندات التي أحتاج إلى تقديمها مع طلبي للتجديد؟**  
يرجى الرجوع إلى قائمة الوثائق المطلوبة على موقع Fair Fares NYC.

[العودة إلى الأعلى](#)

**55. هل سأحصل على بطاقة Fair Fares NYC OMNY جديدة عند التجديد؟**  
ستستمر في استخدام بطاقة FFOC التي تم إصدارها لك، إلا إذا فقدت بطاقتك أو كانت على وشك الانتهاء. ستظل بطاقة FFOC صالحة لعدة سنوات.

[العودة إلى الأعلى](#)

**56. هل سأتمكن من الاستمرار في استخدام خصم FFNYC الحالي بعد الموافقة على طلب التجديد؟**  
نعم، ستتمكن من الاستمرار في استخدام خصم FFNYC الحالي حتى انتهاء اشتراكك. حتى عند انتهاء اشتراكك (أي أنك لم تعد مؤهلاً للبرنامج)، يمكنك الاستمرار في استخدام بطاقة OMNY لدفع الأجرة الكاملة.

[العودة إلى الأعلى](#)

### البطاقات المنتهية الصلاحية

**57. كيف أعرف موعد انتهاء صلاحية بطاقة OMNY الخاصة ببرنامج FFNYC؟**  
تاريخ الانتهاء مدون على ظهر بطاقتك.

[العودة إلى الأعلى](#)

**58. ماذا يحدث إذا كانت بطاقة FFOC الخاصة بي ستنتهي صلاحيتها خلال أقل من 30 يوماً؟**  
نظرًا لأن بطاقة FFOC لديك لها تاريخ انتهاء أطول من FFMC، فستظل صالحة لعدة سنوات. يجب عليك مواصلة استخدام بطاقتك حتى انتهاء صلاحيتها. إذا كنت لا تزال مسجلاً في البرنامج وكانت بطاقة OMNY الحالية على وشك الانتهاء، فستقوم FFNYC بإرسال بطاقة جديدة تلقائيًا حوالي 30 يوماً قبل انتهاء صلاحية بطاقتك الحالية. عند استلام بطاقة OMNY البديلة، يمكنك نقل الرصيد من بطاقتك المنتهية إلى بطاقة FFOC الجديدة عن طريق الاتصال بخدمة عملاء OMNY على الرقم 877-789-6669.

[العودة إلى الأعلى](#)

**59.** ماذا يحدث إذا انتهت صلاحية بطاقة الخصم الخاصة بي (بطاقة ائتمان أو خصم)؟  
لا شيء يتغير. ستستمر البطاقة والخصم الخاص بك في العمل مع OMNY.

[العودة إلى الأعلى](#)

**60.** هل يمكنني استخدام بطاقة FFOC منتهية الصلاحية إذا كان لا يزال هناك رصيد عليها؟  
لا، لن تعمل بطاقة OMNY بعد تاريخ انتهاء الصلاحية. عند انتهاء صلاحية بطاقة FFOC، سينتقل رصيدك تلقائيًا إلى البطاقة الجديدة التي ستصلك بالبريد.

[العودة إلى الأعلى](#)

يرجى الاتصال بالرقم 311 إذا كان لديك أي استفسارات حول برنامج Fair Fares NYC. يمكنك أيضًا زيارة [nyc.gov/fairfares](https://www.nyc.gov/fairfares) لمزيد من المعلومات حول برنامج Fair Fares NYC.