

## Часто задаваемые вопросы (Russian)

1. Что такое Fair Fares NYC (FFNYC)? .....	4
2. Переходят ли участники в рамках программы FFNYC с карт MetroCard на карты One Metro New York (OMNY)? .....	4
3. Нужно ли мне менять карту FFNYC MetroCard на OMNY? .....	4
4. Могу ли я перевести деньги с карты FFM на карту FFNYC OMNY (FFOC)? .....	5
5. Как действуют скидки по программе FFNYC? .....	5
6. Кто может участвовать в программе FFNYC? .....	6
7. В настоящее время я участвую в программе сниженных тарифов МТА (MTA Reduced-Fare). Имею ли я право на скидку по программе FFNYC? .....	6
8. Влияет ли мой иммиграционный статус на возможность участия в программе FFNYC? .....	6
9. Как подать заявку на получение скидки по программе FFNYC? .....	7
10. Как узнать, одобрили ли мою заявку? .....	7
11. Как долго я буду оставаться в программе FFNYC после одобрения заявки? .....	7
12. Когда я смогу использовать скидочную карту по программе FFNYC? .....	8
13. Меня приняли в программу FFNYC, но я не получил (-а) свою карту OMNY по почте. Что мне делать? .....	8
14. У меня возникли проблемы с использованием веб-страницы <a href="https://nyc.gov/accessfairfares">nyc.gov/accessfairfares</a> . Как мне получить помощь? .....	8
15. Кто может помочь мне заполнить заявку на участие в программе FFNYC? .....	8
16. Я получаю почту на абонентский ящик (General Post Office [P.O.] Box). Как мне получить карту Fair Fares OMNY? .....	9
17. Как мне обновить свой почтовый адрес? .....	9
18. Моя заявка на участие в программе FFNYC была отклонена. Где можно получить дополнительную информацию? .....	9
19. Какие документы мне понадобятся, чтобы подтвердить возраст, место проживания в г. Нью-Йорке и доход? .....	9
20. Как подать документы к своей заявке? .....	9
21. Я пытался (-ась) подать документы, но у меня не получилось. Как мне получить помощь? .....	10
22. Как узнать, получены ли мои документы? .....	10

23. Есть ли крайний срок подачи документов?.....	10
24. Что произойдет, если я не подам документы в срок?.....	10
25. Следует ли мне создать учетную запись OMNY?.....	11
26. Где найти серийный номер карты FFOC? .....	11
27. Что такое номер транзитного счета карты OMNY и где его можно найти? .....	12
28. Могут ли члены семьи или друзья пользоваться моей картой FFOC, дебетовой либо кредитной картой или моим телефоном, к которому привязана моя скидочная карта? .....	12
29. Можно ли использовать скидочную карту по программе FFNYC в любом общественном транспорте г. Нью-Йорка? .....	13
30. Как пополнить карту FFOC?.....	13
31. Какой тарифный лимит для карты FFOC? .....	13
32. Что делать, если с моей карты списали полную стоимость проезда вместо льготной? .....	14
33. К кому следует обращаться, если у меня возникнут вопросы о списании средств с карты OMNY (кроме случаев, когда взимается полная стоимость проезда)?.....	14
34. Могу ли я использовать свою кредитную или дебетовую карту либо свой телефон, к которому привязана скидочная карта по программе FFNYC? .....	14
35. Можно ли использовать две разные банковские карты или два телефона, к которым привязана скидочная карта по программе FFNYC? .....	14
36. Можно ли использовать несколько проездных карт одновременно? .....	15
37. Кому звонить, если моя кредитная или дебетовая карта не работает?.....	15
38. Будет ли моя информация конфиденциальной?.....	15
39. Я получил (-а) уведомление о прекращении своего участия в программе, потому что больше не соответствую ее требованиям, но считаю, что это ошибка. С кем я могу поговорить об этом?.....	15
40. Сколько у меня есть времени, чтобы запросить проверку на право участия в программе?.....	16
41. Что произойдет, если я получу уведомление о том, что моя скидочная карта FFNYC была деактивирована из-за злоупотребления или мошеннических действий?.....	16
42. Что делать, если мне приходит уведомление о низком балансе?.....	16
43. Сколько раз можно заменять утерянные и/или украденные карты FFOC? .....	16
44. Что делать, если моя карта FFOC утеряна, украдена или повреждена? .....	16
45. Что делать, если я потерял (-а) свою кредитную или дебетовую карту либо свой телефон, к которому привязана скидка?.....	17

46. Как мне перевести средства с карты OMNY, которая утеряна, украдена, повреждена или у которой истек либо заканчивается срок действия, на новую? .....	17
47. Как часто нужно продлевать участие в программе FFNYC? .....	18
48. Как продлить участие в программе FFNYC? .....	18
49. Уведомят ли меня о необходимости продления участия в программе? .....	18
50. Предусмотрен ли крайний срок для продления участия в программе? .....	18
51. Что произойдет, если я пропущу крайний срок продления участия в программе? .....	18
52. Как узнать, сохранил (-а) ли я право на участие в программе FFNYC? .....	19
53. Что если мой новый адрес находится за пределами г. Нью-Йорка? .....	19
54. Какие документы нужны для подачи заявления на продление участия в программе? .....	19
55. Получу ли я новую карту Fair Fares NYC OMNY при продлении участия в программе? .....	19
56. Смогу ли я продолжать пользоваться своей имеющейся скидочной картой по программе FFNYC после того, как будет одобрена моя заявка на продление участия в программе? .....	19
57. Как узнать, когда истекает срок действия моей карты FFNYC OMNY? .....	19
58. Что делать, если срок действия моей карты FFOC истекает менее чем через 30 дней? .....	20
59. Что делать, если срок действия моей дебетовой или кредитной карты, к которой привязана скидка, истекает? .....	20
60. Могу ли я пользоваться картой FFOC с истекшим сроком действия, если на ней еще остались деньги? .....	20

## О программе

### 1. Что такое Fair Fares NYC (FFNYC)?

Программа «Справедливые тарифы в г. Нью-Йорке» (Fair Fares NYC, FFNYC) — это программа г. Нью-Йорка, созданная для того, чтобы помочь его жителям с низкими доходами сократить расходы на транспорт. Жители г. Нью-Йорка, являющиеся участниками программы FFNYC, получают скидку 50 % для оплаты проезда в метро и автобусах, на которые распространяются условия программы, а также скидку 50 % на поездки по программе социальных перевозок Access-A-Ride (AAR).

#### [Вернуться к началу](#)

### 2. Переходят ли участники в рамках программы FFNYC с карт MetroCard на карты One Metro New York (OMNY)?

В рамках программы FFNYC прекращается выдача карт Fair Fares MetroCard (FFM). Если у вас есть карта FFM, вы можете использовать ее до тех пор, пока не произойдет одно из следующих событий:

- а) пока не истечет срок действия карты (дата указана на обратной стороне карты);
- б) пока карта не перестанет работать;
- в) пока карта не будет деактивирована;
- г) пока ваше участие в программе FFNYC не будет прекращено.

Получить карту OMNY можно одним из указанных ниже способов.

1. Продлив свое участие в программе FFNYC.
2. Заявив, что ваша карта MetroCard утеряна, украдена или повреждена.
3. Поменяв карту MetroCard на OMNY в любое время на портале ACCESS HRA.

После смены карты на OMNY вы можете сделать ее своим способом оплаты или использовать свою кредитную либо дебетовую карту или цифровой кошелек.

#### [Вернуться к началу](#)

### 3. Нужно ли мне менять карту FFNYC MetroCard на OMNY?

Да. Карта OMNY — это новый способ оплаты, который заменит MetroCard. Вам необходимо использовать ее для оплаты проезда на метро Службы перевозок г. Нью-Йорка (NYC Transit), обычных местных автобусах, автобусах с ограниченным числом остановок, автобусах системы Select Bus Service (SBS), поездках железной дороги Staten Island Railway, трамвае Roosevelt Island Tram и автобусах Hudson Rail Link.

#### [Вернуться к началу](#)

#### 4. Могу ли я перевести деньги с карты FFM на карту FFNYC OMNY (FFOC)?

Нет. Однако вы сможете использовать остаток суммы на своей карте FFM, чтобы оплачивать проезд на метро Службы перевозок г. Нью-Йорка, обычных местных автобусах, автобусах с ограниченным числом остановок, автобусах системы SBS, поездах железной дороги Staten Island Railway, трамвае Roosevelt Island Tram и автобусах Hudson Rail Link.

Остаток средств на карте FFM необходимо использовать до истечения ее срока действия или аннулирования этой карты. Просто проводите ею через считыватель, как вы делаете это всегда. Перевести остаток средств с карты MetroCard и/или счета OMNY для оплаты поездок по полной стоимости на карту FFM либо карту FFOC невозможно.

[Вернуться к началу](#)

#### 5. Как действуют скидки по программе FFNYC?

В рамках программы FFNYC можно пользоваться скидкой в размере 50 % на проезд в метро и на соответствующих автобусных маршрутах, а также на поездки AAR.

- **Метро и автобусы**

Применяя скидочную карту FFNYC, вы можете ездить на метро и автобусах, соответствующих определенным критериям, за полцены.

Если вы подали заявку и соответствуете требованиям, а также выбрали скидку на метро и автобусы, администрация города добавит ее на карту FFOC, на вашу кредитную или дебетовую карту либо на интеллектуальное устройство, которое вы выберете. На ней не будет никаких средств. Вы не сможете пользоваться картой FFOC, пока не пополните ее.

Ниже описаны способы пополнения карты FFOC.

1. На станции метро через автомат OMNY (просто приложите карту к экрану, чтобы пополнить ее).
2. В магазинах, аптеках или пунктах обналичивания чеков в вашем районе (см. перечень на веб-странице [omny.info/retail](http://omny.info/retail)).
3. Онлайн или по телефону через учетную запись OMNY. Создайте бесплатную учетную запись на веб-странице [omny.info/register](http://omny.info/register) или позвоните по номеру 877-789-6669.

Прикладывайте карту OMNY, кредитную или дебетовую карту либо мобильное устройство к считывателям в автобусах и метро. Будет списываться половина актуальной стоимости проезда. Используя свою карту, вы оплачиваете только половину обычной стоимости билета.

- **Поездки Access-A-Ride (AAR)**

Лицам, пользующимся маршрутами AAR, карта FFOC не нужна. Их скидка применяется автоматически. Карты AAR выдают сотрудники Управления городского транспорта (Metropolitan Transportation Authority, MTA). Если у вас есть вопросы по поводу этой карты, посетите [эту веб-страницу](#) или позвоните по номеру 877-337-2017.

[Вернуться к началу](#)

### **Соответствие критериям участия в программе**

#### **6. Кто может участвовать в программе FFNYC?**

Участвовать в программе FFNYC могут жители г. Нью-Йорка, которые:

1. Пребывают в возрасте от 18 до 64 лет;
2. Проживают в семье, уровень дохода которой соответствует критериям, установленным в программе FFNYC;
3. Не получают полное возмещение стоимости проезда от Департамента социальных служб (Department of Social Services, DSS), Управления по трудовым ресурсам (Human Resources Administration, HRA) или иного ведомства г. Нью-Йорка;
4. В настоящее время не участвуют и не соответствуют критериям участия ни в какой программе скидок на проезд.

[Вернуться к началу](#)

#### **7. В настоящее время я участвую в программе сниженных тарифов MTA (MTA Reduced-Fare). Имею ли я право на скидку по программе FFNYC?**

Нет. Если вы участвуете в MTA Reduced-Fare, то не можете использовать скидку на проезд в метро и автобусах по программе FFNYC. Если вы пользуетесь AAR, то можете подать заявку на получение скидки по программе FFNYC, но она будет применяться только на поездки AAR.

Подробную информацию об этих программах можно найти на веб-странице <https://mta.info/reduced-fare>.

[Вернуться к началу](#)

#### **8. Влияет ли мой иммиграционный статус на возможность участия в программе FFNYC?**

Нет. В рамках программы FFNYC вас не будут спрашивать об иммиграционном статусе. Также не будет сохраняться информация о нем.

[Вернуться к началу](#)

## **Подача заявки и получение скидки по программе FFNYC**

### **9. Как подать заявку на получение скидки по программе FFNYC?**

Все жители Нью-Йорка могут подать заявку. Посмотреть более подробную информацию и подать заявку можно на веб-странице [nyc.gov/accessfairfares](https://nyc.gov/accessfairfares).

При этом вас могут попросить предоставить персональные данные, в частности:

- о вашей личности;
- о вашем месте жительства;
- о вашем доходе.

Вас могут попросить предоставить подтверждающие документы. Чтобы ознакомиться с перечнем рекомендуемых документов, составленным для программы FFNYC, перейдите на веб-страницу [nyc.gov/fairfares](https://nyc.gov/fairfares).

[Вернуться к началу](#)

### **10. Как узнать, одобрили ли мою заявку?**

После подачи заявки и загрузки всех необходимых документов вам нужно будет подождать до 30 дней, пока ее будут рассматривать сотрудники программы. Чтобы проверить статус заявки, войдите в свою учетную запись на веб-странице [nyc.gov/accessfairfares](https://nyc.gov/accessfairfares). Как только ваша заявка будет рассмотрена, вы получите уведомление по почте.

[Вернуться к началу](#)

### **11. Как долго я буду оставаться в программе FFNYC после одобрения заявки?**

На протяжении одного года, если вы будете соответствовать необходимым критериям.

[Вернуться к началу](#)

## 12. Когда я смогу использовать скидочную карту по программе FFNYC?

**Карта Fair Fares OMNY.** После того как вашу заявку одобряют сотрудники программы, в течение 2–3 недель вам доставят карту FFOC Почтовой службой США (United States Postal Service, USPS).

**Ваша дебетовая или кредитная карта либо карта OMNY.** Скидка активируется сразу после одобрения заявки. Сотрудники программы FFNYC сообщат вам, когда это произойдет. Скидка будет доступна в вашей учетной записи OMNY, если карта привязана к ней. Она активируется в течение 24 часов.

**Скидка на поездки Access-A-Ride.** Если вы выбрали скидки на поездки AAR, то карту OMNY от программы FFNYC не получите. Вместо этого сотрудники MTA предоставят вам идентификационную карту AAR OMNY.

[Вернуться к началу](#)

## 13. Меня приняли в программу FFNYC, но я не получил (-а) свою карту OMNY по почте. Что мне делать?

Если с момента одобрения заявки в программе прошло более 3 недель, но вы все еще не получили карту FFOC, позвоните по номеру 311 или отметьте карту как Lost In Mail (Потеряна при пересылке) на портале [Access HRA](#).

[Вернуться к началу](#)

## 14. У меня возникли проблемы с использованием веб-страницы [nyc.gov/accessfairfares](http://nyc.gov/accessfairfares). Как мне получить помощь?

Если у Вас возникли технические проблемы с сайтом [nyc.gov/accessfairfares](http://nyc.gov/accessfairfares), посетите страницу [ACCESS HRA Help](#) (Помощь с ДОСТУПОМ К HRA), где представлены ответы на часто возникающие вопросы, или позвоните по номеру 311 для получения помощи.

[Вернуться к началу](#)

## 15. Кто может помочь мне заполнить заявку На участие в программе FFNYC?

Посетите одно из отделений FFNYC, и наши сотрудники помогут вам заполнить заявку. Чтобы получить список отделений программы FFNYC, посетите веб-страницу [www.nyc.gov/fairfares](http://www.nyc.gov/fairfares) и нажмите [Contact Us \(Связаться с нами\)](#). Вы также можете получить дополнительную информацию, позвонив по номеру 311.

[Вернуться к началу](#)

**16. Я получаю почту на абонентский Ящик (General Post Office [P.O.] Box). Как мне получить карту Fair Fares OMNY?**

Если вашу заявку или ваш запрос на продление участия одобрили сотрудники программы, а вы получаете почту на абонентский ящик в одном из пяти районов г. Нью-Йорка, мы отправим вашу карту FFOC на соответствующий адрес.

[Вернуться к началу](#)

**17. Как мне обновить свой почтовый адрес?**

Чтобы это сделать, посетите веб-страницу [nyc.gov/accessfairfares](https://nyc.gov/accessfairfares).

[Вернуться к началу](#)

**18. Моя заявка на участие в программе FFNYC была отклонена. Где можно получить дополнительную информацию?**

Ваша заявка может быть отклонена, если вы не соответствуете требованиям программы. Чтобы узнать причину, посетите веб-страницу [www.nyc.gov/accessfairfares](https://www.nyc.gov/accessfairfares). В уведомлении, отправленном вам, будет указано, почему вы не соответствуете критериям участия в программе FFNYC. Если вы считаете, что мы допустили ошибку, посетите веб-сайт программы FFNYC (страницу <https://www.nyc.gov/site/fairfares/contact-us/contact-us.page>), чтобы найти ближайшее ее отделение, или позвоните по номеру 311 и запросите повторное рассмотрение своей заявки.

[Вернуться к началу](#)

**Как подать документы для заявки и прочие вопросы**

**19. Какие документы мне понадобятся, чтобы подтвердить возраст, место проживания в г. Нью-Йорке и доход?**

Ознакомьтесь с [перечнем рекомендуемых документов, составленным для программы FFNYC](#).

[Вернуться к началу](#)

**20. Как подать документы к своей заявке?**

Чтобы загрузить документы для программы FFNYC, воспользуйтесь мобильным приложением ACCESS HRA. Чтобы его загрузить, посетите веб-страницу [nyc.gov/ffdocs](https://nyc.gov/ffdocs). Затем войдите в свою учетную запись и подайте документы. Если вы не можете воспользоваться мобильным приложением, обратитесь в [отделение](#) программы FFNYC, чтобы ее сотрудники помогли вам загрузить документы.

[Вернуться к началу](#)

**21. Я пытался (-ась) подать документы, но у меня не получилось. Как мне получить помощь?**

Попробуйте выйти из своей учетной записи, а затем снова авторизоваться. Для отображения документов может понадобиться до 15 минут. Если вы выполнили указанные шаги, но проблема по-прежнему не устранена, обратитесь за помощью в отделение программы FFNYC, чтобы сотрудники программы помогли вам их загрузить.

[Вернуться к началу](#)

**22. Как узнать, получены ли мои документы?**

Если ваша заявка будет неполной, сотрудники программы FFNYC направят вам текстовое сообщение. Войдите в свою учетную запись на странице [nyc.gov/accessfairfares](https://nyc.gov/accessfairfares) и проверьте, какие документы все еще необходимо загрузить и каков крайний срок их подачи.

[Вернуться к началу](#)

**23. Есть ли крайний срок подачи документов?**

После отправки заявки у вас есть 10 дней, чтобы подать документы. Войдите в свою учетную запись на странице [nyc.gov/accessfairfares](https://nyc.gov/accessfairfares), чтобы проверить статус своей заявки и узнать, сколько времени у вас осталось на подачу документов.

[Вернуться к началу](#)

**24. Что произойдет, если я не подам документы в срок?**

Если мы не получим ваши документы вовремя, вам нужно будет подать новую заявку.

[Вернуться к началу](#)

## **Использование скидки по программе FFNYC**

### **25. Следует ли мне создать учетную запись OMNY?**

Да. Это необязательно, но настоятельно рекомендуется. Учетная запись OMNY защищена, и с ее помощью можно:

- отслеживать, сколько поездок осталось до бесплатного проезда по недельному лимиту;
- пополнять карту;
- настраивать автоматическое пополнение счета, чтобы больше никогда не беспокоиться о недостатке средств;
- выбирать способ оплаты;
- получать уведомления о состоянии счета;
- мгновенно блокировать карту в случае ее утери или кражи;
- и многое другое.

Чтобы создать учетную запись OMNY, перейдите на веб-страницу <https://omny.info/register>. Если вы не знаете, как ее настроить, ознакомьтесь с этим [видео на YouTube](#).

Если вам нужна помощь в создании учетной записи OMNY, обратитесь в службу поддержки клиентов OMNY (OMNY Customer Service) по номеру 877-789-6669.

[Вернуться к началу](#)

### **26. Где найти серийный номер карты FFOC?**

Серийный номер карты FFOC — это 18-значный номер на ее обратной стороне. Запишите его и храните в безопасном месте.

[Вернуться к началу](#)

**27. Что такое номер транзитного счета карты OMNY и где его можно найти?**

Номер транзитного счета карты OMNY связан со всеми действиями в вашей учетной записи OMNY. Если вы свяжетесь со службой поддержки OMNY, вас могут попросить назвать его.

**Ниже указаны четыре способа, как можно узнать номер транзитного счета.**

1. Войдите в свою учетную запись Access HRA.
2. Зарегистрируйте учетную запись OMNY на веб-странице [omny.info/register](https://omny.info/register) и привяжите к ней свою карту FFOC, дебетовую или кредитную карту.
3. Позвоните по номеру 311.
4. Воспользуйтесь инструментом поиска номера транзитного счета на портале Access HRA. Он доступен, когда вы работаете над своим делом.
  - a. **Что это за инструмент?** — Это безопасный способ узнать номер вашего транзитного счета.
  - b. **Можно ли вводить данные своей кредитной карты в этот инструмент?** — Да, это безопасный сайт.
  - c. **Что делать, если появляется сообщение об ошибке?** — Закройте окно и попробуйте снова.

[Вернуться к началу](#)

**28. Могут ли члены семьи или друзья пользоваться моей картой FFOC, дебетовой либо кредитной картой или моим телефоном, к которому привязана моя скидочная карта?**

Нет. Скидки по программе FFNYC предназначены только для личного пользования. Вы не можете одалживать ее членам своей семьи, своим друзьям и другим лицам. Также нельзя передавать дебетовую, кредитную карту и телефон, к которому привязана скидочная карта. Не разрешается продавать ее и использовать на турникете, чтобы пропускать других и получать за это деньги. Нарушение этого правила считается злоупотреблением картой или мошенничеством и приведет к приостановлению действия вашей карты FFOC на 60 дней. В случае повторного нарушения вы будете навсегда лишены права участвовать в программе FFNYC.

[Вернуться к началу](#)

## 29. Можно ли использовать скидочную карту по программе FFNYC в любом общественном транспорте г. Нью-Йорка?

Ее можно использовать для проезда в указанном ниже транспорте.

1. Метро и автобусы г. Нью-Йорка, соответствующие определенным критериям.
2. Поезда железной дороги Staten Island Railway.
3. Трамваи Roosevelt Island Tram.
4. Автобусы Hudson Rail Link.

Когда систему OMNY запустят в автобусах Westchester Bee-Line (WBL) и Nassau Inter-County Express (NICE), вы сможете пользоваться скидкой по программе FFNYC на маршрутах этих служб.

Скидку по программе FFNYC и карту OMNY **нельзя** использовать на перечисленных ниже маршрутах.

1. MetroNorth Railroad
2. Long Island Rail Road
3. Port Authority Trans-Hudson (PATH)

Вы сможете оплачивать проезд с помощью карты или устройства в экспресс-автобусах MTA и поездах AirTrain JFK, но за эти поездки будет взиматься **полная стоимость**.

[Вернуться к началу](#)

## 30. Как пополнить карту FFOC?

Получив карту FFOC, вы можете пополнить ее указанными ниже способами.

- В автоматах по продаже карт OMNY, расположенных на станциях метро NYC Transit.
- В партнерских розничных магазинах по всему городу. Чтобы найти их перечень, посетите веб-страницу <https://omny.info/retail-locations>.
- Позвонив в службу поддержки клиентов OMNY по номеру 877-789-6669.
- Онлайн через зарегистрированную учетную запись OMNY ([omny.info/register](https://omny.info/register)), в которой также можно настроить автоматическое пополнение счета, чтобы больше никогда не беспокоиться о нехватке средств.

[Вернуться к началу](#)

## 31. Какой тарифный лимит для карты FFOC?

Если вы совершите 12 платных поездок на протяжении 7 дней подряд, используя одну и ту же карту FFOC, то все остальные поездки в течение той же недели будут бесплатными. Оплачивайте каждую поездку картой FFOC и используйте ее при пересадках, которые хоть и бесплатны, но не засчитываются в 12 платных поездок. Чтобы получить дополнительную информацию о тарифном лимите, посетите веб-страницу <https://omny.info/fares>.

[Вернуться к началу](#)

**32. Что делать, если с моей карты списали полную стоимость проезда вместо льготной?**

Если вы считаете, что с вас взимают полную стоимость поездки, проверьте это, войдя в свою учетную запись OMNY на веб-странице <https://omny.info/register>. В профиле пассажира должна отображаться категория Fair Fares (Справедливые тарифы), а также вы сможете видеть поездки, которые совершили и оплатили. Чтобы уточнить информацию, вы также можете обратиться в службу поддержки клиентов OMNY по номеру 877-789-6669. Если категория не отображается, позвоните по номеру 311. Если же она указана, свяжитесь со службой поддержки OMNY.

[Вернуться к началу](#)

**33. К кому следует обращаться, если у меня возникнут вопросы о списании средств с карты OMNY (кроме случаев, когда взимается полная стоимость проезда)?**

Свяжитесь с сотрудниками службы поддержки клиентов OMNY по номеру 877-789-6669.

[Вернуться к началу](#)

**Использование дебетовой или кредитной карты либо телефона, к которому привязана карта**

**34. Могу ли я использовать свою кредитную или дебетовую карту либо свой телефон, к которому привязана скидочная карта по программе FFNYC?**

Да. Для этого войдите в систему ACCESS HRA (AHRA) и выберите Change Discount Selection (Изменить выбор скидки). Затем введите номер своей кредитной или дебетовой карты в онлайн-инструмент. Когда вы это сделаете, скидка будет привязана к транзитному счету любой вашей карты. Проверьте статус скидки в системе AHRA на веб-странице [nyc.gov/accessfairfares](http://nyc.gov/accessfairfares).

При следующей поездке просто приложите свою кредитную или дебетовую карту либо телефон, к которому подключен мобильный кошелек, к считывателю в транспорте. Вы можете привязать скидку либо к физической карте, либо к телефону. Выбирать нужно что-то одно. Скидка будет привязана к первому тому способу, которым вы расплатитесь за поездку.

[Вернуться к началу](#)

**35. Можно ли использовать две разные банковские карты или два телефона, к которым привязана скидочная карта по программе FFNYC?**

Нет, скидка доступна только на одной карте и будет привязана к тому платежному инструменту (карте или устройству), который вы первым приложите к считывателю OMNY после ее активации. Обратите внимание, что все другие карты и устройства, связанные с этим же номером карты, будут заблокированы для использования в системе OMNY. **Например**, если вы сначала приложили физическую карту, то не сможете позже расплачиваться с помощью мобильного кошелька, к которому она

подключена. Чтобы сменить способ применения скидки, обратитесь в службу поддержки клиентов OMNY по номеру 877-789-6669.

[Вернуться к началу](#)

**36. Можно ли использовать несколько проездных карт одновременно?**

Нет. Чтобы получить скидку по программе FFNYC, можно иметь только одну проездную карту.

[Вернуться к началу](#)

**37. Кому звонить, если моя кредитная или дебетовая карта не работает?**

Обратитесь в банк или компанию, выпустившие вашу кредитную либо дебетовую карту. Если карта работает в других местах, но не срабатывает на считывателе OMNY позвоните в службу поддержки по номеру 877-789-6669.

[Вернуться к началу](#)

**38. Будет ли моя информация конфиденциальной?**

Да. Мы гарантируем защиту вашей личной информации.

[Вернуться к началу](#)

**Утрата права на участие**

**39. Я получил (-а) уведомление о прекращении своего участия в программе, потому что больше не соответствую ее требованиям, но считаю, что это ошибка. С кем я могу поговорить об этом?**

1. Вы можете утратить право на участие в программе, если более не удовлетворяете ее требованиям. Причину этого можно узнать на веб-странице [www.nyc.gov/accessfairfares](http://www.nyc.gov/accessfairfares).
2. В уведомлении будет разъяснено, почему вы больше не соответствуете критериям участия в программе FFNYC, и указана дата аннулирования скидки. После этой даты за все поездки, совершенные с картой FFOC, с вас будет взиматься полная плата за проезд.
3. Если вы считаете, что мы допустили ошибку, посетите [отделение FFNYC](#) или позвоните по номеру 311, чтобы запросить повторное рассмотрение вашего заявления.

[Вернуться к началу](#)

**40. Сколько у меня есть времени, чтобы запросить проверку на право участия в программе?**

Вы должны подать запрос на проверку в течение 14 дней с даты получения уведомления о том, что ваше участие в программе завершается. Если мы не получим от вас такого запроса, ваша скидка будет аннулирована в день, указанный в уведомлении.

[Вернуться к началу](#)

**41. Что произойдет, если я получу уведомление о том, что моя скидочная карта FFNYC была деактивирована из-за злоупотребления или мошеннических действий?**

Если мы выявим факт таких операций в первый раз, то действие вашей скидки по программе FFNYC будет приостановлено. Если у вас есть карта FFOC, то вы будете должны оплачивать полную стоимость проезда. Вы не сможете участвовать в программе FFNYC в течение 60 дней. По истечении этого срока вам необходимо будет повторно подать заявку и пройти проверку на соответствие критериям участия в программе, чтобы снова получить скидку. Если мы выявим факт злоупотребления или мошеннических операций во второй раз, вы окончательно и навсегда потеряете право на участие, а скидка будет аннулирована. Если у вас есть вопросы, позвоните по номеру 311.

[Вернуться к началу](#)

**Потеря, кража или повреждение карты**

**42. Что делать, если мне приходит уведомление о низком балансе?**

Уведомление о низком балансе приходит, когда на вашем счету остается меньше \$1,05. Чтобы ездить на метро и автобусе, пополните карту.

[Вернуться к началу](#)

**43. Сколько раз можно заменять утерянные и/или украденные карты FFOC?**

В рамках программы FFNYC заменить потерянную, украденную или поврежденную карту можно только один раз за каждый год участия в ней. Если вы достигнете лимита и потеряете карту, вы сможете купить карту OMNY или перенести скидку на кредитную или дебетовую карту.

[Вернуться к началу](#)

**44. Что делать, если моя карта FFOC утеряна, украдена или повреждена?**

Войдите в свою учетную запись FF на веб-странице [nyc.gov/accessfairfares](http://nyc.gov/accessfairfares) и нажмите Report FFOC Lost, Stolen or Damaged (Сообщить об утере, краже или повреждении карты FFOC). Следуйте инструкциям на экране.

Вы также можете позвонить по номеру 311. Как только мы получим ваше сообщение, вы сможете заменить карту OMNY на новую или на дебетовую либо кредитную карту, при условии что вы все еще участвуете в программе FFNYC.

Если вы сначала сообщили об утере, краже или повреждении своей карты в службу OMNY через учетную запись OMNY или по телефону, вам придется оповестить о случившемся сотрудников программы FFNYC, чтобы получить новую карту.

### [Вернуться к началу](#)

#### **45. Что делать, если я потерял (-а) свою кредитную или дебетовую карту либо свой телефон, к которому привязана скидка?**

В таком случае сразу свяжитесь с сотрудниками банка или компании, выпустившей карту, чтобы сообщить о ее потере или краже. Они заблокируют эту карту. Если вы потеряли телефон, к которому привязана карта со скидкой, следуйте инструкциям производителя, чтобы отключить его.

После выполнения этих шагов войдите в Access HRA и выберите Change your Discount Selection (Изменить выбор скидки), чтобы перенести свою скидку на новую карту или устройство. Перед изменением выбора скидки убедитесь, что сможете ввести номер новой карты.

### [Вернуться к началу](#)

#### **46. Как мне перевести средства с карты OMNY, которая утеряна, украдена, повреждена или у которой истек либо заканчивается срок действия, на новую?**

Если сотрудники программы FFNYC заменяет вашу старую карту OMNY на такую же новую, ничего делать не нужно. Средства будут переведены автоматически.

Если вы заменяете старую карту OMNY на новую, приобретенную самостоятельно, вам нужно позвонить в службу поддержки OMNY, чтобы ее сотрудники зачислили деньги. Вы можете обратиться в службу поддержки клиентов OMNY по номеру 877-789-6669. Вам будет необходимо сообщить электронную почту или почтовый индекс, связанные с вашей учетной записью OMNY. Если у вас нет такой учетной записи, нужно будет предоставить номер карты или номер транзитного счета карты OMNY, которая утеряна, украдена, повреждена или у которой истек либо заканчивается срок действия. Номер транзитного счета можно узнать в своей учетной записи Access HRA или позвонив по номеру 311.

Обратите внимание, что возмещение за утерянную или украденную карту OMNY не предоставляется. Сотрудники службы переведут только остаток средств на новую карту.

### [Вернуться к началу](#)

## **Продление участия в программе**

### **47. Как часто нужно продлевать участие в программе FFNYC?**

Продлевать участие в программе FFNYC нужно один раз в год. Чтобы и дальше участвовать в программе FFNYC, вы должны соответствовать ее требованиям в момент продления.

[Вернуться к началу](#)

### **48. Как продлить участие в программе FFNYC?**

Войдите в свою учетную запись на веб-странице [nyc.gov/accessfairfares](https://nyc.gov/accessfairfares) после того, как получите соответствующее уведомление от программы FFNYC. Чтобы избежать приостановки действия скидки, продлевайте свое участие не позднее чем за 30 дней до окончания действующего периода.

[Вернуться к началу](#)

### **49. Уведомят ли меня о необходимости продления участия в программе?**

Да. Когда придет время продлить участие в программе, мы отправим вам уведомление по почте или текстовым сообщением. Для этого мы используем почтовый адрес, который вы предоставили сотрудникам программы FFNYC. Вы можете в любое время проверить обновления и конечные сроки на главной странице своей учетной записи FFNYC.

[Вернуться к началу](#)

### **50. Предусмотрен ли крайний срок для продления участия в программе?**

Да. Он будет указан в уведомлении о продлении участия. Если вы не продлите участие в программе до истечения этого срока, вам необходимо будет подать новое заявление. Информация об участии в программе доступна в учетной записи FFNYC.

[Вернуться к началу](#)

### **51. Что произойдет, если я пропущу крайний срок продления участия в программе?**

Если вы пропустите крайний срок продления участия, вам придется подать новое заявление. В этом случае действие вашей скидки будет приостановлено. Пока ваша скидка будет недействительна, при оплате проезда с вас будет взиматься полная стоимость. Действие скидки возобновится, как только ваша заявка на продление участия или повторная заявка будет одобрена.

[Вернуться к началу](#)

**52. Как узнать, сохранил (-а) ли я право на участие в программе FFNYC?**

Проверьте, имеете ли вы право на участие в программе, на веб-странице [nyc.gov/fairfares](https://nyc.gov/fairfares). Вы должны соответствовать требованиям программы FFNYC на момент продления участия.

[Вернуться к началу](#)

**53. Что если мой новый адрес находится за пределами г. Нью-Йорка?**

Только жители г. Нью-Йорка могут участвовать в программе FFNYC.

[Вернуться к началу](#)

**54. Какие документы нужны для подачи заявления на продление участия в программе?**

Ознакомьтесь с [перечнем рекомендуемых документов](#) на веб-странице программы FFNYC.

[Вернуться к началу](#)

**55. Получу ли я новую карту Fair Fares NYC OMNY при продлении участия в программе?**

Вы сможете продолжить пользоваться имеющейся картой FFOC. Ее замена возможна только случае утери или скорого истечения срока действия. Вы можете пользоваться картой FFOC несколько лет.

[Вернуться к началу](#)

**56. Смогу ли я продолжать пользоваться своей имеющейся скидочной картой по программе FFNYC после того, как будет одобрена моя заявка на продление участия в программе?**

Да. Вы сможете пользоваться имеющейся скидочной картой, пока будете участником в программы FFNYC. Вы сможете продолжать пользоваться картой OMNY для оплаты проезда по полному тарифу даже после прекращения участия в программе.

[Вернуться к началу](#)

**Карты с истекшим сроком действия**

**57. Как узнать, когда истекает срок действия моей карты FFNYC OMNY?**

Дата окончания срока действия указана на обратной стороне карты.

[Вернуться к началу](#)

**58. Что делать, если срок действия моей карты FFOC истекает менее чем через 30 дней?**

Так как срок действия вашей карты FFOC больше, чем у карты FFMC, вы можете пользоваться ею несколько лет, до его истечения. Если вы участвуете в программе, то сотрудники FFNYC автоматически вышлют вам новую карту OMNY по почте примерно за 30 дней до истечения срока действия текущей. Когда вы ее получите, то сможете перевести свои средства со старой карты на новую, позвонив в службу поддержки клиентов OMNY по номеру 877-789-6669.

[Вернуться к началу](#)

**59. Что делать, если срок действия моей дебетовой или кредитной карты, к которой привязана скидка, истекает?**

Ничего. Ваша карта и скидка продолжат работать с системой OMNY.

[Вернуться к началу](#)

**60. Могу ли я пользоваться картой FFOC с истекшим сроком действия, если на ней еще остались деньги?**

Нет, она не будет работать после истечения срока действия. Средства автоматически перенесутся на новую карту, которую вы получите по почте.

[Вернуться к началу](#)

**По всем вопросам о программе FFNYC звоните по номеру 311. Вы также можете найти более подробную информацию о программе FFNYC по ссылке [nyc.gov/fairfares](https://nyc.gov/fairfares).**