

CONDITIONS GENERALES DE VENTE DES TITRES DE TRANSPORT ET DES ABONNEMENTS

Edition du 13 février 2022

I. GENERALITES

Les tarifs voyageurs SETER précisent les conditions de vente, les prix et les conditions d'application relatifs aux services assurés par la SETER. Il est possible de déroger en tout ou partie aux dispositions des Tarifs Voyageurs dès lors que sont établies des conditions générales propres à certains produits ou services. Ils sont tenus à la disposition des voyageurs qui peuvent les consulter sur demande ou sur le site internet de SETER, www.terdakar.sn/cgu/

II. DEFINITION DU CONTRAT DE TRANSPORT

La SETER s'engage à transporter le voyageur, le cas échéant, les bagages, au lieu de destination dans les conditions définies au contrat de transport, sous réserve de la survenance d'un cas de force majeure ou d'impératifs de sécurité des circulations ferroviaires. Le contrat de transport est constaté par l'émission d'un ou plusieurs titres de transport, sur papier ou support électronique.

Le titre de transport sur support papier fait foi, jusqu'à preuve du contraire, de la conclusion et du contenu du contrat de transport.

III. TITRES DE TRANSPORT

Le transport du voyageur est effectué moyennant le paiement préalable du prix du voyage.

Il existe les différents types de titres de transport suivants :

- Le ticket papier avec QR Code,
- Le e-ticket (l' « e-ticket »),
- La carte sans contact.

Ces titres de transport sont en outre émis pour des trajets :

- Simples : Il n'est procédé en aucun cas au remboursement ou à l'établissement de duplicata d'un titre de transport Papier perdu ou volé. Le e-ticket est réimprimable à volonté et sans aucun frais.

L'e-ticket doit être imprimé sur papier ou chargé sur smartphone grâce à une application mobile. Cet e-ticket avec QR Code doit être obligatoirement présenté par le voyageur lors du contrôle à quai ou à bord.

IV. VENTES DE TITRES DE TRANSPORT

1.1 Généralités

Les titres de transport peuvent être achetés avant la date de début du voyage auprès :

- Des guichets de gares,
- Des distributeurs de titres qui se trouvent dans les gares de Dakar, Colobane Nord & Sud, Rufisque Sud et Diamniadio Nord & Sud,

- Sur la e-boutique accessible depuis l'application TER Dakar et le site internet www.terdakar.sn

1.2 Champ d'application du e-ticket sur smartphone

Le voyageur qui a commandé un e-ticket peut, après avoir téléchargé sur son téléphone mobile l'une des applications éligibles, choisir de l'obtenir, sous forme de QR Code chargé sur son smartphone. Le e-ticket sur smartphone constitue à ce titre un support du e-ticket qui se présente sous la forme d'un QR Code téléchargé sur le téléphone mobile du voyageur permettant l'identification du e-ticket conservé dans le système informatique de la SETER.

a. Conditions et modalités du e-ticket sur smartphone

Afin d'être éligible au e-ticket sur smartphone, le voyageur doit :

- Être en possession d'un téléphone mobile GSM de type Smartphone doté des systèmes d'exploitation suivant : IOS ou Android ;
- Télécharger sur le téléphone mobile l'application mobile TER DAKAR, c'est-à-dire le programme informatique nécessaire à l'émission du e-ticket sur smartphone ;
- Avoir un accès à internet ;
- Avoir procédé à l'achat d'un e-ticket.

Le QR code du e-ticket sur smartphone est chargé dans l'application choisie pour chaque voyageur et chaque voyage. Il incombe au voyageur de télécharger le e-ticket sur smartphone avec succès au moins une fois avant le départ du train afin de pouvoir le déchiffrer à bord du train de manière lisible, sans connexion à son réseau mobile.

Dans le cas de plusieurs passagers et ou plusieurs trajets, l'application génère un QR Code par trajet et par passager. Un seul QR Code peut être affiché à la fois. Cependant, une navigation est permise entre les différents QR Code de chaque passager.

Le voyageur est par ailleurs tenu d'être en possession d'un téléphone mobile en bon état de fonctionnement et notamment de s'assurer qu'il a suffisamment d'autonomie afin de satisfaire à l'ensemble des obligations de contrôle des titres de transports et de régularisation.

V. CONTROLE DES TITRES DE TRANSPORT ET REGULARISATION

Selon le type de titre de transport acquis, le voyageur doit présenter son titre de transport, sa carte sans contact, son e-ticket imprimé ou chargé sur smartphone à tout agent services voyageurs de la SETER qui en ferait la demande, dans les trains et dans les gares.

Le titulaire d'une carte d'abonnement est tenu de présenter sa carte avec son titre de transport.

1.3 Régularisation du voyageur en situation irrégulière

Est en situation irrégulière tout voyageur qui, dans l'enceinte contrôlée ou dans un train, ne peut présenter à un agent services voyageurs un titre de transport valable au sens des dispositions des présents Tarifs Voyageurs. C'est le cas notamment pour le voyageur qui :

- ne peut présenter aucun titre de transport, carte compatible e-ticket, son e-ticket imprimé ou chargé sur smartphone ;
- n'est pas en mesure de présenter le justificatif du prix réduit de son titre de transport ;
- voyage avec un titre de transport ou un e-ticket imprimé ou chargé sur smartphone illisible ou falsifié ;
- voyage avec un titre de transport nominatif et incessible établi au nom d'une autre personne ;
- ne s'est pas conformé aux dispositions qui régissent l'utilisation de son titre de transport, notamment celle relative à la limitation de la validité temporelle de son ou ses titres de transport après compostage ;
- n'est pas valable pour le trajet, le jour, la classe ;

Au moment du contrôle, le voyageur en situation irrégulière qui ne s'est pas présenté à l'agent services voyageurs dans les conditions définies des Tarifs Voyageurs, a la possibilité de régulariser sa situation par le versement immédiat, à titre de transaction, d'une indemnité forfaitaire.

Le montant de l'indemnité forfaitaire est de 7500 FCFA pour une infraction constatée en 2nde classe et de 12500 FCFA pour une infraction constatée en 1^{ère} classe.

Si le voyageur ne peut ou ne veut pas acquitter sur-le-champ la somme qui lui est réclamée et refuse ainsi la transaction proposée, celui-ci est pris en charge par un gendarme du GGTER.

1.4 RECLAMATION

Il est recommandé que toute réclamation autre que celles relatives à un dommage corporel soit formulée dans un délai d'un mois compter de la fin du voyage en train. Si besoin, la SETER se réserve le droit de demander les originaux ou copies des titres de transport et/ou factures nécessaires au traitement de la demande. Les détenteurs d'un ticket peuvent déposer une réclamation auprès du Centre de Relation Client par les canaux suivants :

- Sur le site SETER : www.terdakar.sn rubrique Aides & Contacts – contactez-nous

- Sur l'application : TER DAKAR rubrique « Nous contacter »
- Par téléphone : 33 920 00 40

Une réponse intervient dans un délai de cinq jours calendaires.

VI. DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

La SETER, agissant en qualité de responsable du traitement, met en œuvre des traitements de données à caractère personnel dans le cadre de l'exécution des services qu'elle assure.

Respectueuse de la législation nationale sur la protection des données à caractère personnel notamment la loi de 2008-12 du 25 janvier 2008 portant sur la Protection des données à caractère personnel, la SETER a satisfait aux procédures déclaratives auprès de la Commission des Données Personnelles (CDP) pour être en mesure de collecter et de traiter des données à caractère personnel.

Les traitements sont mis en œuvre par la SETER pour les finalités suivantes :

- La gestion des services assurés par la SETER ;
- La gestion de ses relations contractuelles ;
- La gestion des abonnements ;
- La gestion commerciale des voyageurs et des prospects ;
- La prospection ;
- La gestion des réclamations ;
- L'analyse des besoins des voyageurs ;
- L'élaboration de statistiques ;
- La prévention des fraudes et le traitement des indemnités forfaitaires,
- L'accompagnement des voyageurs en perte de mobilité ou handicapés.

La collecte et le traitement de ces données à caractère personnel s'effectuent dans le respect de la législation y afférente notamment, dans les déclarations et demandes d'autorisation à formuler auprès de la CDP par la SETER ainsi que dans le respect strict des droits de la personne dont les données sont traitées.

VII. GAMME TARIFAIRE

1.5 Les tarifs

TRAJETS OCCASIONNELS					
	Description	Support	Zone 1	Zone 2	Zones 3
			Dakar <> Thiaroye Yeumbeul <> Bargny	Dakar <> Bargny Yeumbeul <> Diamniadio	Dakar <> Diamniadio
2nde CLASSE	Ticket pour 1 voyage	Ticket Papier QR Code	500	1000	1500

	Pour un voyage entre 2 gares fin de zone : Thiaroye <> Yeumbeul et Bargny <> Diamniadio	Ticket Papier QR Code	500		
	Forfait de 10 voyages	Carte Sama TER - Anonyme & nominative	Dès 450 à l'unité, 4500 pour le forfait de 10	Dès 900 à l'unité, 9000 pour le forfait de 10	Dès 1350 à l'unité, 13500 pour le forfait de 10
	Porte-monnaie transport	Carte Sama TER - Anonyme & nominative	Somme minimum 1500 - plafond 50 000		
1ère CLASSE	Ticket pour 1 voyage	Ticket Papier QR Code	2500		
	Forfait de 10 voyages	Carte Sama TER - Anonyme & nominative	Dès 2250 à l'unité, 22500 pour le forfait de 10		

* montant en FCFA

1.6 Informations données sur les prix

L'information sur les prix peut être donnée soit aux guichets des gares, soit dans les agences commerciales TER, soit sur Internet, soit au Centre de Relation Client.

VIII. Egal Access – service d'assistance PMR

1.6.1 Descriptif du service

Egal Access est un service permettant aux personnes définies de bénéficier d'un service d'assistance pour embarquer/débarquer du train, garanti au travers d'une réservation ou non. La prestation d'assistance s'effectue, au départ, depuis un lieu accessible de rendez-vous dans la gare jusqu'à la place dans le train. A l'arrivée, la prestation d'assistance s'effectue depuis la place dans le train vers la sortie de la gare, ou le lieu accessible de rendez-vous en gare, ou la station de taxi. Ce service est gratuit. Il est disponible dans toutes les gares du TER Dakar.

1.6.2 Bénéficiaire du service

Toute personne bénéficiant de la carte égalité des chances bénéficie de ce service.

1.6.3 Limites de l'assistance

Egal Access n'est en aucun cas un service d'accompagnement pendant le voyage. Il est à préciser que dans le cadre du service, ni soins médicaux, ni assistance à l'hygiène, ni gestes paramédicaux ne peuvent être réalisés au profit du client en gare ou à bord des trains. Par ailleurs, tout voyageur doit pouvoir accomplir, pour lui-même, certains actes de première nécessité (communiquer, se nourrir, etc.)

et être en capacité de présenter son titre de transport ainsi que l'ensemble des documents nécessaires durant son voyage (carte de réduction, justificatif d'identité etc.).

1.6.4 Les animaux

En principe, aucun animal n'est admis dans les voitures servant au transport des voyageurs. L'introduction à bord des trains d'animaux considérés comme dangereux est interdite. Cependant, les personnes handicapées civiles détentrices de la carte d'égalité des chances peuvent voyager avec un chien guide pour personne aveugle. Ces derniers relèvent de la surveillance et de la responsabilité du voyageur.

Il n'est plus nécessaire d'établir un titre de transport « chien guide gratuit ».

IX. Les bagages

Le transport de bagages (marchandises ou produits divers) est autorisé à chaque client.

Deux valises au maximum et un bagage à main sont acceptés. Le client doit être à même de porter, à lui seul, ses affaires personnelles.

Pour le confort de tous, le transport des produits ou aliments pouvant créer une salissure ou une forte odeur à bord devra être soumis à un conditionnement adapté. Dans le cas contraire, un service d'emballage payant vous sera proposé par les Agents Services Voyageurs en gare.

Toute dégradation des équipements ou salissure exposera son auteur à des sanctions, conformément à la loi.

CONDITIONS GENERALES DES ABONNEMENTS

Edition du 13 février 2022

I. Périmètre concerné

Les conditions générales de vente de l'abonnement Semaine et Mois TER DAKAR déterminent les règles applicables à la vente et à l'utilisation du titre de transport. Elles s'appliquent sur l'ensemble de la ligne TER DAKAR comprenant 13 gares Dakar, Colobane, Hann, Dalifort, Baux Maraichers, Pikine, Thiaroye, Yeumbeul, Keur Mbaye Fall, PNR, Rufisque, Bargny et Diamniadio.

II. Définition

Chacun des termes mentionnés ci-dessous a, dans les présentes conditions générales, la signification qui lui est donnée :

- Client : Il désigne l'acheteur/usager de l'abonnement Semaine et Mois TER DAKAR.
- Vendeur : Le vendeur désigne les points de vente habilités à vendre l'abonnement Semaine et Mois TER DAKAR.
- Titre de transport : Un titre de transport constitue un contrat autorisant l'utilisateur à emprunter la ligne TER DAKAR. L'abonnement Semaine et Mois TER DAKAR est un abonnement Semaine et Mois zonal.
- Carte support : Désigne la carte sans contact sur laquelle est chargé le titre de transport. Chaque réseau de transport en commun concerné par l'utilisation du titre est en capacité de délivrer ce type de support.

III. Champ d'application

Toute commande implique l'acceptation sans réserve du client des conditions générales de vente. Ces conditions générales sont accessibles par lien hypertexte sur les sites internet www.terdakar.sn. Elles font aussi l'objet d'une diffusion par les agents de vente lors de la souscription à l'abonnement Semaine et Mois TER DAKAR.

Tous les canaux de communication habituels pourront être utilisés en sus.

En cas de litige sur l'identité du porteur de l'abonnement Semaine et Mois TER DAKAR, il pourra être demandé un justificatif d'identité. Toute utilisation irrégulière entraîne l'application des règles en vigueur du réseau où a été constatée l'infraction.

IV. Tarifs et gamme tarifaire

Le tarif applicable est celui en vigueur au moment de l'achat par l'utilisateur. Le tarif de l'abonnement Semaine et Mois TER DAKAR a été approuvé par la SENTER. Le montant s'élève en fonction des zones à 1 zone : / 2 zones : / 3 zones.

	DESCRIPTION	SUPPORT	1 ZONE 1	2 ZONES	ZONE 3
			Dakar <> Thiaroye Yeumbeul <> Bargny	Dakar <> Bargny Yeumbeul <> Diamniadio	Dakar <> Diamniadio
2nde CLASSE	Pour une semaine du lundi au dimanche, des voyages illimités	Carte Sama TER nominative	6 000	12 000	18 000
	Pour un mois du 1er au 31, des voyages illimités		15 000	30 000	45 000
Pour les jeunes de 10 à 22 ans	Pour une semaine du lundi au dimanche, des voyages illimités		5 500	11 000	16 500
	Pour un mois du 1er au 31, des voyages illimités		13 500	27 000	40 500
- pour les enfants de moins de 10 ans	Pour une semaine du lundi au dimanche, des voyages illimités		3 000	6 000	9 000
	Pour un mois du 1er au 31, des voyages illimités		7 500	15 000	22 500
- pour les enfants de moins de 4 ans			Gratuité		
1ère CLASSE	Pour une semaine du lundi au dimanche, des voyages illimités		30 000	30 000	30 000
	Pour un mois du 1er au 31, des voyages illimités		75 000	75 000	75 000

* montant en FCFA

V. Les supports de la carte hébergeant les titres de transport

Le titre de transport est rechargeable sur les cartes sans contact précédemment citées.

VI. Validation du titre de transport

L'abonnement Semaine et Mois TER DAKAR doit être validé avec la carte sur l'un des équipements spécifiques installés à cet effet. La validation s'effectue par la présentation de la carte sur les valideurs spécifiques. Le client doit valider son titre à chaque voyage.

VII. Définition des catégories éligibles aux profils

Profil tout public : Toute personne sans condition de profil.

VIII. Caractéristiques du titre

A. Vente : Ouverte du 20 du mois précédent au 19 du mois en cours.

B. Utilisation : Abonnement Semaine et Mois, il permet de réaliser des trajets illimités sur l'ensemble de la ligne TER DAKAR, ainsi que sur les autres services de mobilité associés : parking relais.

Abonnement Semaine et Mois valable du 1^{er} au dernier jour du mois (calendaire).

IX. Points de vente

L'abonnement TER DAKAR est en vente dans les points de vente habilités à le délivrer.

X. Service Après-Vente

• Modalités d'échanges et de remboursement

L'abonnement Semaine et Mois TER DAKAR non entamé est remboursé intégralement au guichet de l'une des 6 agences commerciales TER émettrices du contrat. Tout produit entamé est non échangeable et non remboursable.

• Perte, vol ou détérioration ou dysfonctionnement de la carte personnelle nominative.

L'ensemble des cartes peut faire l'objet d'une opération de service après-vente. En cas de perte, vol ou détérioration de la carte, le client doit s'adresser à l'une des 6 agences commerciales TER, muni d'une pièce et d'une photo d'identité. Le titre sera de ce fait reconstitué sur le nouveau support conformément au tarif en vigueur.

Pour la SETER, la reconstitution peut se faire directement dans l'une des 6 agences commerciales TER. Les clients sont responsables du bon état de conservation de leur carte et doivent, durant toute la durée de leurs déplacements, pouvoir la présenter sur demande à tout agent services voyageurs.

En cas de dysfonctionnement du support non imputable au titulaire du titre, un duplicata pourra être réalisé gratuitement dans l'une des 6 agences commerciales TER.

Dans tous les cas, la reconstitution doit avoir lieu au guichet de l'une des 6 agences commerciales TER émettrices du contrat.

- Dans le cas d'un dysfonctionnement de la carte

Le client doit acheter un titre unitaire, dit de substitution, pour être en conformité. Il pourra se présenter au guichet de l'une des 6 agences commerciales TER. Ce titre pourra donner lieu à reversement dans les cas où l'utilisateur est en mesure de présenter la preuve d'achat de son abonnement (sur sa carte ou sur présentation d'un reçu) et sur présentation d'un justificatif d'achat dudit titre unitaire.

XI. Protection des données de l'abonnement Semaine et Mois TER DAKAR

La souscription à un abonnement requiert la collecte de données à caractère personnel auprès du souscrivait. La SETER se charge de la déclaration du fichier des clients du titre de transport auprès de la CDP conformément à la loi.

Le client a la possibilité de demander que sa photo ne soit pas conservée dans les fichiers informatiques constitués par l'émission de la carte.

Aussi, toutes les données relatives aux déplacements des personnes sont rendues anonymes. Ainsi, aucun historique de validation des voyages ne pourra être fourni, conformément à la loi et à la politique de confidentialité de la SETER.

XII. Vente à distance (VAD)

Se reporter aux Conditions Générales de Vente de la formule Vente à Distance (VAD) dès son entrée en vigueur sur le site terdakar.sn

XIII. Résiliation du contrat

- Le contrat est rompu de plein droit par le vendeur et la carte à puce bloquée, sans formalité particulière, dans les cas suivants :

- En cas de fraude établie dans la constitution du dossier (fausse déclaration, falsification des pièces jointes).
- Le vendeur se réserve le droit de refuser tout nouvel abonnement à un bénéficiaire dont le contrat d'abonnement a déjà été résilié pour les motifs précisés et juridiquement fondés.

XIV. Service clients

Les clients peuvent se renseigner sur les horaires et tarifs en appelant le N° du Centre de Relation Client 33 920 00 40 ou en se connectant sur www.terdakar.sn

Pour toute réclamation liée au dysfonctionnement de la carte SAMA TER, les clients peuvent adresser leur requête sur www.terdakar.sn rubrique Contact.