

RÈGLEMENT VOYAGEURS

Du 02 Mars 2022.

1. Les tarifs applicables pour le TER sont homologués par l'Autorité organisatrice, la SENTER, affichés en gare et disponibles sur le site internet et l'application mobile, ou en appelant le Centre de Relation Client.

La SENTER peut donc décider l'application de réductions en fonction de l'âge, de la catégorie sociale professionnelle ou de la situation d'handicap.

Les prix sont fixés par zones, aujourd'hui au nombre de 3.

2. Tout voyageur, pour accéder à la zone payante et à bord du train devra se munir d'un titre de transport valable. Ce dernier devra être validé à l'entrée tout comme à la sortie des quais. Il doit être ainsi conservé tout le long du voyage.

3. Les titres de transport peuvent être achetés sur le site internet ou l'application mobile, via les distributeurs de titres de transport, au niveau des guichets en gare, en agence, et notre futur réseau de revendeurs agréés.

Les cartes sans contact nominatives sont établies en agences commerciales situées dans les gares (Dakar, Colobane, Thiaroye, Rufisque, Diamniadio, Keur Mbaye Fall). Les cartes anonymes sont délivrées aux guichets, aux agences et par l'intermédiaire de notre futur réseau de revendeurs agréés.

Le rechargement de toutes les cartes sans contact peut se faire via le site internet ou l'application mobile, via les distributeurs de titres de transports, aux guichets ou en agence.

4. Le titre de transport est valable après validation pour les zones payées. Le billet QR code occasionnel a une validité de 5 jours et est non remboursable. Les cartes anonymes peuvent enregistrer les titres de transport mais ne sont pas liés à un compte client. Les cartes nominatives peuvent enregistrer tous les titres de transport et notamment les abonnements hebdomadaires ou mensuels : ces cartes sont reliées à un compte client.

5. Tout voyageur n'ayant pas de titre de transport valable est considéré en infraction. Il devra faire l'objet d'une régularisation par l'Agent Services Voyageurs lors des missions de contrôle. Les Indemnités Forfaitaires applicables sont affichées en gare, disponibles sur le site internet et l'application mobile. Ces Indemnités Forfaitaires doivent être payées dans l'immédiat. Dans le cas contraire, le contrevenant est pris en charge par la gendarmerie qui appliquera les règles et lois en vigueur.

6. Chaque rame du TER comporte une voiture de 1ère classe avec 36 places assises. L'accès à la 1ère classe est limité au nombre de places disponibles. Elle ne peut donc contenir plus de 36 voyageurs.

7. L'information en situation perturbée prévisible : l'offre de transport adaptée est disponible en gare par le biais d'un affichage, sur le site TER ou auprès du Centre de Relation Client.

8. Les réclamations peuvent se faire sur www.terdakar.sn, l'application mobile TER DAKAR, en appelant le Centre de Relation Client au 33 920 00 40, sur les réseaux sociaux, et auprès du personnel du TER.

9. 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 et reste l'unique responsable de leur déplacement et de leur surveillance dans l'enceinte de la gare et à bord des rames.

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, l'accès au train pourra être refusé.

Toute dégradation des équipements ou salissure sera punie par la loi.

10. La civilité : Avant de monter dans les trains, les voyageurs doivent laisser descendre les passagers. Une fois montés à bord, ils ne doivent pas gêner la fermeture des portes. Les places assises sont réservées en priorité aux porteurs d'une carte « Egalité des chances », personnes en situation de handicap, personnes âgées, femmes enceintes...

Afin de garantir le confort et la sécurité de tous, la courtoisie est préconisée à bord.

L'utilisation du téléphone portable est autorisée à conditions de ne pas gêner les autres voyageurs.

Les bagages doivent impérativement rester sous la surveillance de leur propriétaire.

11. Les interdictions dans l'ensemble des espaces du TER : Aucun animal n'est admis. Seuls, les chiens d'accompagnement des personnes en situation d'handicap sont autorisés et voyagent gratuitement dans tous les trains.

Toute détention de produit prohibé et/ou dangereux est strictement interdite. Toute détention d'arme contondante et/ou tranchante, est formellement interdite.

Le port d'une tenue pouvant entraîner la salissure de nos équipements, et/ou importuner les autres passagers, est interdit à bord. Si tel est le cas, le voyageur pourra se voir refuser l'accès au train.

L'usage de tout appareil et/ou actions susceptibles de troubler la tranquillité des autres voyageurs est strictement interdit.

La vente et la mendicité dans les emprises du TER sont interdites.

L'utilisation abusive du système d'arrêt d'urgence est interdite. Son usage est uniquement prévu aux cas de situation avérée d'urgence.

Toute action qui présente un danger est absolument interdite : traverser les voies, être dans la zone dangereuse sur le quai, s'accrocher au train, etc...

Il est interdit de prendre ou de diffuser sans autorisation des images et vidéos sur lesquelles des personnes sont reconnaissables.

Il est interdit de manger à bord.

Les incivilités et la dégradation du matériel à bord (graffitis, pieds sur les sièges, usage d'une cigarette électronique, consommation de boissons alcoolisées, utilisation de produits interdits...) font l'objet d'un avis d'infraction par un gendarme et/ou de poursuites judiciaires.

Les agressions verbales et physiques faites à l'endroit d'autres voyageurs et/ou à l'égard des agents Services Voyageurs sont également interdites et vigilées par les gendarmes en gare et à bord.

Pour la sécurité de tous, le réseau est sous vidéo surveillance dans le cadre des dispositions légales et réglementaires.

12. Tout client est soumis au droit sénégalais dans toutes les emprises du TER.

13. Les horaires d'ouverture des guichets des gares sont consultables sur le site TER, l'application et sont également affichés en gare.

14. Les voyageurs doivent scrupuleusement limiter leurs déplacements au sein des gares, des rames et des emprises du TER, sous peine d'engager leur responsabilité, aux seules zones libres d'accès.

15. En cas de malaise ou de blessure en gare ou à bord d'une rame, le voyageur sera pris en charge par les équipes de la SETER afin de recueillir, si l'état du voyageur le permet, les informations utiles à communiquer aux secours et organiser leur intervention à l'arrêt le plus approprié.

Pour vous informer sur le trafic et nos offres :

Info TER : 33 920 00 40

 @ter_Dakar  Ter Dakar  @ter_Dakar  @ter_Dakar

