

# REGLEMENT VOYAGEUR

*Une utilisation claire, pour vous faciliter votre trajet*



## Pendant le trajet

Les voyageurs doivent avoir une attitude correcte sur l'ensemble du réseau SunuBRT.

- Les voyageurs doivent se munir d'un titre de transport valide durant tout le trajet. L'absence de titre validé au niveau des pupitres de validation à l'entrée des stations avant la montée à bord ou le refus de présenter son titre ou sa carte de transport sera sanctionnée par une contravention contractuelle et une exclusion immédiate en cas de refus de régularisation.
- Les voyageurs sont tenus de respecter les conducteurs et le personnel de SunuBRT en station (agents de vente, agents de flux, contrôleurs) ainsi que les autres passagers.
- Les voyageurs effectuant le trajet en position debout sont tenus d'utiliser les poignées de sécurité présentes
- dans les véhicules tout le long de leur trajet et ceci afin de garantir leur sécurité pendant leur transport.
- Les voyageurs sont tenus de veiller à leur propre sécurité et à ne commettre aucune imprudence, inattention ou inobservation du règlement susceptible de générer des accidents.

## Les titres de transport

Vous devez être muni d'un titre de transport valable et validé au niveau des portiques d'entrée de la station à chaque voyage. Vous devez conserver votre titre de transport intact jusqu'à la sortie de la station d'arrivée. Tout titre de transport est un justificatif d'assurance en cas de problème.

Les enfants de moins de 4 ans voyageant accompagnés dans un cadre dit « familial », et qui de ce fait bénéficient de la gratuité, doivent au moment du passage au niveau des portiques de validation, être placés devant et contre la personne qui les accompagne.

## Les contrôles de titres de transport

En cas de contrôle, tout voyageur doit présenter son titre de transport validé. Le contrôle peut se faire à tout moment :

- Dans le véhicule.
- À l'intérieur de la zone de contrôle délimitée par les lignes de péage que constituent les pupitres de validation des titres de transport SunuBRT et jusqu'à la sortie de cette zone.
- Le voyageur utilisant un titre émis à tarif réduit ou social doit à tout moment pouvoir faire la preuve de sa qualité d'ayant droit au bénéfice de ce tarif préférentiel.

## Usage frauduleux et inscription sur liste noire

Si le titulaire de la carte nominative ne procède pas à une déclaration de perte ou de vol dans les délais impartis, il pourra être tenu responsable des usages frauduleux effectués avec ladite carte.

Dans ce cas, Dakar Mobilité se réserve le droit de :

- Considérer le titulaire comme complice de l'utilisation frauduleuse.
- Incrire le titulaire sur une liste noire : La liste noire regroupe les utilisateurs identifiés comme ayant commis ou facilité des fraudes ou des infractions aux présentes conditions générales de vente.
- Cette inscription est confidentielle et justifiée par la protection des intérêts de l'entreprise et des usagers.
- Confisquer et désactiver la carte nominative incriminée".

## La vente des titres

Selon leur nature, l'acquisition des titres de transport peut s'effectuer :

- Au niveau des guichets situés à l'entrée de chaque station, en haut de la rampe d'accès.
- Au près des agences commerciales situées dans les pôles d'échanges (Petersen, Grand Médine et Guédiawaye).
- Au près des dépositaires habilités à vendre les titres de transport du réseau SunuBRT.
- Au niveau des distributeurs automatiques de titres situés au niveau des 3 pôles d'échanges et dédiés à la vente et au recharge de titres.
- Sur le site [www.sunubrt.sn](http://www.sunubrt.sn) à travers la boutique en ligne et sur l'application mobile
- Au près du service commercial pour l'achat en nombre par les entreprises, associations et collectivités (modalités disponibles sur demande à [servicecommercial@sunubrt.sn](mailto:servicecommercial@sunubrt.sn)).

## En cas d'infraction

Le contrevenant dont l'infraction n'est pas accompagnée d'une circonstance aggravante telle que par exemple la falsification du titre de transport, la dépréciation de matériel, l'insulte ou la menace à agent, le refus d'obtempérer, l'entrave au contrôle, l'infraction aux règles de sécurité et de sûreté, ... peut éviter une poursuite pénale et/ou civile :

- En effectuant sur le champ le paiement au contrôleur ; un reçu nominatif lui est alors remis par l'agent verbalisateur.

## Les infractions possibles d'une contravention de classes 1 ou 2

- Absence de titre de transport
- Tickets ou titres de transport sur cartes expirées
- Titre de transport non validé (abonnement et Ticket)
- Titre de transport illisible ou incomplet
- Absence de justificatif pour des réductions tarifaires
- Dépassement de zones
- Non-respect du règlement voyageur

## Sanctions

Tout auteur de fraude, d'acte de vandalisme, de comportement inadapté, d'incivilité, de vol et de manque de respect envers un voyageur, un conducteur, un agent en station ou tout autre agent du réseau SunuBRT s'expose aux sanctions suivantes :

- Paiement d'une indemnité forfaitaire pour une contravention contractuelle de classe 3.
- Exclusion immédiate du véhicule, de l'agence commerciale ou de la station.
- Exclusion définitive en cas de récidive ou de faute grave (agression physique, ...).
- Dépôt de plainte et des poursuites judiciaires.

- Toute détérioration commise à l'intérieur d'un véhicule engage la responsabilité des parents si l'auteur des faits est mineur, ou sa propre responsabilité s'il est majeur.
- Le conducteur peut exclure de son véhicule toute personne perturbant la tranquillité ou la sécurité des voyageurs, ou en cas d'infraction au présent règlement même après un avertissement oral.

## Les places assises sont données en priorité :

- Aux invalides à station debout pénible
- Aux mutilés de guerre
- Aux malvoyants
- Aux femmes enceintes
- Aux personnes accompagnées d'enfants en bas-âge

Vous êtes invités à leur céder votre place ainsi qu'à toute personne éprouvant des difficultés à se tenir debout, personnes âgées notamment.

6 places sont réservées dans chaque véhicule aux personnes listées ci-dessus. Le défaut d'obtempérer à la demande d'un contrôleur de SunuBRT de céder ces places assises réservées aux personnes ayant-droit est sanctionnable d'une contravention contractuelle de classe 3

## Accessibilité en fauteuil roulant :

A bord du véhicule, une signalétique indique l'emplacement réservé aux Usagers en Fauteuils Roulants (UFR) qu'il convient d'utiliser pour la sécurité des usagers.

L'UFR est tenu de respecter la position de sécurité obligatoire :

- Dos au sens de la circulation.
- Dossier du fauteuil calé sur le dossier prévu à cet effet, freins serrés ou fauteuil électrique éteint.
- La montée à bord du véhicule n'est autorisée que si les emplacements réservés ne sont pas déjà occupés par un ou des utilisateurs en fauteuil roulant.

## Des principes simples, pour votre sécurité

### • Bagages à bord

Le voyageur est seul responsable de ses bagages. En cas de perte ou de vol d'objets, le transporteur ne peut être tenu pour responsable.

Les objets retrouvés seront répertoriés au niveau du bureau des objets trouvés ou en agence commerciale

### • Bébés à bord

Nous vous recommandons de ranger votre poussette au niveau de l'espace dédié PMR/UFR en la positionnant dos à la route, les roues bloquées et l'enfant attaché. En cas d'affluence, nous vous préconisons de plier votre poussette, de la ranger de manière sécurisée et de maintenir votre enfant assis sur vos genoux tenu dans vos bras. Nous vous invitons à faciliter l'accès à bord et le cheminement d'une personne avec enfant jusqu'à l'espace dédié ou jusqu'à une place assise. En cas de forte affluence, les agents d'exploitation de SunuBRT peuvent vous demander de patienter jusqu'à l'arrivée d'un véhicule pouvant vous accueillir sans risque de gêne.

### • Jeunes enfants à bord

En effectuant sur le champ le paiement au contrôleur ; un reçu nominatif lui est alors remis par l'agent verbalisateur.

L'accès au réseau est interdit aux enfants âgés de moins de 4 ans, non accompagnés d'une personne chargée de les surveiller et de veiller au respect des prescriptions du présent règlement. La personne en charge de les surveiller doit autant que possible leur tenir la main, notamment sur les quais des stations SunuBRT ou aux arrêts, à l'arrivée du véhicule, à la montée et à la descente du véhicule.

### • Animaux à bord

En règle générale, les animaux, y compris domestiques sont interdits dans les véhicules. Les chiens reconnus comme guide de personne non-voyante sont néanmoins admis. Ils doivent être tenus en laisse. Les animaux domestiques de petite taille peuvent être admis s'ils sont transportés dans des paniers, sacs ou cages convenablement fermés et installés sur les genoux de leur propriétaire. Ces animaux ne doivent en aucun cas salir les lieux, incommoder ou constituer une gêne pour les voyageurs.

Les chiens courant aux actions de secours et sécurité publique sont admis. Ils sont muselés et tenus en laisse (d'au plus 80 cm de longueur) par l'agent en mission.

En aucun cas, l'exploitant ne pourra être tenu pour responsable des conséquences des accidents dont les animaux auraient été l'objet, ni des dommages qui leur auraient été causés. Leur propriétaire sera rendu responsable des dégâts qu'ils auraient pu occasionner.

## Des interdictions évidentes, pour votre tranquillité

Ainsi, il est interdit à tout voyageur sous peine de contravention contractuelle de classe 3 :

- De parler au conducteur sans nécessité pendant la marche du véhicule.
- De franchir la ligne de pupitres de validation d'une station SunuBRT ou de voyager dans un véhicule sans avoir validé son titre de transport.
- De monter ou descendre en dehors des arrêts.
- D'obstruer la montée et la descente des autres voyageurs du véhicule
- De monter ou descendre des véhicules autrement que par les issues prévues à cet effet, ou celles de ces issues désignées par le personnel d'exploitation.
- De mettre un obstacle à la fermeture ou à l'ouverture des portes du SunuBRT ou des portes palières des stations.
- D'occuper abusivement les sièges avec des effets, colis, bagages ou autres objets.
- De monter dans les véhicules en violation de l'indication « complet » donnée par le personnel d'exploitation.
- De demeurer dans un véhicule au-delà du terminus.
- De manger à l'intérieur des véhicules de transport.
- De consommer des stupéfiants ou de l'alcool à l'intérieur des véhicules et de voyager sous leur emprise.
- De fumer cigarettes, cigares y compris les cigarettes électroniques dans les véhicules et dans les emprises.
- De troubler l'ordre et la tranquillité dans le véhicule (chahut, cris, paroles trop fortes, etc.) et d'importuner les autres voyageurs.
- De cracher ou de jeter des détritus ou quoi que ce soit dans le véhicule ou sur la voie publique.
- D'enlever, de souiller, de détériorer ou de mettre obstacle au bon fonctionnement, des matériels, équipements, installations, pancartes, inscriptions ou affiches de l'exploitant de toute nature.
- De se servir sans motif plausible des dispositifs d'alarme, ou de sécurité, ou de secours.
- D'abandonner ou de déposer sans surveillance des matériaux et objets dans les emprises, enceintes et véhicules du réseau de l'opérateur de SunuBRT.
- De déplacer ou de modifier la signalétique ou les moyens de protection, permanents ou temporaires, installés par l'opérateur de SunuBRT.
- De prendre toute position susceptible de gêner la conduite des véhicules, le service du personnel d'exploitation ou la circulation des autres voyageurs.
- De faire usage, dans les véhicules, enceintes et emprises de tout instrument ou appareil sonore (par exemple : niveau sonore de musique trop élevé sur ton téléphone portable avec les haut-parleurs activés).
- De s'agripper de quelque façon que ce soit à l'extérieur des véhicules en marche ou à l'arrêt.
- De s'asseoir ou de s'allonger sur le sol des emprises, enceintes et véhicules.
- De distribuer des tracts, journaux ou supports publicitaires hors autorisation donnée par l'opérateur sur les emprises dont il a la responsabilité et dont la preuve devra pouvoir immédiatement être produite sur simple demande du personnel d'exploitation.

- D'effectuer des prises de son, filmer, photographier, les véhicules, enceintes, emprises, personnel d'exploitation et voyageurs, hors autorisation donnée par l'opérateur concerné et dont la preuve devra pouvoir immédiatement être produite sur simple demande du personnel d'exploitation.
- D'offrir, de louer ou de vendre quoi que ce soit, et de se livrer à une publicité quelconque hors autorisation donnée par l'opérateur et dont la preuve devra pouvoir immédiatement être produite sur simple demande du personnel d'exploitation.
- D'animer un spectacle de quelque nature qu'il soit, hors autorisation donnée par l'opérateur et dont la preuve devra pouvoir immédiatement être produite sur simple demande du personnel d'exploitation.
- De solliciter la signature de pétitions, de se livrer à une quelconque propagande, de tenir des rassemblements, et d'une manière générale de troubler la tranquillité des voyageurs.

- De pratiquer toute forme de mendicité.
- D'apposer sur ou dans les véhicules, enceintes, emprises, des inscriptions de toute nature, manuscrite ou imprimée, et par tracts, affiches, tags ou gravures.
- De pratiquer tout jeu de nature à perturber la quiétude des voyageurs ou de gêner l'exploitation.

- De pénétrer dans les véhicules, enceintes et emprises, dans une tenue ou en adoptant un comportement pouvant incommoder ou apporter un trouble à l'ordre public. A cet égard, il est notamment interdit de voyager ou d'accéder aux véhicules, enceintes et emprises le torse et/ou les pieds nus.

- De porter une tenue rendant l'identification impossible (cagoule).
- De stationner indûment dans les emprises et enceintes du réseau.

- Et plus généralement, de par ses actes, ses actions, son comportement ou ses attitudes, de porter atteinte à la sécurité et à la sûreté des réseaux.

- D'enfreindre le présent règlement et de ne pas tenir compte des annonces, avertissements ou injonctions du conducteur ou du personnel accrédité sur le réseau.

- Quêter, vendre, distribuer des tracts et afficher sans autorisation.
- Monter dans le véhicule en possession de colis très volumineux.

## Règles d'hygiène et de civisme

Il est interdit aux voyageurs, sous peine de contravention contractuelle de classe 3 :

- De mettre les pieds sur les sièges.

- De cracher dans les véhicules, emprises et enceintes (stations, agences commerciales, pôles d'échanges, etc.)

- De pénétrer dans les véhicules, emprises et enceintes dans un état notoire de maladie contagieuse.

- D'abandonner ou de jeter dans les véhicules, emprises et enceintes, tous résidus solides ou liquides, ou détritus de toute nature hors les poubelles prévues à cet effet et situées hors les véhicules.

Des tarifs adaptés, pour respecter votre budget

## Titres de transport acceptés :

- Carte sans contact (abonnements, carnets de titres...)

- Billet sans contact (titres rechargeables)

- Ticket unitaire papier (QR Code)

- Titre QR via l'application mobile (M-ticket)

- Carte tarif social

Reportez-vous à l'affiche « Titres et tarifs » pour plus d'informations.

## Vos démarches pour toute réclamation

Les réclamations relatives au véhicule, incluses celles portant sur des demandes de remboursement ou de dédommagement (titre, carte, distributeur...), doivent être faites directement dans une agence commerciale en remplissant un formulaire disponible sur place ou par mail à l'adresse [serviceclient@sunubrt.sn](mailto:serviceclient@sunubrt.sn) ou en appelant le centre de relations clients au 818 55 55 55.

Tout objet trouvé par un voyageur à bord d'un véhicule, sur une emprise ou dans l'enceinte de la station doit impérativement être remis à un agent de SunuBRT. Les objets trouvés sont centralisés en agence commerciale.

En cas de litige non réglé à l'amiable avec le conducteur ou un agent de l'exploitation, vous pouvez saisir un médiateur:

[mediateur@sunubrt.sn](mailto:mediateur@sunubrt.sn)



Suivez-nous   
Service Client SunuBRT  
**818 55 55 55**  
(Cout d'appel : SOF)  
[www.sunubrt.sn](http://www.sunubrt.sn)