

MOBILE TICKETING
CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION
(CGVU) DU TICKET D'ACCES A BORD PAR SMS

1. Définitions :

La signification des termes utilisés dans le présent document est la suivante :

- **Mobile Ticketing** (Billetterie mobile) : désigne le processus par lequel les clients commandent, paient, obtiennent et/ou valident des billets à l'aide de téléphones mobiles. Un ticket mobile contient une vérification de ticket unique.
- **Client** : désigne l'acheteur d'un TAB-SMS par envoi d'une demande de titre de transport par SMS depuis son téléphone mobile, ou l'utilisateur d'un TAB-SMS qui lui est propre obtenu par le téléphone d'un autre usager avec lequel il voyage conjointement ;
- **DAKAR DEM DIKK** : est un opérateur national de transport public au Sénégal, et est le principal opérateur de transport public de sa capitale, Dakar;
- **TAB-SMS** : ticket d'accès à bord par sms, désigne un titre de transport pour le bus qui constitue un contrat entre le Client et DAKAR DEM DIKK ou entre le Client et SERVICES-SMS et qui consiste en un code de commande personnalisé figurant dans un SMS (messagerie mobile)
- **SERVICES-SMS** : plateforme d'envoi de SMS en masse pour les professionnels et particuliers, leader des solutions de mobile messaging. Mobile ticketing est une solution de billetterie par sms de Services-sms, accessible à tout Client, situé au Sénégal et disposant d'un compte Orange money ou Wave dans son téléphone;
- **Compagnie** : désigne entreprise constituée pour exercer en un ou plusieurs lieux des activités de production de services de transport routier;
- **Ligne (numéro de bus)** : désigne un itinéraire prédéfini de transport en commun assuré par un ou plusieurs autobus. Elle comprend plusieurs arrêts desservant autant de quartiers de ville ou de lieux-dits différents qu'elle traverse ;
- **Départ** : désigne lieu où le client monte sur le bus ;
- **Arrivée** : désigne le lieu de destination du client ;
- **Code de contrôle** : désigne le code envoyé au numéro de service par le Client permettant d'acheter le titre correspondant au code envoyé.

2. Objet :

Les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation définissent les modalités de vente par SMS (messagerie mobile) de titres de transport valables sur les lignes de bus Dakar Dem Dikk .

Elles ont pour objet d'encadrer la vente de droits et d'obligations entre le Client et Dakar Dem Dikk et entre le Client et SERVICES-SMS.

Les CGVU sont mises à disposition des Clients sur simple demande faite à Dakar

Dem Dikk ou SERVICES-SMS.

Les présentes CGVU peuvent être révisées à tout moment. Dans ce cas, les nouvelles CGVU seront portées à la connaissance des Clients sur la plateforme <https://servicesms.sn/mobileticketing> seront applicables de plein droit.

3. Capacité :

Le Client déclare avoir la capacité de souscrire au service TAB SMS, c'est-à-dire avoir la majorité légale et ne pas être sous tutelle ou curatelle ou alors disposer de l'accord préalable de ses représentants légaux.

4. Modalités de vente

Généralités

Le client a la possibilité de passer sa commande de « TAB-SMS » uniquement via un téléphone mobile personnel ou professionnel disposant nécessairement de compte orange money ou Wave.

4.1 Matériel nécessaire à l'achat du TAB-SMS :

Pour pouvoir acheter son ticket de transport par SMS, le Client doit :

- disposer d'un téléphone portable en état de fonctionnement et qui se connecte à l'internet,
- être physiquement au Sénégal, dans une zone couverte par le réseau de transport Dakar Dem Dikk ,
- s'assurer que son téléphone mobile est une bonne connexion,
- avoir un compte Orange Money et Wave,
- disposer d'un montant suffisant dans son compte Orange money ou Wave pour acheter le TAB-SMS.

4.2 Modalités d'achat du TAB-SMS :

Le « TAB-SMS » est vendu exclusivement à l'unité. Pour l'acheter, le Client doit compléter les champs ci-dessous (exp : compagnie, ligne ect.

Le titre de transport « TAB-SMS » est matérialisé par le SMS reçu en retour par le Client sur son téléphone. Ce SMS de retour contient :

- La date de validité du « TAB-SMS » ;
- L'heure de début de validité du « TAB-SMS » ;

- L'heure de fin de validité du « TAB-SMS » ;
- Le code de contrôle permettant de vérifier la validité du « TAB-SMS » par les agents assermentés ;
- Un lien renvoyant vers les présentes conditions générales (<https://servicesms.sn/mobileticketing>).

Ces informations permettent de prouver la validité du « TAB-SMS » et seront contrôlées par les agents assermentés lors d'opération de contrôle.

En cas d'erreur dans l'envoi du message par le Client reçoit un message lui indiquant que l'achat n'a pu être effectué. Ce message d'erreur envoyé par SMS ne constitue pas un titre de transport valable sur le réseau de transport et n'est donc pas payant. Afin de rectifier sa commande, le client doit refaire de nouvelle procédure pour acheter un « TAB-SMS » et voyager de manière régulière.

Si le Client ne reçoit pas de SMS sollicité lui confirmant qu'il a bien acheté un « TAB-SMS », cela signifie que l'acte d'achat du « TAB-SMS » n'a pas été effectué. Le coût d'achat du « TAB-SMS » ne sera alors pas facturé au client. Afin d'obtenir un « TAB-SMS » valide, le Client doit réitérer sa commande ou bien acheter un titre de transport à bord du bus, par le receveur.

Le Client ne peut acheter qu'un seul « TAB-SMS » par SMS envoyé. Plusieurs TAB-SMS peuvent être commandés à partir d'un même téléphone, pour permettre de voyager à bord d'un bus à plusieurs personnes de voyager ensemble. Dans ces cas, le Client détenteur du téléphone qui servira à acheter les « TAB-SMS » doit acheter, autant de fois qu'il y a de voyageurs. Les « TAB-SMS » achetés étant conservés uniquement sur le téléphone portable ayant servi à effectuer l'achat, les Clients doivent rester ensemble tout au long de leur voyage.

En cas de contrôle, tous les « TAB-SMS » reçus devront être présentés par le Client aux agents assermentés en charge du contrôle de validité des titres de transport.

4.3 La durée du TAB-SMS

Tous les « TAB-SMS » vendus sont valables pour la seule date qui est mentionnée sur chacun d'eux dans l'heure qui suit l'achat. Ils ne sont ni modifiables ni annulables.

4.4 Prix du « TAB-SMS »

Le montant du prix d'un « TAB-SMS » (unité) est fixé de 100f jusqu'à 350f est varié selon les lieux.

Le prix du TAB-SMS est directement déduit du compte:

- le prix du « TAB-SMS » est visible sur le SMS détaillée du détenteur du téléphone portable qui a servi à utiliser le service, ou de son employeur s'il s'agit du téléphone portable professionnel ;

Le prix est révisable à tout moment.

5. Conditions d'utilisation

Le « TAB-SMS » est utilisable uniquement du réseau de transport public Dakar Dem Dikk, dans les conditions décrites ci-après.

Le « TAB-SMS » est accepté sur les lignes de bus exploitées par Dakar Dem Dikk. Il convient de sélectionner la compagnie « DDD » suivi le Numéro de la ligne du bus à emprunter pour circuler sur chacune de ces lignes (ex. ligne 113, ligne 2...). Le numéro de ligne est affiché sur le bus.

Le « TAB-SMS » est accepté sur les lignes de bus exploitées par Dakar Dem Dikk. Il convient d'acheter son TAB-SMS pour circuler sur chacune de ces lignes.

Le Client doit acheter son « TAB-SMS » avant de monter dans l'un des bus relevant du réseau et s'assurer d'avoir reçu son titre transport avant de monter à bord. Le Client doit présenter son « TAB-SMS » constitutif d'un titre de transport, au receveur, dès sa montée à bord, pour qu'il en vérifie sa validité.

Les agents assermentés vérifieront que le « TAB-SMS » a bien été acheté avant que le client ne monte dans le véhicule et non pas à la vue des agents assermentés se trouvant dans le véhicule. En pareille situation, le Client s'expose à une amende au tarif en vigueur.

Le « TAB-SMS » permet de réaliser un trajet en bus, sans possibilité de correspondance vers un autre véhicule ou un autre mode, ledit trajet devant débuter dans l'heure suivant l'heure d'achat.

Le « TAB-SMS » étant valable immédiatement à compter de la réception du SMS prouvant son achat, il ne peut être acheté à l'avance pour une utilisation ultérieure.

Le « TAB-SMS » doit être conservé par le client dans son téléphone portable jusqu'à la fin de son voyage sur les lignes du réseau. Si le client efface par erreur le « TAB-SMS » de son téléphone portable, il sera redevable en cas de contrôle d'une amende pour défaut de titre de transport au tarif en vigueur.

6. Service après-vente et remboursement

Uniquement dans le cadre d'une perturbation prévisible du trafic, le Client qui n'a pu utiliser la ligne de bus pour lequel il a acheté un titre « TAB-SMS » a droit à la prolongation de la validité de ce titre pour une durée équivalente à la période d'utilisation dont il a été privé, ou à l'échange ou au remboursement du titre de transport non utilisé.

En dehors des situations décrites précédemment, aucun remboursement ou échange ne sera effectué.

En cas de dysfonctionnement, le Client contacte le service clientèle du servicesms.sn dont les coordonnées figurent sur la plateforme.

7. Validation et contrôle du titre de transport

7.1 Validation

Le « TAB-SMS » consistant en un SMS sur un téléphone portable du Client, ne peut être validé sur les valideurs présents à l'intérieur des bus. Le « TAB-SMS » à partir de sa réception sur le téléphone mobile, est considéré par défaut comme un titre validé à la date et heure d'achat.

Le « TAB-SMS » doit être présenté au receveur lors de la montée dans le bus.

7.2 Contrôle

Le Client est responsable de pouvoir présenter en tout temps son « TAB-SMS » sur son téléphone pour permettre le contrôle. Le Client doit s'assurer que son téléphone dispose de suffisamment de batterie pour couvrir la durée de son voyage et qu'il soit en état permettant la lecture du « TAB-SMS ».

Lors d'un contrôle, le Client doit présenter l'écran de son téléphone portable au receveur afin que celui-ci puisse lire les informations présentes dans le « TAB-SMS ». Si le receveur lui demande, le Client doit faire défiler le texte du « TAB-SMS », de façon à ce que le receveur puisse lire le « TAB-SMS » dans sa totalité et procéder à sa vérification.

Le téléphone portable doit être tenu par le Client de manière à ce que le receveur puisse effectuer son contrôle. Le receveur n'a donc pas à prendre en main le téléphone portable du Client.

Si l'état du téléphone du client ne permet pas une lecture optimale du « TAB-SMS » au receveur, le « TAB-SMS » peut être considéré comme non valable par le receveur. Le Client s'expose à une amende d'un montant au tarif en vigueur pour défaut de détention de titre de transport quelle que soit la raison de non présentation du « TAB-SMS », notamment par exemple :

- Batterie du téléphone déchargée,
- Écran du téléphone cassé,
- Défaut de luminosité de l'écran,
- Téléphone perdu ou volé au cours des 60 minutes de validité du titre de transport,
- Toute autre cause de détérioration du « TAB-SMS » le rendant illisible quelle qu'en soit la cause.

Lors d'un contrôle, l'agent assermenté vérifie la validité du « TAB-SMS » grâce au code de contrôle présent dans le « TAB-SMS » sur le téléphone portable du Client.

Pour être valable, le « TAB-SMS » doit être présenté sur le téléphone ayant servi à son achat. Lors du contrôle, l'agent assermenté pourra grâce à l'application de contrôle vérifier que le « TAB-SMS » est bien présenté sur le téléphone portable ayant servi à son achat. Dans le cas contraire, le Client s'expose à une amende d'un montant au tarif en vigueur pour défaut de détention de titre de transport.

8. Responsabilité et garantie liée aux pannes

Il n'est pas garanti que l'application fonctionne sans interruption, erreurs (qu'elles soient corrigées ou non), ou pannes de connexion, ni encore qu'il soit compatible avec un matériel ou une configuration particulière autre que celle expressément validée.

Les transporteurs ne sont responsables de tout type de dommage prévisible ou imprévisible découlant de l'utilisation ou de l'impossibilité totale ou une mauvaise connexion d'internet.

Le Client déclare connaître les caractéristiques et les problèmes liés à l'utilisation de l'application, et risques liés à l'état de la connexion.

Le Client déclare avoir vérifié que la configuration de son téléphone mobile qu'il utilise ne contient aucune anomalie ou contradiction avec la passation d'une commande et qu'il est en parfait état de fonctionnement.

9. Démarchage et protection des données

Les données collectées font l'objet de traitements automatisés dont les finalités sont la gestion du titre « TAB-SMS, la réalisation d'analyses statistiques ainsi que la lutte contre la fraude.

Les données sont destinées à SERVICES-SMS en charge du routage et de l'envoi des SMS, en leurs qualités respectives de responsables du traitement de données à caractère personnel, conformément à la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel de la loi n° 2008-12 du 25 janvier 2008 sur la protection des données à caractère personnel.

Toutes les données collectées sont obligatoires, à défaut de numéro de téléphone du compte, le client ne pourra pas utiliser le « TAB-SMS ».

Afin d'améliorer la qualité de service offert à ses clients, servicesms.sn pourra être amenés à contacter des clients du service « TAB-SMS » pour des enquêtes. Un sms invitant le Client du TAB-SMS à répondre à un questionnaire via un lien hypertexte pourra être envoyé par servicesms.sn. Le questionnaire portera uniquement sur le service « TAB-SMS ».

Servicesms.sn s'engagent à ne pas utiliser les données personnelles relatives à l'utilisation de ce service à quelque fin commerciale ou promotionnelle que ce soit.

Des données anonymisées relatives aux réponses d'enquêtes clients qui seront réalisées par servicesms.sn seront transmises à la société Dakar Dem Dikk, afin de réaliser des analyses (y compris statistiques) permettant d'améliorer l'offre transport et d'avoir un retour sur cette expérimentation. Seules les données strictement nécessaires à la réalisation de ces analyses statistiques et retour d'expérience voyageur seront communiquées à la société Dakar Dem Dikk.

10. Application des Conditions Générales de Vente et d'Utilisation

Les présentes conditions générales s'appliquent pendant la durée du service de vente du « TAB-SMS » et ce, jusqu'à l'édition d'une nouvelle version des conditions générales.

Les nouvelles conditions générales seront portées à la connaissance des clients par voie de publication, ainsi que par voie d'affichage sur la plateforme <https://www.servicesms.sn/mobileticketing>.

Version Août 2021