



# **ПРАВИТЕЛЬСТВО ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ**

## **ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**от 05 декабря 2019 г. № 39-4**

### **Об утверждении Правил обслуживания граждан железнодорожным транспортом**

В целях определения общих условий обслуживания граждан, осуществляющих поездки, перевозящих багаж и грузобагаж в пределах Донецкой Народной Республики, в соответствии со статьей 2 Закона Донецкой Народной Республики от 27 марта 2015 года № 27-ІНС «О транспорте», статьей 1 Закона Донецкой Народной Республики от 13 ноября 2015 года № 94-ІНС «О железнодорожном транспорте» Правительство Донецкой Народной Республики

#### **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить Правила обслуживания граждан железнодорожным транспортом (прилагаются).
2. Контроль исполнения настоящего Постановления возложить на Министерство транспорта Донецкой Народной Республики.
3. Настоящее Постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

**Председатель Правительства**

**А.Е. Ананченко**

УТВЕРЖДЕНЫ

Постановлением Правительства  
Донецкой Народной Республики  
от 05 декабря 2019 г. № 39-4

## **ПРАВИЛА обслуживания граждан железнодорожным транспортом**

### **I. Общие положения**

1. Настоящие Правила обслуживания граждан железнодорожным транспортом (далее – Правила) определяют общие требования при обслуживании граждан (далее – пассажиров), совершающих поездки, перевозящих багаж или грузобагаж в пределах Донецкой Народной Республики, в подвижном составе предприятий железнодорожного транспорта и в вагонах других субъектов хозяйствования, и являются обязательными для предприятий, учреждений и организаций независимо от формы собственности, осуществляющих предпринимательскую деятельность на территории Донецкой Народной Республики в сфере обслуживания и перевозок пассажиров, багажа и грузобагажа железнодорожным транспортом.

2. Обслуживание пассажиров железнодорожным транспортом регулируется Законами Донецкой Народной Республики «О транспорте», «О железнодорожном транспорте», «О защите прав потребителей», «Об обеспечении санитарного и эпидемического благополучия населения», другими нормативными правовыми актами, а также настоящими Правилами.

3. В соответствии с настоящими Правилами разрабатываются Правила перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом Донецкой Народной Республики (далее – Правила перевозок пассажиров), утверждаемые Министерством транспорта Донецкой Народной Республики.

### **II. Право на осуществление перевозок и обслуживания пассажиров железнодорожным транспортом**

4. В соответствии с Законом Донецкой Народной Республики «О лицензировании отдельных видов хозяйственной деятельности» субъекты хозяйствования, осуществляющие перевозки пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом (далее – перевозчик), должны получить лицензию в установленном законодательством порядке.

Вагоны, предназначенные для перевозки пассажиров, багажа и грузобагажа и не принадлежащие перевозчику, могут включаться в составы поездов, сформированных перевозчиком, на основании договора, заключенного между владельцем вагонов и перевозчиком.

5. Перевозчик должен иметь:

5.1. Для перевозки пассажиров – подвижной состав (вагоны, локомотивы, моторовагонный подвижной состав, дизель-поезда и тому подобное);

для обслуживания пассажиров – помещения для продажи проездных документов, залы ожидания, оборудованные в соответствии с установленными нормами, камеры хранения, багажные и грузобагажные хранилища, служебные помещения, комнаты для длительного отдыха пассажиров (для вокзалов внеклассных и вокзалов 1-го класса), а также технические средства для продажи проездных документов, хранения ручной клади, специальное оборудование для беспрепятственного пользования услугами железнодорожного транспорта инвалидами и пассажирами с детьми.

5.2. При строительстве новых (реконструкции существующих) вокзалов внеклассных и 1-го класса необходимо предусматривать организацию комнат матери и ребенка в соответствии с требованиями действующей на территории Донецкой Народной Республики нормативной документации, а также заданием на проектирование.

### **III. Обязанности перевозчика**

6. Перевозчики, осуществляющие перевозку и обслуживание пассажиров, должны обеспечить:

продажу по требованию граждан проездных документов на поезда, в которых есть свободные места, до любой станции назначения, где останавливается поезд, и прием багажа к перевозке до любой станции, открытой для багажных операций;

перевозку пассажиров, багажа и грузобагажа по расписанию движения поездов между железнодорожными станциями, открытыми для этих операций;

соответствие производственных помещений, зданий и подвижного состава действующему законодательству, а также другим нормативным документам по их эксплуатации;

предоставление пользователям бесплатно информации о расписании движения пассажирских поездов, в том числе пригородных, стоимости проезда, перевозки багажа, грузобагажа, перечень и стоимость услуг, наличие свободных мест в пассажирских поездах, курсирующих по территории Донецкой Народной Республики;

работу билетных касс и других объектов обслуживания пассажиров согласно установленному режиму работы;

выдачу пассажирам за отдельную плату комплекта постельного белья во всех вагонах пассажирских поездов (кроме общих вагонов);

своевременное доведение до сведения пассажиров и встречающих граждан информации об опоздании, изменении пути прибытия или отправления поезда и расположения вагонов в нем;

предоставление пассажирам помещений для ожидания поездов согласно установленным нормам (кроме остановочных пунктов);

возможность перевозки организованных групп пассажиров;

возможность пассажирам производить остановку в пути следования с продлением срока действия проездного документа (билета), изменять маршрут и условия проезда в пути следования;

объявление остановок и правил проезда в пригородных поездах по громкой связи;

возможность переоформления проездного документа (билета) на поезд, который отходит ранее указанного в проездном документе;

возобновление действия проездного документа (билета), кроме плацкарты, в случае опоздания пассажира на поезд, в пределах установленного времени и других случаях, предусмотренных Правилами перевозок пассажиров;

возможность перевозки ручной клади пассажиров согласно установленным нормам;

возможность переправления багажа по заявлению пассажира;

предоставление льгот лицам, имеющим на это право в соответствии с законодательством Донецкой Народной Республики;

безопасность пассажиров при пользовании железнодорожным транспортом;

продажу абонементных билетов (полных, льготных, детских, студенческих и билетов выходного дня) на поезда пригородного сообщения;

контроль правильного использования средств железнодорожного транспорта и соблюдение настоящих Правил и Правил перевозок пассажиров;

полный или частичный возврат денежных средств в случае отказа от поездки или провоза багажа на условиях, установленных Правилами перевозок пассажиров;

сохранность ручной клади пассажиров в камерах хранения;

сохранность багажа и грузобагажа в хранилищах и во время перевозок;

обязательное личное страхование пассажиров от несчастных случаев на транспорте согласно действующему законодательству Донецкой Народной Республики;

во время поездки обеспечить пассажиров питьевой водой, отвечающей требованиям установленных санитарных норм и правил.

7. Порядок открытия и закрытия станций для выполнения багажных и грузобагажных операций, посадки и высадки пассажиров устанавливается в соответствии с Законом Донецкой Народной Республики «О железнодорожном транспорте».

8. Должностные лица субъектов хозяйствования в соответствии с требованиями, установленными Правилами перевозок пассажиров, должны осуществлять личный прием граждан по вопросам обеспечения выезда, перевозки багажа и грузобагажа и по другим вопросам обслуживания пассажиров.

#### **IV. Продажа проездных и перевозочных документов, расчеты за услуги**

9. Документом на право проезда железнодорожным транспортом является проездной документ (билет). Документом на право провоза багажа (грузобагажа) является перевозочный документ (багажная или грузобагажная квитанция). Форма, порядок оформления проездных документов (билетов) и перевозочных документов утверждаются Министерством транспорта Донецкой Народной Республики в установленном законодательством порядке.

10. Заключение договора перевозки пассажира удостоверяется проездным документом (билетом), сдача пассажирами багажа – багажными квитанциями, сдача отправителями грузобагажа - грузобагажными квитанциями.

В соответствии с договором перевозки пассажира перевозчик обязан перевезти пассажира в пункт назначения с предоставлением ему места в поезде, а в случае сдачи пассажиром багажа – доставить багаж в пункт назначения. В соответствии с договором перевозки грузобагажа перевозчик обязан доставить вверенный ему отправителем грузобагаж в пункт назначения и выдать его уполномоченному на получение грузобагажа лицу.

Пассажир обязан оплатить согласно установленным тарифам свой проезд, провоз багажа (в случае его сдачи), а отправитель – провоз грузобагажа.

11. Проездной документ является подтверждением личного страхования пассажира, на основании которого последний имеет право на получение страховой суммы при несчастном случае в порядке, установленном действующим законодательством.

12. Продажа проездных документов (билетов) осуществляется, как правило, билетными кассами в соответствии с Правилами перевозок пассажиров, а продажа проездных документов другими юридическими или физическими лицами осуществляется только на основании заключенных в установленном порядке соглашений с перевозчиком. Во всех случаях продажа проездных документов (билетов) для перевозки пассажиров в пределах Донецкой Народной Республики осуществляется за российские рубли.

13. Продажа проездных документов (билетов) для перевозки групп пассажиров осуществляется по предварительным заявкам предприятий, организаций и учреждений или физических лиц, которые организуют группы для перевозок. Осуществление приема заявок на продажу проездных документов (билетов) для перевозки групп пассажиров, а также их оформления, возврата неиспользованных проездных документов (билетов) и выплаты стоимости возвращенных проездных документов (билетов) устанавливаются Правилами перевозок пассажиров.

14. Во всех случаях возврата проездных документов, кроме случаев, которые произошли по вине перевозчика, пассажир вносит плату за услуги. Средства, уплаченные за услуги, связанные с резервированием мест и продажей проездных документов, не возвращаются, за исключением случаев, когда возврат осуществляется по вине перевозчика.

В случае возврата проездных документов по вине перевозчика пассажиру возвращаются в полном объеме средства, уплаченные им при приобретении проездного документа (билета), в том числе за услуги, связанные с резервированием мест.

15. Билетные кассы станций и остановочных пунктов, открытые для продажи проездных документов, продают проездные документы до всех станций и остановочных пунктов, расположенных по маршруту следования поездов, останавливающихся на этих станциях и остановочных пунктах. Предварительная продажа проездных документов регламентируется перевозчиком.

16. График работы суточных и пригородных билетных касс устанавливается перевозчиком, осуществляющим реализацию проездных документов, в зависимости от расписания движения поездов и местных условий с обеспечением бесперебойного оформления проездных документов.

График работы касс размещается непосредственно над окном кассы или вблизи него. В случае внепланового прекращения работы кассы и иного объекта обслуживания пассажиров перевозчик, осуществляющий реализацию проездных документов, должен своевременно сообщать об этом пассажирам.

17. Время работы камер хранения устанавливается перевозчиком в зависимости от расписания движения поездов и местных условий.

18. Запрещается оказывать предпочтение одному пассажиру перед другим в приобретении проездных документов (билетов), отправке багажа или грузобагажа, за исключением лиц, которым предоставлено право на вне – и первоочередное обслуживание в соответствии с законодательством Донецкой Народной Республики.

Конкретные условия обслуживания таких лиц устанавливается Правилами перевозок пассажиров.

19. Оформление в билетной кассе проездного документа (билета) на проезд в пассажирских поездах производится на основании сведений о документе, удостоверяющем личность пассажира (паспорт, военный билет, удостоверение или иной документ, удостоверяющий личность, а для детей в возрасте до 14 лет – свидетельство о рождении или иной документ, удостоверяющий личность), с указанием в проездном документе (билете) фамилии и имени пассажира.

Оформление в билетной кассе проездного документа (билета) на проезд в поездах пригородного сообщения (кроме льготных и бесплатных) производится без предъявления документа, удостоверяющего личность, и внесения фамилии и имени пассажира.

20. Проездной документ (билет) предоставляет право пассажиру занять место в соответствии с местом, указанным в проездном документе.

В соответствии с Правилами перевозок пассажиров одному пассажиру по его просьбе может предоставляться большее количество свободных мест в спальных вагонах (купейных и мягких с двухместным купе).

21. Оформление проездного документа (билета), дающего право на льготный или бесплатный проезд, осуществляется при предъявлении оригиналов документов, подтверждающих такое право, с внесением в проездной документ фамилии и имени пассажира и номера документа, подтверждающего право на льготный или бесплатный проезд.

22. Получив проездной документ (билет), пассажир должен, не отходя от кассы, проверить правильность указанных в проездном документе (билете) сведений и полученную сдачу.

Посадка в поезд осуществляется по предъявлению проездного документа (билета) и документа, удостоверяющего личность, а при наличии права льготного или бесплатного проезда – документа, удостоверяющего личность и документа, подтверждающего указанное право.

После посадки пассажиров в вагон и отправления поезда проводник вагона обязан дополнительно проверить наличие и действительность проездных документов и погасить их путем надрыва. Проездные документы пассажиров мягких, купейных и плацкартных вагонов пассажирских и скорых поездов на время поездки хранятся у проводника вагона. В общих вагонах проездные документы хранятся у пассажиров.

23. Проездные и перевозочные документы с исправлениями, дополнительными надписями, сделанными лицами, к компетенции которых это не относится, а также поддельные документы, считаются недействительными и денежные средства за их приобретение, как и за утерянные, не возвращаются.

Поврежденный проездной документ (билет) (склеенный, подмоченный, обгоревший, разорванный и т. п.) возобновляется перевозчиком, продавшим его, в случае сохранения на проездном документе (билете) информации в объеме, достаточном для его идентификации. Условия восстановления проездного документа (билета) и возврата стоимости неиспользованного возобновленного проездного документа (билета) определяется Правилами перевозок пассажиров. Утерянные или похищенные проездные и перевозочные документы не возобновляются.

24. Выданные пассажирам проездные документы (билеты) действительны в течение времени следования поезда или вагона беспересадочного сообщения до пункта назначения, указанного в проездном документе (билете), согласно действующему законодательству Донецкой Народной Республики.

Условия продления срока действия проездного документа (билета) и возобновление его действия устанавливаются Правилами перевозок пассажиров.

25. Расчеты потребителей за транспортные и связанные с ними дополнительные услуги осуществляются с поставщиками услуг за наличные, в безналичном порядке с выдачей пользователям документов, подтверждающих стоимость и факт предоставления услуг, и регистрацией сумм поступлений в порядке, установленном законодательством Донецкой Народной Республики.

26. Кассир или другой работник, получающий денежные средства во время расчета с пассажиром, должен выяснить, требуются ли пассажиру постельные принадлежности, четко сообщить пассажиру о размере платы за пользование постельными принадлежностями, общую стоимость проезда, сумму наличности, полученной от него, номер поезда, дату отправления, тип и номер вагона, категорию места, причитающуюся сумму сдачи.

#### **V. Тарифы на перевозки. Цены за услуги**

27. Перевозки пассажиров, багажа и грузобагажа в пассажирских поездах железнодорожным транспортом общего пользования осуществляются по тарифам, утвержденным в соответствии с действующим законодательством Донецкой Народной Республики.

28. Цены за услуги, связанные с перевозкой пассажиров, багажа в пригородном сообщении, устанавливаются поставщиками услуг в порядке, не противоречащем законодательству Донецкой Народной Республики.

29. Проезд пассажиров в пассажирских поездах с нумерацией мест в вагоне оплачивается по пассажирским тарифам, в том числе и в пределах пригородной зоны.

30. Проезд пассажиров в пригородных поездах в пределах пригородной зоны осуществляется по пригородным тарифам.

#### **VI. Обслуживание на вокзалах**

31. Пассажиры при наличии проездных документов (билетов) имеют право беспрепятственного и бесплатного прохода в залы ожидания,



операционный зал, пользование подземными и надземными переходами или другим оборудованием для пассажиров.

32. Перевозчик на вокзалах может устанавливать платный вход в залы ожидания и другие помещения вокзалов для лиц, не имеющих проездных документов (билетов). Конкретные условия введения платного входа устанавливаются Правилами перевозок пассажиров.

33. Внутри вокзала или в непосредственной близости от вокзала (пассажирской платформы) перевозчик должен обеспечить функционирование санитарных узлов для бесплатного пользования пассажиров.

34. Платные туалеты и платные залы ожидания повышенного комфорта или с дополнительными услугами на вокзалах могут открываться для функционирования только при наличии бесплатных. Открытие платных туалетов вместо бесплатных, уменьшение площади бесплатных залов ожидания, приводящее к ухудшению условий пребывания пассажиров на вокзалах, запрещается.

35. На вокзалах и в поездах может осуществляться торговля продуктами питания, в том числе чайной продукцией, кондитерскими изделиями, сувенирной продукцией и другими товарами, а также могут предоставляться дополнительные услуги (связи, заказ такси, резервирование мест в гостиницах, перевозки отдельных отправок пассажирскими поездами и т. п.) и в случае необходимости оборудоваться для этого отдельные помещения.

36. Помещения станций, вокзалов, предназначенных для пассажиров и персонала, должны обеспечиваться питьевой водой, отвечающей требованиям санитарных норм и правил.

Медицинские пункты на вокзалах должны соответствовать требованиям Правил организации деятельности медицинского пункта на железнодорожном вокзале (станции) Донецкой Народной Республики, утверждаемых Министерством здравоохранения Донецкой Народной Республики и Министерством транспорта Донецкой Народной Республики; комнаты для длительного отдыха пассажиров, коммунальные помещения, заведения ресторанного хозяйства и торговли, обслуживающие пассажиров, комнаты матери и ребенка должны соответствовать требованиям санитарного законодательства.

## **VII. Перевозка багажа и грузобагажа**

37. Прием багажа и грузобагажа осуществляется непосредственно на вокзалах, станциях, открытых для багажных (грузобагажных) операций в соответствии с Правилами перевозок пассажиров.

После приема багажа или грузобагажа перевозчик должен выдать отправителю перевозочный документ.

38. К перевозке багажом от пассажира принимаются такие вещи и предметы, которые по своим размерам, упаковке и свойствам могут быть погружены в багажный вагон и не нанесут вреда багажу других пассажиров. Ограничения во время приема багажа или грузобагажа относительно его веса и размеров устанавливаются Правилами перевозок пассажиров.

39. К перевозке багажом и грузобагажом не допускаются:  
вещи, состояние которых не соответствует санитарным нормам;  
легковоспламеняющиеся (бензин, керосин, ацетон и др.),  
самовозгорающиеся, взрывчатые, радиоактивные, едкие и отравляющие вещества, огнестрельное оружие, боевые припасы;  
газовые баллоны, бывшие в употреблении;  
золото, серебро, платина и изделия из них, ценные бумаги, деньги металлические и бумажные, жемчуг, драгоценные камни и другие драгоценности, произведения искусства.

40. Перевозка животных устанавливается Правилами перевозок пассажиров.

41. Если у перевозчика возникли сомнения в наименовании багажа (грузобагажа) или его состоянии, он может потребовать вскрытия пассажиром (отправителем) багажа (грузобагажа) для проверки. Проверка может осуществляться только во время его приема к перевозке в присутствии пассажира (отправителя).

42. Перевозчик не отвечает перед собственником (владельцем) багажа за порчу или неудовлетворительное состояние:

скоропортящихся продуктов, бьющихся и хрупких предметов, содержащихся среди других предметов багажа, а также отдельно упакованных;  
бьющихся предметов (стекло, фарфор, телевизоры, приемники), если при этом отсутствуют внешние повреждения упаковки, кроме случаев, предусмотренных Правилами перевозок пассажиров.

43. Срок доставки багажа (грузобагажа) устанавливается Правилами перевозок пассажиров.

44. Багаж выдается на станции назначения предъявителю перевозочного документа и проездного документа, оформленного на весь маршрут следования.

Прибывший на станцию назначения грузобагаж выдается получателю или другому лицу, действующему на основании доверенности, оформленной в

установленном порядке, при предъявлении паспорта или иного документа, удостоверяющего личность.

Выдача багажа (грузобагажа) производится в течение всего времени работы багажного отделения.

45. Если багаж (грузобагаж) не поступил на станцию назначения в течение 10 суток после окончания срока доставки, он считается утраченным, а его стоимость подлежит возврату. Возврат стоимости утраченного багажа (грузобагажа) производится в соответствии с Правилами перевозок пассажиров.

46. Багаж (грузобагаж), не востребованный в течение 30 суток, не считая суток прибытия, подлежит реализации в соответствии с Правилами перевозок пассажиров.

### **VIII. Информация**

47. В помещениях вокзалов на станциях пассажирам и гражданам должна предоставляться визуальная информация относительно:

расписания движения пассажирских поездов, в том числе пригородных, стоимости проезда и перевозки багажа и грузобагажа от станции отправления до станций, поток пассажиров до которых является наибольшим;

Правил перевозок пассажиров;

графика работы и специализации билетных, багажных касс, камер хранения, багажных, грузобагажных хранилищ, хранения ручной клади;

услуг, предоставляемых на вокзале (станции) и их стоимости;

размещения вокзальных помещений;

места нахождения книги жалоб и предложений, места и времени приема пассажиров должностными лицами вокзала;

адресов и телефонов организаций, которым вокзал (станция) подчинены, местных органов исполнительной власти, осуществляющих защиту прав потребителей.

48. Справочная информация пассажирам предоставляется работниками железнодорожного транспорта как в устной форме, так и письменно. Выдача письменных справок устанавливается Правилами перевозок пассажиров.

49. Каждая станция, где останавливается пассажирский поезд, должна быть оборудована средствами оповестительной связи. Использование этих средств для передачи информации пассажирам устанавливается Правилами перевозок пассажиров.

50. Проводник вагона, на хранении у которого находятся проездные документы (билеты), должен уведомить пассажира о прибытии поезда на станцию назначения не менее чем за 30 минут до прибытия поезда и вернуть ему проездные документы (билеты).

51. В каждом вагоне должна быть размещена информация о расписании движения поезда, стоимости платных услуг, выдержками из Правил перевозок пассажиров, пожарной безопасности. По желанию перевозчика сообщается и другая информация.

52. Любая информация для пассажиров на вокзалах и в поездах должна соответствовать законодательству о языках Донецкой Народной Республики.

## **IX. Проезд в вагонах**

53. Порядок проезда в вагонах пассажирских поездов формирования Донецкой железной дороги в пределах Донецкой Народной Республики устанавливается Правилами поведения граждан на железнодорожном транспорте, утверждаемыми Министерством транспорта Донецкой Народной Республики.

54. При невозможности предоставить пассажиру место в вагоне согласно приобретенному проездному документу (билету), перевозчик обязан предоставить такому пассажиру при его согласии место в другом вагоне, в том числе в вагоне более высокой категории, без взимания доплаты. Если пассажиру предоставляется место в вагоне низшей категории, то ему возвращается разница стоимости проезда. Условия возврата платежей в случае отказа пассажира от предложенного ему места определяется Правилами перевозок пассажиров.

55. Дети в возрасте до 6 лет, которые не занимают отдельного места, имеют право на бесплатный проезд без проездного документа (билета).

Дети в возрасте от 6 до 14 лет имеют право на проезд по детским проездным документам (билетам) с предоставлением места. Условия проезда детей определяется Правилами перевозок пассажиров.

56. Пассажир имеет право в пути следования пассажирского поезда сделать остановку с продлением срока действия проездного документа (билета) в соответствии с Правилами перевозок пассажиров.

57. В купейных, плацкартных и мягких вагонах пассажирских поездов пассажирам не менее трех раз в день предлагаются услуги чайной торговли (чай, кофе, напитки, кондитерские изделия), круглосуточно поддерживается наличие кипяченой воды.

58. Постельные принадлежности (матрас, подушка, наволочка, одеяло, простыня и полотенце) в вагонах со спальными местами выдаются проводником вагона в случае уплаты пассажиром по его собственному желанию в билетных кассах (поезде) за пользование такими принадлежностями. В обязанности проводника вагона входит доставка

постельного белья на место пассажира и уборка его за 30 минут до прибытия поезда на станцию высадки пассажира.

Проводник вагона должен оказывать помощь в застилании постельного белья инвалидам, больным, людям преклонного возраста и пассажирам с маленькими детьми.

59. Санитарно-гигиеническое и санитарно-техническое состояние вагонов пассажирских поездов, вагонов пригородных поездов должно соответствовать требованиям санитарного законодательства.

## **X. Отказ в перевозке**

60. Перевозчик имеет право отказать пассажиру в его перевозке лично и его багажа или высадить пассажира из поезда в таких случаях:

если пассажир находится в явно выраженном нетрезвом состоянии и нарушает при этом правила проезда и общественного порядка, мешает спокойствию других пассажиров. Отказ в посадке или высадка такого пассажира производится должностными лицами перевозчика, выполняющими служебные обязанности, а в случае проявления неповиновения – сотрудниками правоохранительных органов Донецкой Народной Республики;

если пассажир находится в состоянии заболевания, препятствующего возможности его дальнейшей поездки или угрожающего здоровью других пассажиров, а возможности поместить его отдельно нет. Пассажир высаживается из поезда медицинскими работниками и лишь на той станции, где есть соответствующие учреждения здравоохранения;

если пассажир проезжает без проездного документа (билета) или по недействительному проездному документу (билету) и отказывается оплатить стоимость проезда в порядке, определяемом Правилами перевозок пассажиров. Высадка такого пассажира производится работниками перевозчика, на которых в установленном порядке возложено осуществление контроля за наличием у пассажиров проездных документов (билетов).

Условия возврата (или невозврата) проездных документов (билетов) за несостоявшуюся поездку в таких случаях устанавливается Правилами перевозок пассажиров.

## **XI. Контроль. Охрана общественного порядка**

61. Охрана общественного порядка и безопасности пассажиров на железнодорожном транспорте осуществляется сотрудниками правоохранительных органов Донецкой Народной Республики. Работники железнодорожного транспорта должны оказывать содействие сотрудникам правоохранительных органов при исполнении ими служебных обязанностей, немедленно извещать о выявленных фактах правонарушений.

62. Пассажиры обязаны соблюдать правила общественного порядка, правила пользования кассами, вагонами, вокзальными помещениями и бережно относиться к имуществу перевозчика.

63. Контроль санитарного, технического, противопожарного состояния, выполнения настоящих Правил на вокзалах и в поездах осуществляется соответствующими должностными лицами перевозчика и соответствующих органов, к компетенции которых относится осуществление контроля в соответствии с действующим законодательством Донецкой Народной Республики.

Контроль наличия у пассажиров проездных документов (билетов), документов, подтверждающих право на льготный или бесплатный проезд, осуществляется только соответствующими должностными лицами перевозчика при условии предъявления ими документа (удостоверение) установленного образца.

Должностные лица перевозчика, осуществляющие контроль, в случае обнаружения недостатков в организации продажи проездных документов (билетов) и обслуживании пассажиров на вокзалах и в поездах, должны принять меры для их устранения или уведомить соответствующие органы, к компетенции которых относится осуществление контроля.

## **XII. Расписание движения поездов**

64. Перевозки пассажиров железнодорожными путями общего пользования осуществляются в пассажирских поездах разных категорий в зависимости от скорости движения, расстояния, вида сообщений и комфорта проезда. Категории поездов и вагонов устанавливаются Правилами перевозок пассажиров.

65. Расписание движения пассажирских и пригородных поездов в пределах Донецкой Народной Республики устанавливается перевозчиком, в межреспубликанском сообщении – перевозчиками по согласованию с соответствующими профильными Министерствами Донецкой Народной Республики и Луганской Народной Республики, в международном железнодорожном сообщении - Международными соглашениями.

66. Количество пассажирских поездов на каждом направлении, периодичность их курсирования, минимальное количество вагонов, назначение остановок поездам на промежуточных станциях устанавливаются перевозчиком.

В случае увеличения пассажиропотока перевозчиком регулируется схема пассажирских поездов путем включения дополнительных вагонов, а при необходимости назначаются дополнительные поезда.

### **XIII. Жалобы. Разрешения споров**

67. На каждой станции и в пассажирском поезде ведется книга жалоб и предложений, листы которой должны быть пронумерованы, прошнурованы и скреплены печатью руководителя перевозчика, осуществляющего перевозки. На предприятиях, где обслуживание пассажиров осуществляется в различных, расположенных на больших расстояниях помещениях, таких книг должно быть несколько. При этом на доступных для обозрения местах должны быть размещены объявления о месте нахождения книги жалоб. Условия выдачи книги и реагирования должностных лиц на сделанные в ней записи устанавливаются Правилами перевозок пассажиров.

68. Все споры и разногласия, возникающие между пассажирами и перевозчиком, решаются на станции начальником станции или начальником вокзала, в поездах во время движения – начальником поезда.

Если пассажир не согласен с решением начальника станции, вокзала или поезда, это решение может быть обжаловано в соответствии с Правилами перевозок пассажиров и действующим законодательством Донецкой Народной Республики.

### **XIV. Ответственность**

69. За утрату, порчу, повреждение, несвоевременную доставку багажа и грузобагажа перевозчик несет ответственность перед получателем в соответствии с действующим законодательством Донецкой Народной Республики.

70. Пассажиры и другие пользователи услуг несут ответственность перед поставщиками услуг за повреждение подвижного состава, оборудование вагонов и имущества других пользователей услуг, а также за невыполнение пункта 39 настоящих Правил в соответствии с действующим законодательством.

71. Перевозчик не несет ответственности перед пассажирами за последствия приобретения проездных документов у лиц, которым не предоставлено право на осуществление их продажи, если они будут признаны недействительными во время поездки или перед посадкой.

### **XV. Переходные положения**

72. Абзац 24 пункта 6 и пункт 11 настоящих Правил вступают в силу после принятия в Донецкой Народной Республике соответствующего законодательства в сфере страхования.

73. Абзац 1 пункта 19 и абзац 2 пункта 22 вступают в силу после внедрения и открытия доступа к автоматизированной системе управления пассажирскими перевозками в Донецкой Народной Республике.