

## STATION INFORMATION LETTER (SIL)

APPLICABILITY	Passenger Irregularities		
SUBJECT	Irregularity Handling Procedure		
ISSUED BY	BT Ground Operations		
REF. NUMBER	KK-04-11/ <b>GOM A.7</b>		
REF.TO PUBLICATIONS			
ISSUED ON	09.05.2018	EFFECTIVE	09.05.2018

Dear Partners,

AirBaltic has introduced 2 new forms for Passenger Irregularity handling:

### 1. Volunteer Denied boarding form

Handling agent's priority in case of an overbooked flight is to find denied boarding volunteers during check-in time.

Handling staff must target passengers eligible to be denied boarding volunteers and propose such passengers to volunteer for denied boarding during check-in time for all overbooked airBaltic flights.

After Volunteer passenger is offloaded need to be completed by passenger and agent, passenger phone number, e-mail address and signature need to be collected.

Received data need to be added to Customer record in DCS as Add Comment

<p><b>LV</b></p> <p><b>Cien. pasažieri,</b></p> <p>Vēlamies Jūs informēt, ka uz lidojumu</p> <p>Reisa numurs _____</p> <p>lido no _____</p> <p>ir pārdots vairāk biļešu nekā sēdvietu reisā.</p> <p>Saskaņā ar vispārpieņemtu praksi aviācijas nozarē, aviokompānijas pārdod vairāk aviobiļešu nekā pieejamo vietu skaits lidmašīnā, lai nodrošinātu maksimālu reisu pildījumu. Šī prakse ir saistīta ar to, ka samērā liels pasažieru skaits, nebrīdinot aviokompāniju, neparādās uz reisu. Izsakām nošēli, ka šīs nepatīkamās situācijas dēļ Jums, iespējams, būs jāmaina savi ceļojuma plāni.</p> <p>Pasažieriem, kuri brīvprātīgi piekrit atstāties no rezervētās sēdvietas, piedāvājam</p> <p style="text-align: right;"><b>EUR</b></p> <p>kompensāciju un ātrāko iespējamo alternatīvu nokļūšanai galamērķī, kā arī gaidīšanas laikā nepieciešamības gadījumā nodrošinām ēdināšanu, transportu un izmīnāšanu viesnīcā.</p> <p>Ja esat iegādājies biļeti airBaltic mājaslapā, mūsu Zvanu centra darbinieki sazināsies ar Jums pa tālruni, ko norādījāt rezervācijā. Savukārt, ja Jūsu biļete ir pirktas citās tirdzniecības vietās, mēs lūdzam Jūs sazināties ar Zvanu centru pa tālruni</p> <p><b>+371 67280422</b></p> <p>Ja piekritat brīvprātīgi atstāties no rezervētās sēdvietas, lūdzam norādīt savu kontaktinformāciju un parakstīt veidlapu:</p> <p>Pasažiera vārds, uzvārds Passenger's name, surname Vorname, Name des Fluggastes Имя, фамилия пассажира</p> <p>Mob. tāl. numurs Mobile phone number Handynummer Номер сотового телефона</p> <p>airBaltic pārstāja paraksts airBaltic representative signature Unterschrift des Vertreters von airBaltic Подпись представителя airBaltic</p>	<p><b>EN</b></p> <p><b>Dear passenger,</b></p> <p>We would like to inform you that your flight</p> <p>Flight number _____</p> <p>is flying from _____</p> <p>is overbooked.</p> <p>It is a common practice for airlines to sell more tickets than there are seats in the aircraft to ensure maximum fulfillment. Based on experience, it is associated with a relatively large number of passengers who without prior notice do not show up for the flight. We regret that due to this unpleasant situation you might not be able to travel as planned.</p> <p>For passengers who voluntarily agree to give up their seat, we offer</p> <p style="text-align: right;"><b>EUR</b></p> <p>compensation and rebooking to earliest possible flight(s) to reach final destination, as well as offer meal vouchers, transportation and hotel if becomes necessary.</p> <p>Please note that if you have purchased ticket for this flight on airBaltic webpage, our Call Centre agents will contact you via phone you provided. However if your ticket is purchased elsewhere, we kindly ask you to contact Call Centre by phone.</p> <p><b>+371 67280422</b></p> <p>If you agree to volunteer, please provide your contact details and sign the form:</p>
--	--

## STATION INFORMATION LETTER (SIL)

### 2. Flight cancellation leaflets

In case of flight cancellation please distribute to passengers Flight cancellation leaflets immediately.

Cienījamais pasažieri,

atvainojamies par izmaiņām lidojumu grafikā. airBaltic mērķis ir nodrošināt un sniegt Jums labāko ceļošanas pieredzi, tomēr dažkārt ir iespējama neplānota reisu atcelšana.

Apzināmies sagādātās neērtības, tāpēc, lai paātrinātu apkalpošanas procesu un izvairītos no gaidīšanas rindā, aicinām Jūs sazināties ar airBaltic zvanu centru, zvanot uz tālruņa numuru **+371 67 280 422**, kur saņemsiet informāciju par Jūsu jaunajiem lidojumiem.

---

Dear passenger,

we sincerely apologize for your recent flight irregularity with airBaltic. Our aim is to give you the best travelling experience, yet sometimes cancellations happen.

We understand this may have caused you inconvenience and in order to make the rebooking process and service faster, as well as to shorten the queuing time, we kindly ask you to contact airBaltic call center via ph.nr. **+371 67 280 422** to receive an information about your new flight schedule.

---

Уважаемый пассажир,

приносим свои извинения за изменения графика полетов. airBaltic стремится подарить Вам наилучшие впечатления от путешествий, однако порой случается внеплановая отмена рейсов.

Мы понимаем, что доставили Вам неудобства, поэтому, чтобы ускорить процесс обслуживания и избежать очередей, просим Вас обратиться в центр обслуживания клиентов airBaltic (телефон **+371 67 280 422**), где Вы сможете получить информацию о Ваших новых полетах.

**airBaltic**

The aim of Flight cancellation leaflets is to make rebooking process and service faster, as well as to shorten queuing time.

\*For stock orders contact [CLChelpdesk@airbaltic.lv](mailto:CLChelpdesk@airbaltic.lv) and CC Area Station Manager