



Pour toute question concernant le programme Isaruuk, veuillez consulter la section dédiée au programme Isaruuk du site internet d'Air Inuit ou contacter notre service à la clientèle [isaruuk@airinuit.com](mailto:isaruuk@airinuit.com).

Depuis janvier 2024, les cartes physiques ne sont plus disponibles. Chaque membre reçoit un numéro individuel associé à son compte Isaruuk qui peut utiliser afin de récolter ou réclamer ses points.

## I. CONDITIONS GÉNÉRALES DU PROGRAMME

Récompenses Isaruuk est un programme de récompenses (ci-après désigné « programme Isaruuk ») exploité par Air Inuit Ltée (ci-après désignée « Air Inuit »). En adhérant au programme Isaruuk ou en conservant son adhésion, le membre convient qu'Air Inuit décline toute responsabilité légale ou contractuelle à son égard, et qu'elle limite ses obligations légales à ses partenaires auxquels elle vend des points Isaruuk. L'accumulation de points ne confère au membre du programme Isaruuk aucun acquis, et le membre qui accumule des points ne peut présumer de la disponibilité continue des primes, niveaux de primes, bonis ou autres avantages. Air Inuit se réserve le droit de réviser, de modifier, de retirer ou d'annuler le programme Isaruuk (dans sa totalité ou en partie), les avantages ou primes accordés par le programme Isaruuk, ou ses modalités et conditions, sans préavis aux membres. Ces modifications peuvent toucher les points accumulés par le membre et les règles d'accumulation de points. Le programme Isaruuk est en vigueur à compter de la date de lancement du programme, soit le 8 juillet 2013.

En conservant son adhésion au programme Isaruuk, le membre convient que :

1. Les points du programme Isaruuk n'ont aucune valeur monétaire et ne peuvent en aucun cas faire l'objet d'une réclamation monétaire auprès d'Air Inuit;
2. Les comptes du programme Isaruuk sont réservés à l'usage de particuliers. Une entreprise, fiducie, association ou autre entité ne peut détenir de compte du programme Isaruuk;
3. Les points ou les primes Air Inuit appartiennent au titulaire du compte, et ils ne peuvent être cédés, échangés, légués ou faire l'objet de toute autre forme de transfert sans le consentement préalable d'Air Inuit et le respect des modalités et conditions du programme Isaruuk. La cession ou le transfert de points Air Inuit qui ne respecte pas les règles sera déclaré nul, et Air Inuit pourrait à son gré radier le membre du programme Isaruuk ou annuler la prime ou les points Air Inuit, selon le cas ;
4. Le membre du programme Isaruuk pourra accumuler des points sur la base de un (1) dollar dépensé (strictement sur le tarif de base d'un billet d'un vol régulier sur Air Inuit) donne un (1) point pour toutes les classes de service. Les frais, les surcharges, les taxes ne sont pas applicables à l'accumulation de points. Toutes autres dépenses telles que frais d'excédent de bagage, frais d'expédition de cargo, frais de changement de billet, frais de mineur non accompagné, frais de consommation à bord ou tout autre service ne se qualifieront pas pour l'accumulation de points.

5. Un billet-prime obtenu par le programme de récompenses Isaruuk, les passes de courtoisie, les passes de voyage (type A et B), les passes «P-Pass» et les billets sans frais (non-revenue) ne permettent pas de cumuler des points ;
6. Les points du programme Isaruuk sont considérés réalisés lorsque le billet pour lequel ces points ont été obtenus a été consommé. L'inscription des points au compte sera complétée lorsque le service aura été consommé. À titre d'exemple, la réservation d'un vol permet d'inscrire ces points à un dossier, mais ces points apparaîtront au compte qu'au moment où le membre aura effectué son vol ;
7. Air Inuit décline toute responsabilité à l'égard des membres du programme Isaruuk concernant, entre autres, l'annulation ou la modification du programme Isaruuk dans sa totalité ou en partie, l'ajout ou le retrait de partenaires avec ou sans préavis aux membres, les modifications apportées aux périodes d'interdiction, la disponibilité des vols ou des places sur les vols, de même que toute modification apportée aux primes ou niveaux de primes ou de points requis pour ces primes ;
8. Air Inuit décline toute responsabilité concernant les primes réclamées et ne peut être tenue responsable des vols retardés ou annulés. Le membre accepte qu'Air Inuit, ses compagnies affiliées ou représentants ne peuvent en aucun cas être tenus responsables en cas d'accident, de perte, de blessure ou de dommage causés par une prime fournie ou demandée dans le cadre du programme Isaruuk ;
9. Le statut de membre du programme Isaruuk constitue un privilège qui peut être révoqué par Air Inuit, en tout temps et sans aucune compensation de sa part, en raison du non-respect des modalités et conditions du programme ou de tout autre comportement qui, selon elle, peut nuire à l'intérêt d'Air Inuit, du programme Isaruuk ou de ses partenaires;
10. Air Inuit n'est aucunement tenue de maintenir le programme Isaruuk ou de fournir d'avis concernant sa modification ou son annulation;
11. Le membre du programme Isaruuk est tenu d'acquitter les taxes, les frais de départ et de sécurité, les droits ou frais applicables aux primes, tels qu'imposés par toute autorité gouvernementale, les surtaxes exigées par tout transporteur aérien et tous frais de service et surcharges (carburant) imposés par Air Inuit;
12. Air Inuit et les entreprises qui lui sont associées ne peuvent être tenues responsables des pertes ou des retards postaux;
13. Dans l'éventualité où des ententes seraient conclues entre Air Inuit et des partenaires cela pourrait permettre aux membres du programme Isaruuk d'accumuler et/ou d'échanger des points auprès de partenaires participants. Toutefois, l'accumulation de points chez un partenaire ne peut se faire que pour un seul programme de récompenses. Des points ne pourront être inscrits à plus d'un programme. La liste des partenaires, si applicable, sera disponible sur le site internet du programme Isaruuk. Air Inuit ne peut être tenue responsable si la liste n'est pas à jour. Les partenaires peuvent changer sans préavis ;
14. L'inscription au programme Isaruuk se fait individuellement, une seule fois, et le nom qui figure sur le compte doit être le nom légal du membre. Les comptes sont réservés à l'usage de particuliers, en conséquence, ils sont maintenus au nom de particuliers seulement ;
15. Les points du programme Isaruuk dans un compte appartiennent à la personne qui détient le compte et non pas à la personne ou à l'entreprise qui a payé le billet d'avion ;

16. Chaque membre a la responsabilité de se tenir au courant des modalités du programme Isaruuk et du nombre de points du programme Isaruuk inscrits à son compte. Air Inuit transmettra de façon électronique (via courriel) aux membres les relevés ou tout autre renseignement concernant le programme Isaruuk ou les offres promotionnelles. Air Inuit ne peut être tenue responsable de la non-transmission d'information relative au programme en cas de changement de coordonnées des membres non rapporté aux gestionnaires du programme ;
17. Un membre doit informer Air Inuit de tout changement d'adresse postale ou électronique. Air Inuit ne peut être tenue responsable des documents transmis par la poste ou par courrier électronique qui sont adressés à une adresse erronée ni des conséquences qui pourraient en découler ;
18. Les points, primes (incluant les billets d'avion) ou autres récompenses du programme Isaruuk ne peuvent être échangés contre de l'argent. Leur vente, modification ou échange entraînent leur annulation. Le membre effectuant une telle transaction d'échange pourrait perdre ses privilèges liés au programme Isaruuk ;
19. Les points contenus dans un compte expireront si le membre du programme Isaruuk n'a pas accumulé ou échangé de points pendant une période de 30 mois consécutifs. La validité des points pourra être modifiée par Air Inuit sans préavis.
20. Dans tous les cas, les points peuvent être additionnés et/ou accumulés qu'à partir de la création du compte au programme Isaruuk. En effet, aucun point ne peut être inscrit pour les vols effectués avant la date de la création du compte Isaruuk. Un particulier qui n'est pas membre au programme Isaruuk ou qui détient un compte inactif ne pourra faire la réclamation pour les points de segments de vol complétés ;
21. Un membre ne peut réclamer des points manquants ou non-inscrits à son compte pour un voyage au-delà de 150 jours de la date du segment de vol complété pour lequel les points n'auraient pas été inscrits à son compte;
22. Tout renseignement personnel sur le compte ne sera fourni qu'au titulaire, à la personne à qui un membre a accordé ce privilège en faisant parvenir une autorisation écrite à Air Inuit, ou conformément à une ordonnance d'une cour de justice ou à une demande d'une agence gouvernementale détenant une autorité suffisante pour justifier une telle dérogation;
23. Advenant qu'un membre change de nom, il devra présenter des pièces justificatives à l'appui pour faire modifier les coordonnées personnelles de son compte ;
24. Le décès du membre entraîne l'annulation du compte du programme Isaruuk; Aucun point ne peut être légué en vertu d'un testament ;
25. Un enfant (deux ans et plus) qui détient un billet payant lui permettant d'occuper un siège peut accumuler des points du programme Isaruuk dans son propre compte. Son adhésion au programme Isaruuk est assujettie aux modalités et conditions du programme Isaruuk;
26. Air Inuit est seul juge de l'admissibilité d'un itinéraire selon les modalités et les conditions du programme Isaruuk;
27. Air Inuit est seul juge de l'interprétation des modalités et des conditions du programme Isaruuk;
28. Le programme Isaruuk est régi, contrôlé, interprété et défini par les lois de la province de Québec et par les lois fédérales s'y appliquant, et en vertu de ces lois, sans égard pour

tout principe en matière de conflit de droit. Le membre consent expressément à ce que les tribunaux du Québec ou la Cour fédérale du Canada au Québec, ou les tribunaux de tout autre district judiciaire ou territoire qu'Air Inuit peut choisir, soient seuls compétents pour entendre les recours, différends ou conflits liés aux présentes. Tout différend concernant le programme Isaruuk ou découlant de l'accumulation de points, la réclamation ou l'obtention de primes du programme Isaruuk doit être soumis aux tribunaux du Québec qui seront les seuls compétents pour entendre ces différends;

29. Aucune renonciation par Air Inuit ou par un membre à un manquement ou à un défaut aux termes des présentes ne sera considérée comme une renonciation à ce qui précède ou à toute infraction ou défaut subséquent. Si des stipulations contenues aux présentes devaient être jugées nulles, invalides ou autrement inopposables par un tribunal compétent, ce jugement ne saurait toucher les autres stipulations contenues aux présentes;
30. En acceptant les présentes modalités, un membre comprend et accepte qu'Air Inuit, ses fournisseurs, agents et employés respectifs se dégagent de toute responsabilité quant à toute réclamation pour blessures, décès ou dommages encourus par un membre et/ou par ses invités au cours des activités reliées aux primes, y compris (le cas échéant) tout incident qui surviendrait en route vers ou au retour des activités reliées à ladite prime, ou encore lors de l'utilisation de ladite prime ou de la participation aux activités reliées à ladite prime, que cela soit dû à une négligence d'Air Inuit, de ses fournisseurs de services ou de leurs serviteurs, agents ou employés respectifs. En outre, un membre dégage Air Inuit, ses fournisseurs de services, ainsi que leurs serviteurs, agents et employés respectifs de toute responsabilité quant à quelque action en justice, revendication, dommages-intérêts dissuasifs ou tout autre genre de réclamation que ce soit, en relation avec les dites activités;

## II. MODALITÉS ET CONDITIONS DE RÉSERVATIONS AÉRIENNES

Les modalités et conditions suivantes s'appliquent aux primes aériennes du programme Isaruuk d'Air Inuit :

1. L'utilisation d'un billet-prime obtenu par le programme de récompenses Isaruuk ne permet pas de cumuler des points dans le cadre du programme Isaruuk ;
2. La réservation des billets d'avion Air Inuit obtenus avec les points du programme Isaruuk doit être effectuée au moins 7 jours avant le départ. En deçà de ce délai, Air Inuit se réserve le droit de refuser l'émission des billets ;
3. Un billet-prime peut être émis au nom de toute personne tel que soumis par le membre Isaruuk lors de la demande du billet-prime. Le membre demeure cependant responsable de la gestion de ce billet ;
4. Les itinéraires et les réservations de billets d'avion Air Inuit sont assujettis à la disponibilité de sièges de classe G et à l'approbation d'Air Inuit ;
5. Les membres sont les seuls responsables du paiement des taxes, des surcharges et frais applicables. Les frais et taxes applicables aux billets d'avion perçus à l'avance doivent être réglés par carte de crédit au moment de la confirmation de la réservation des billets d'avion Air Inuit ;
6. Les réservations de billet d'avion Air Inuit doivent être du statut confirmé pour qu'un billet-prime soit émis au moment de la réservation ;

7. Les billets d'avion Air Inuit sont valides un an à compter de leur date originale d'émission, à moins d'indication contraire ;
8. Les billets d'avion Air Inuit ne peuvent être échangés contre de l'argent et seront nuls s'ils sont vendus, échangés ou transférés. Dans un tel cas, le membre pourrait être suspendu ou radié du programme ;
9. Le nombre de points requis pour un billet d'avion Air Inuit est valide au moment d'échanger des points Isaruuk et s'applique seulement à l'itinéraire réservé. Les changements apportés à un itinéraire peuvent entraîner une modification du nombre de points nécessaires si le prix du nouvel itinéraire a changé. Cela peut être dû à la disponibilité des sièges, à l'horaire du vol, au jour du voyage, à la saison, à un achat effectué en avance ou au séjour minimum ou maximum requis ;
10. Des contrôles de capacité s'appliquent également. Cela signifie qu'il y a un nombre restreint de places attribuées aux billets d'avion du programme Isaruuk sur les vols. Il peut arriver que toutes ces places aient été réclamées sur un vol, même si celui-ci n'est pas réservé au complet ;
11. Il incombe au passager d'obtenir tous les documents de voyage appropriés et requis par la loi, et de les avoir en mains au moment du départ. Les passagers qui n'ont pas les documents nécessaires pour voyager ne pourront monter à bord d'un avion Air Inuit ;
12. Au moment de demander un billet d'avion du programme Isaruuk, les noms inscrits à la réservation doivent être les noms légaux complets du ou des passagers, tels qu'inscrits sur leurs pièces d'identité officielles. Des preuves d'identité seront demandées lors de l'enregistrement ;
13. Les enfants de deux ans et plus doivent avoir un billet pour voyager ;
14. Si un membre voyage avec un bébé de moins de deux ans, il doit en informer Air Inuit au moment de réclamer son billet-prime. Les bébés qui n'occupent pas un siège individuel voyagent sans frais à bord d'Air Inuit. Seul un bébé (n'occupant pas un siège individuel) peut accompagner un adulte qui voyage avec un billet-prime. Des taxes peuvent s'appliquer sur le billet d'un bébé qui n'occupe pas un siège individuel. Si l'enfant occupe un siège, les règles habituelles relatives aux billets-primés s'appliquent ;
15. Les membres du programme Isaruuk doivent s'assurer de maintenir à jour les renseignements inscrits à leur dossier. Pour vérifier ou modifier ces renseignements, veuillez accéder à votre compte en ligne ;
16. Pour préserver la sécurité de son compte, un membre doit être la seule personne qui puisse réclamer une prime-voyage en échange de points Isaruuk, à moins de demander formellement que ce privilège soit accordé à une autre personne en particulier (p. ex. conjoint(e), secrétaire, agent de voyage). Une telle demande doit être faite auprès du centre de service à la clientèle par écrit ;
17. Un membre doit vérifier s'il possède suffisamment de points Isaruuk dans son compte pour réclamer le billet-prime souhaité. S'il manque des points, le billet-prime ne sera pas accordé. La vérification de points peut se faire via le compte en ligne ou en communiquant avec notre équipe à [isaruuk@airinuit.com](mailto:isaruuk@airinuit.com).

### **Mode de livraison d'un billet-prime**

18. Les billets-primés seront émis sous forme de billet électronique ;

### **Modification d'un billet-prime**

Pour modifier la réservation de billets-primés, les membres doivent appeler le centre des réservations au 1 800 361-2965.

19. L'itinéraire d'un billet-prime peut être modifié volontairement. Des points Isaruuk supplémentaires peuvent être requis et des frais supplémentaires peuvent s'appliquer. Si l'itinéraire d'une réservation est modifié par le transporteur suite à un changement d'horaire ou suite à un changement opérationnel, aucun frais ne sera applicable ;
20. Moyennant des frais de 50\$ CAD par billet (taxes applicables en sus), un membre peut modifier la (les) date(s) de son vol, le (les) numéro(s) de son vol, et son itinéraire à tout moment en appelant le centre des réservations au 1 800 361-2965. Ces frais de 50\$ ne peuvent pas être payés en utilisant des points Isaruuk, ne permettent pas de cumuler des points et doivent être réglés par carte de crédit dès que le changement est demandé ;
21. Il se peut qu'un membre doive échanger plus de points Isaruuk pour permettre la modification de son billet-prime. Si tel est le cas, le membre doit autoriser le débit des points supplémentaires de son compte. Une autorisation écrite par courriel ou télécopieur pourrait être exigée pour le retrait de points additionnels du compte du membre ;
22. Il n'est pas permis de modifier le nom du titulaire de la prime une fois que le billet-prime a été réservé ou émis ;
23. Un billet-prime émis ne peut être annulé ou remboursé. Les points utilisés pour l'émission d'un billet-prime valide et inutilisé ne peuvent être réinscrits au compte d'un membre. Le billet émis devra être utilisé selon les conditions de changements énoncées ci-dessus. Le billet demeurera valide une année de la date d'émission selon les règles du tarif d'Air Inuit ;
24. Aucun point ne sera remis pour un voyage amorcé ou une portion inutilisée d'un billet-prime ;
25. Les frais de service (en dollars ou en points) de modification perçus par Air Inuit dans le cadre du programme Isaruuk ne sont pas remboursables et ne permettent pas de cumuler des points, et tous ces frais sont sujets à modification, avec ou sans préavis.

### **III. MODALITÉS ET CONDITIONS DES CERTIFICATS DE PRIMÉS**

1. Les certificats Isaruuk disponibles dans le cadre du programme Isaruuk sont valides pendant 12 mois à compter de leur date d'émission ou selon l'échéance du partenaire par lequel le certificat est émis. Les certificats sont considérés utilisés lorsqu'ils ont été traités auprès d'un fournisseur et ils ne peuvent être remplacés s'ils ont été perdus ou volés. Les certificats seront annulés s'ils ont été modifiés, et ils ne peuvent être échangés contre de l'argent ni être jumelés à d'autres offres ou services ;
2. Une réservation effectuée avec un certificat de prime auprès d'un partenaire ou d'un fournisseur de service est assujettie aux politiques et aux disponibilités établies par le partenaire ou le fournisseur de service ;

3. Les réservations non-utilisées ou échues auprès des partenaires ne sont pas remboursables. Dans le cas de certaines primes, un changement de réservation pourrait être possible, selon les directives du fournisseur et selon les disponibilités et les dates de validité. Des frais de service supplémentaires pourraient alors s'appliquer ;
4. Les primes incluent les taxes. Le membre Isaruuk et/ou ses invités doivent cependant acquitter tous les frais supplémentaires relatifs aux produits et services autres que ceux qui sont spécifiés à la description de la prime.

#### **IV. MODALITÉS ET CONDITIONS POUR LE TRANSFERT DE POINTS**

1. Le transfert de points Isaruuk est offert uniquement en communiquant avec notre service à la clientèle à [isaruuk@airinuit.com](mailto:isaruuk@airinuit.com). Les agents du centre d'appels Air Inuit ne peuvent pas accéder aux demandes de transfert de points ;
2. Pour transférer des points Isaruuk d'un compte à un autre, le membre qui désire faire le transfert de points doit effectuer la demande en son nom. Dans sa demande par courriel, il doit d'abord s'identifier en utilisant son numéro de membre du programme Isaruuk, son nom et son prénom. L'adresse courriel utilisée pour faire la demande doit être identique à celle du compte Isaruuk. Le membre doit ensuite fournir le numéro de membre, le nom et le prénom de chaque récipiendaire, ainsi que le nombre de points devant être transférés ;
3. Les frais de transfert seront de 500 points par transfert, par compte, débités du compte du donneur à titre de frais administratifs ;
4. Les points Isaruuk sont transférés dans le compte de chaque récipiendaire instantanément. Un membre peut visualiser le nouveau solde de points Isaruuk en consultant son compte ;
5. Toute transaction excédant le solde du compte donneur ne sera pas portée au compte du membre receveur ;
6. Un membre doit transférer un minimum de 1 000 points par récipiendaire au cours d'une transaction ;
7. Tous les frais encourus (incluant les points débités à titre de frais) pour le transfert de points sont non remboursables, la transaction est donc irrévocable. Aucune remise de points ne sera effectuée une fois la transaction complétée ;
8. Les points transférés ne comptent pas pour l'obtention d'un statut de membre supérieur, si applicable ;
9. Toute utilisation abusive ou fautive des points Isaruuk peut entraîner la confiscation et l'annulation immédiate desdits points, de tous les points Isaruuk dans le compte du membre et conduire à la radiation du membre du programme Isaruuk ;
10. Air Inuit et ses agences de promotion ne sont pas responsables des erreurs pouvant survenir lors de l'entrée de données (nombre de points, nom du récipiendaire, numéro de membre, etc.) ;
11. Les modalités et les conditions peuvent changer sans préavis.