

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE



NEIGE GO est une marque de TRANSPORTS LE DIVENAH, société au capital de 37600 euros, inscrite au R.C.S. de LORIENT sous le numéro 312 575 319 R.C.S. Lorient, dont le siège social est situé au TALHOUË, ZONE ARTISANALE DE TALHOUË, 56330 PLUVIGNER, représentée par DAVID LE DIVENAH dûment habilité. Le numéro individuel TVA de l'éditeur est : FR03312575319. Responsabilité civile et professionnelle : AXA France IARD - Garantie financière : GROUPAMA

PREAMBULE

Les présentes conditions générales de vente ont pour objet de décrire les modalités de vente des prestations de séjours proposés par NEIGE-GO.

Dans le cadre d'un contrat pour un groupe, le client (responsable du groupe) se doit de communiquer aux adhérents du voyage, l'ensemble des conditions générales et particulières de ventes et toutes les conditions d'inscription afin que les adhérents disposent du maximum d'information préalable.

Conformément à l'article L.211-8 du Code de tourisme, la brochure, le devis, la proposition, le programme de l'organisateur, le formulaire d'information et les présentes conditions générales de vente constituent l'information précontractuelle communiquée au client et ont pour vocation d'informer ce dernier, préalablement à la signature du bulletin d'inscription (« contrat »). En l'absence de brochure, de devis, programme et proposition, le bulletin d'inscription, le formulaire d'information et les présentes conditions générales de vente constituent, avant leur signature par le client, l'information précontractuelle, visée par l'article L211-8 du Code du tourisme. Le bulletin d'inscription sera caduc faute de signature dans un délai de 24 heures à compter de son émission. Conformément à l'article L211-9 du Code du Tourisme, les parties conventionnées expressément que NEIGE-GO pourra apporter des modifications aux informations précontractuelles communiquées au client notamment au prix et au contenu des prestations de transport et de séjour, ainsi qu'aux dates d'ouverture et de fermeture des hôtels, aux itinéraires des circuits, au nombre minimal de personnes requis le cas échéant pour la réalisation du voyage, etc.

Le client reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente ainsi que du descriptif de la prestation choisie.

ARTICLE 1 - PRIX

Les prix indiqués dans la brochure, devis ou programme ont été établis sur les informations connues au moment de leur publication. Ils ne sont pas contractuels, sont indicatifs et peuvent être modifiés ; une erreur typographique étant toujours possible, le prix et les dates de nos voyages seront confirmés par votre agence de voyages lors de l'inscription. Certaines dispositions des présentes ne s'appliquent pas aux ventes spécifiques ou spéciales ou promotionnelles ou privées. Les dispositions spécifiques sont communiquées au client à la réservation.

Nos prix sont exprimés en euros et sont calculés de manière forfaitaire incluant un ensemble de prestations décrites dans les programmes. Les prix peuvent varier en fonction des dates et du nombre de participants annoncés. La durée du voyage tient compte du nombre total de jours du voyage ; elle commence à l'heure de convocation en France et se termine à l'heure d'arrivée en France le dernier jour. Ils sont basés sur un certain nombre de nuits et ne correspondent pas nécessairement à un nombre déterminé de journées entières. Si en raison des horaires imposés par les compagnies de transport la première et la dernière nuit se trouvent écourtées par une arrivée tardive ou un départ matinal, aucun remboursement ne pourrait avoir lieu. Attention : la TVA en France et dans les autres pays de destinations éventuellement concernés ainsi que les hausses de carburant restent susceptibles de modification à tout moment et sans préavis. NEIGE-GO se réserve le droit de répercuter ces augmentations. Des taxes environnementales peuvent également être mises en place par différents pays dont NEIGE-GO n'a pas la connaissance lors du devis. Ces taxes peuvent être réclamées au client sur place lors du départ de ou des hôtels(s). Elles ne peuvent donner lieu à aucun remboursement de la part de NEIGE-GO. Si ces taxes sont payables de France avant le départ, NEIGE-GO se réserve le droit de les répercuter sur le prix de vente. Toute augmentation doit être signifiée au client au moins 30 jours avant le départ.

ARTICLE 2 - ACOMPTÉ ET PAIEMENT DU SOLDE
Acompte de 30 % par client (sauf cas particulier) + le montant de l'assurance. Règlement du solde 30 jours avant le départ pour tous nos voyages

ARTICLE 3 - CESSIION DU CONTRAT
Conformément à l'article L.211-11 du Code de tourisme, le client peut, moyennant un préavis de 10 jours adressé par lettre recommandée avec avis de réception à NEIGE-GO, céder le contrat en indiquant précisément le(s) nom(s) et adresse du/des cessionnaire(s) et des participant(s) au voyage et en justifiant que ceux-ci remplissent les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour (modes d'hébergement et de pension individuelle, même formule de voyage, même nombre de passagers; en particulier pour les enfants qui doivent se situer dans les mêmes tranches d'âge). Cette cession entraîne les frais suivants à acquitter par le cédant :

- Pour les voyages en autocar :
- Jusqu'à 30 jours avant le départ : sans frais.
- De 29 jours à 15 jours avant le départ : 45€ par personne.
- De 14 jours à 7 jours avant le départ : 155€ par personne

ARTICLE 4 - ANNULATION DU VOYAGE
a) Du fait du client
En cas d'annulation par le client, le remboursement du montant du voyage hors assurance (si contractée) interviendra déduction faite des montants précisés ci-dessous à titre de dédit en fonction de la date d'annulation par rapport à la date de départ. Les frais sont les suivants :

- Jusqu'à 30 jours avant le départ : Frais de dossiers (non remboursables) : 35 € pour les voyages en autocar + le montant de la cotisation d'assurance, si souscrite.
- Entre 30 et 21 jours avant le départ : 25 % du montant du voyage
- Entre 20 et 8 jours avant le départ : 50 % du montant du voyage
- Entre 7 et 2 jours avant le départ : 75 % du montant du voyage.
- Moins de 2 jours du départ : 100 % du montant du voyage.

Si le client a souscrit l'assurance annulation et doit annuler avant le départ, les frais d'annulation seront remboursés par l'assurance ainsi que les surcharge carburant que les compagnies aériennes ne remboursent pas, dans le cadre des garanties énoncées dans le contrat remis au moment de la signature du contrat, déduction faite

de la franchise. Dans tous les cas, le montant des assurances n'est pas remboursable. Par ailleurs, l'interruption du voyage par le client, sa renonciation à certaines prestations comprises dans le forfait (ou en supplément du prix du forfait), ne donne lieu à aucun remboursement.

Nos forfaits sont calculés sur la base de contingents et dans la limite de nos stocks disponibles. Une fois ce stock épuisé, NEIGE-GO se réserve le droit de proposer à ses clients des contingents supplémentaires et d'appliquer des suppléments en fonction des disponibilités lors de la réservation à la demande des clients. Aucun remboursement ne peut intervenir si le client ne se présente pas aux heures et lieux mentionnés sur la "convocation départ", de même s'il ne peut présenter les documents de police en cours de validité ou de santé exigés pour son voyage (passeport, carte d'identité...). NEIGE-GO ne peut être tenu pour responsable d'un retard de préacheminement aérien, ferroviaire ou terrestre qui entraînerait la non présentation du passager au départ, pour quelque raison que ce soit, même si ce retard résulte d'un cas de force majeure, d'un cas fortuit ou du fait d'un tiers.

b) Du fait de l'organisateur
Si NEIGE-GO ne peut exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables, cette dernière pourra résoudre ce contrat et rembourser intégralement le client des paiements effectués. Dans ce cas, NEIGE-GO n'est pas tenue à une indemnisation supplémentaire et notifiera la résolution du contrat au client dans les meilleurs délais avant le début du voyage ou du séjour.

Par ailleurs, NEIGE-GO pourra résoudre le contrat et rembourser intégralement le voyage, sans être tenue d'une indemnisation supplémentaire si le nombre de personnes inscrites pour le voyage ou le séjour est inférieur au nombre minimal indiqué dans le contrat et que NEIGE-GO notifie la résolution du contrat au plus tard :
- 20 jours avant le début du voyage ou du séjour si le voyage dure plus de six jours ;
- 7 jours avant le début du voyage ou séjour si le voyage dure entre deux et six jours ;
- quarante-huit heures avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyage ne durant pas plus de deux jours. Dans les autres cas, si NEIGE-GO décide d'annuler le voyage ou le séjour avant le départ et si les parties ne parviennent pas à un accord amiable sur un voyage ou séjour de substitution (report sur un autre voyage), NEIGE-GO rembourse le client de l'intégralité des sommes versées et lui versera une indemnité au moins égale à la pénalité que celui-ci aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date. Le cas échéant, NEIGE-GO procédera aux remboursements dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans les 14 jours au plus tard après la résolution du contrat. Un minimum de passagers est nécessaire par rotation afin de garantir le départ de l'autocar.

ARTICLE 5 - ASSISTANCE ET ASSURANCES
•ASSISTANCE : des garanties Assistance-rapatriement médical et frais médicaux sont proposées en option pour les voyages de plus d'une journée.

•ANNULATION - PERTE DE BAGAGES - CAS IMPRÉVUS : Notre agence propose de souscrire par l'intermédiaire d'ASSUREVER - 350 rue de Vaugirard - 75015 PARIS, un contrat facultatif qui vous permet de bénéficier des garanties d'annulation. Il appartient au client de prendre connaissance des garanties, ainsi que des exclusions sur le dépliant de l'assurance qui est remis à la signature du contrat.

ARTICLE 6 - APTITUDE AU VOYAGE ET SITUATIONS PARTICULIÈRES

NEIGE-GO se réserve le droit de refuser la participation au voyage à toute personne dont la tenue ou la conduite serait de nature à nuire au bon déroulement du voyage. De même si le comportement d'un voyageur nuit au bon déroulement du voyage ou à la quiétude des autres clients, NEIGE-GO pourra être amenée à exclure l'intéressé sans dommage, ni intérêt.

ARTICLE 7 - PERTES ET VOLS
NEIGE-GO n'est pas responsable des vols commis dans les moyens de transport, les restaurants et les hôtels ainsi que dans tout autre lieu dans lesquels pourront se trouver les clients pendant leur voyage. Les objets précieux et bijoux doivent être déposés dans les coffres des hôtels. Les clients sont seuls responsables des objets perdus, oubliés ou volés lors des voyages. NEIGE-GO décline donc toute responsabilité en cas de détérioration ou vol dans l'autocar, l'hôtel ou lors des transferts. NEIGE-GO attire l'attention de ses clients sur le fait qu'elle ne peut en aucun cas être tenue pour responsable des objets oubliés et qu'elle ils ne se chargent ni de leur recherche ni de leur rapatriement.

ARTICLE 8 - TRANSPORTS
Le nom des compagnies de transport est mentionné à titre indicatif (sous réserve de modifications) et demeure non contractuel. En cas de modification de l'identité du transporteur, NEIGE-GO en informe le client dès que possible.

a) Responsabilité des transporteurs
La responsabilité des compagnies de transport participant aux voyages présentées dans les brochures, est limitée en cas de dommages, plaintes ou de réclamations de toute nature, au transport des passagers et de leurs bagages exclusivement, comme précisé dans leurs contrat type. NEIGE-GO ne saurait voir sa responsabilité se substituer à celle des transporteurs assurant les transferts ou transport de passagers.

b) Voyages en autocar
1- Places dans l'autocar : lors des voyages « Individuels à la place » effectués avec les autocars de NEIGE-GO, les places sont attribuées par ordre d'inscription. Il est conseillé au client de s'inscrire longtemps à l'avance. NEIGE-GO se réserve en outre le droit de modifier sans préavis l'attribution des places en cas de nécessité ou pour vous assurer à ses clients un meilleur confort de route (ex : mise en service de 2 autocars au lieu d'un seul). Le placement, par NEIGE-GO, ne pourra pas être remis en question.
2- Confort des autocars : Dans les formules autocar, la partie circuit des voyages est effectuée au moyen des autocars grand tourisme de NEIGE-GO ou de l'un des nos partenaires, équipés de sièges inclinables, toilettes, climatisation (air pulsé ou air conditionné suivant les destinations et le climat). Les trajets d'approche et les transferts peuvent quant à eux être effectués au moyen de véhicules d'une autre catégorie (autocar, minibus, taxi...).
3 - Législation : Tous les circuits et voyages respectent la réglementation française ; ainsi, pour la sécurité des clients en France, le conducteur sera remplacé une journée pour tous les voyages supérieurs à 6 jours.

ARTICLE 9 - FORMALITÉS ADMINISTRATIVES
Les formalités administratives indiquées dans la brochure, programme ou devis s'adressent uniquement aux personnes de

nationalité française. Entre la parution de la brochure, devis ou programme et la date de départ, des modifications administratives ou sanitaires sont susceptibles d'intervenir. D'une façon générale, NEIGE-GO demande aux autres ressortissants de se renseigner auprès des autorités compétentes. NEIGE-GO ne peut être tenue pour responsable en cas de refus d'embarquement ou le passage d'une frontière.

Les enfants mineurs voyageant avec un seul parent ou sans parents doivent impérativement être munis d'une autorisation de sortie de territoire même en possession du passeport (susceptible de modification sans préavis - renseignement impératif auprès des autorités compétentes). Lorsqu'un mineur, non accompagné par un parent ou une autre personne autorisée, voyage sur la base d'un contrat comprenant un hébergement, il appartient au client de fournir à NEIGE-GO les coordonnées d'un contact sur le lieu de séjour.

Les noms et prénoms figurant sur le titre de transport doivent être identiques aux noms et prénoms figurant sur la carte d'identité ou le passeport du voyageur. En aucun, NEIGE-GO ne sera tenue pour responsable et ne prendra en charge tous frais de modification et de rémission des titres de transport. Par conséquent, il appartient au client de s'assurer que lui-même et les personnes inscrites pour le voyage ou le séjour sont en règle avec les formalités de police, de douane et de santé exigées pour la réalisation du voyage ou séjour. Conformément à son rôle de conseil, NEIGE-GO informe le client des risques sanitaires, climatiques, politiques, risques pays et santé encourus. Le client atteste à l'inscription que l'information lui a bien été communiquée. Le client peut consulter la rubrique conseil aux voyageurs du site www.diplomatie.gouv.fr.

ARTICLE 10 - QUALITE DU VOYAGE

Réclamations en cours de voyage :
Le client est tenu d'informer NEIGE-GO de toute non-conformité constatée lors de l'exécution du voyage en contactant le numéro d'urgence qui lui aura été donné lors de l'inscription.

Réclamation après le voyage :
Toute réclamation de défaillance doit être signalée à l'organisateur du voyage par lettre recommandée avec avis de réception, par l'intermédiaire de l'agence, dans le mois suivant le retour du client du voyage. Le non-respect de ce délai pourra être susceptible d'affecter la qualité du traitement du dossier de réclamation. A défaut de réponse satisfaisante dans un délai 60 jours, un médiateur du Tourisme et du Voyage peut être saisi : ses coordonnées et modalités de saisie sont disponibles sur www.mtv.travel. Les retards ou grèves des compagnies de transport ne relevant pas de la responsabilité de NEIGE-GO, aucun remboursement ne pourra être pris en considération. L'attention des participants est toutefois attirée sur les variantes existant selon les pays quant aux garanties légales et réglementaires des hôteliers, des transporteurs, et de tous autres prestataires de services. La classification hôtelière mentionnée est celle du pays concerne en "norme locale". Les normes sont spécifiques à chaque pays et ne correspondent généralement pas aux normes françaises. Les hôtels d'étapes réservés lors des circuits sont parfois en dehors des centres villes. L'animation dans certaines stations se prolonge généralement tard dans la nuit, le sommeil des clients peut s'en trouver quelques fois perturbé. L'application stricte des conventions sur les conditions de travail du personnel hôtelier peut lors des arrivées tardives dans les hôtels entraîner le remplacement d'un diner chaud par un diner froid, ou le remplacement de celui-ci par le déjeuner du dernier jour. De même, les petits déjeuners pour les départs avancés peuvent être remplacés par un panier repas. Les repas sont servis à l'assiette ou sous forme de buffet selon les hôtels et destinations. Ils sont basés sur une cuisine internationale tout en conservant les spécificités de chaque pays ou région.

ARTICLE 11 - ACHAT DE PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES AU VOYAGE

Durant le voyage, les clients sont de plus en plus sollicités par les guides ou commerçants locaux pour des prestations complémentaires types soirées folkloriques, excursions supplémentaires, achats divers (bijoux, maroquinerie, spécialités locales...). Ces pratiques sont de plus en plus courantes. NEIGE-GO attire l'attention de ses clients sur le fait que ces activités et prestations se font sous l'entière responsabilité du client et que NEIGE-GO ne peut être tenue pour responsable en cas de problème de prix, qualité, accident, SAV... Seules les excursions clairement proposées et réservées par NEIGE-GO s'effectuent sous sa responsabilité. Dans le cas contraire, NEIGE-GO ne pourra prendre en compte une quelconque réclamation à ce sujet.

ARTICLE 12 - LOGEMENT

Lors de l'inscription, il sera tenu compte des demandes de chambre que les voyageurs désirent occuper sous réserve de disponibilité auprès des prestataires.

- **CHAMBRE INDIVIDUELLE** : Le supplément demandé pour l'octroi de chambre ou cabine à 1 lit d'une personne n'engage l'organisateur du voyage que dans la mesure où il peut lui-même les obtenir des fournisseurs, leur nombre étant très limité (le tarif indiqué est valable jusqu'à 4 chambres par départ. Au-delà de ce chiffre, le coût du supplément peut être plus élevé, renseignements à l'inscription). Il n'existe aucune obligation pour les hôteliers d'assurer les chambres individuelles aux voyageurs en groupe, particulièrement en période de haute saison. De plus, celles-ci sont souvent moins bien situées que les chambres doubles, bien que plus chères. En cas d'impossibilité, le supplément sera remboursé en fin de voyage proportionnellement à la non fourniture de ce service.

- **CHAMBRE TRIPLE OU QUADRUPLE** : En réalité des chambres doubles dans lesquelles on ajoute un ou deux lits (parfois d'appoint le plus souvent superposés).

ARTICLE 13 - MODIFICATIONS DES GÉNÉRALES CI DESSUS
Dans le cas de revente d'organismes de voyages organisés par des Tour-opérateurs, les conditions d'annulation, de modification ou les conditions particulières, d'assurances et d'annulations de l'organisateur concerné, se substituent aux présentes conditions générales. (Il appartient alors à chaque client de les réclamer). Dans le cadre d'un contrat pour un groupe, le client (responsable du groupe) se doit de communiquer aux adhérents du voyage, l'ensemble des conditions générales et particulières de ventes et toutes les conditions d'inscription afin d'avoir le maximum d'information préalable.

ARTICLE 14 - RESPONSABILITE CIVILE
NEIGE-GO a souscrit une assurance Responsabilité Civile professionnelle de AXA France N° 1968416904.
Adresse de l'assureur : AXA France IARD, 313 Terrasses de l'Arche, 92272 Nanterre.

ARTICLE 15 - GARANTIE FINANCIERE

Le garant de NEIGE-GO est GROUPAMA ASSURANCE-CREDIT & CAUTION, 8-10 rue d'ASTORG, 75008 Paris

NEIGE-GO est immatriculée au Registre des Opérateurs de Voyages et Séjours (Atout France) sous le numéro IM056110002

ARTICLE 16 - PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Les informations et données personnelles recueillies par NEIGE-GO (principalement nom, prénoms, état civil, coordonnées postales, numéros de téléphone, adresse électronique, etc.) sont enregistrés dans son fichier client. L'ensemble des informations collectées sont nécessaires à la conclusion et à l'exécution du contrat et seront utilisées pour la bonne gestion des relations entre les parties, le traitement des réservations et la promotion des services de NEIGE-GO. Ces informations seront conservées aussi longtemps que nécessaire à l'exécution du contrat. L'accès aux données personnelles est strictement limité aux employés habilités à traiter ces informations. NEIGE-GO s'engage à ne pas céder, louer ou donner accès à des tiers aux données personnelles recueillies, sans le consentement du client, sauf à être contrainte en raison d'un motif légitime (notamment obligation légale, lutte contre la fraude, exercice des droits de la défense).

Le client bénéficie d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et d'effacement de ses données. Sous réserve de la présentation d'un titre d'identité valide, le client peut exercer ses droits en contactant NEIGE-GO, ZA de Talhouët - 56330 Pluvigner ou par mail : commercial@ledivenah.fr

Le fait de s'inscrire à l'un de nos voyages implique l'adhésion du client à l'ensemble des conditions mentionnées ci-dessus.

ARTICLE 17 - ABSENCE DE DROIT DE RETRACTATION

Conformément à l'article L.221-28 du Code de la consommation, le client est informé qu'il ne bénéficie pas d'un droit de rétractation pour l'achat de prestations touristiques.

ARTICLE 18 - DROIT APPLICABLE - JURIDICTION COMPETENTE

Les contrats conclus entre NEIGE-GO et le client sont soumis au droit français. Tout litige relatif à leur interprétation et/ou à leur exécution relève des tribunaux français compétents.

ARTICLE 19 - DROITS ESSENTIELS PREVUS PAR LA DIRECTIVE UE 2015/2302

Reprise ici du formulaire mis en place par l'arrêté du 1er mars 2018 La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 II du code du tourisme.

Vous bénéficiez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le code du tourisme. NEIGE-GO sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble.

En outre, comme l'exige la loi, NEIGE-GO dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où elle deviendrait insolvable.

Droits essentiels au titre de la directive (UE) 2015/2302 transposée dans le code du tourisme :

Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le forfait avant de conclure le contrat de voyage à forfait.

L'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat. Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre l'organisateur ou le détaillant.

Les voyageurs peuvent céder leur forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.

Le prix du forfait ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, les prix des carburants) et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du forfait. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du forfait, le voyageur peut résoudre le contrat. Si l'organisateur se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du forfait, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début du forfait, le professionnel responsable du forfait annule celui-ci, les voyageurs ont le droit d'obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant le début du forfait en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le forfait.

En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du forfait, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables.

Si, après le début du forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du forfait et que l'organisateur ne remédie pas au problème.

Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage.

L'organisateur ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.

Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti. NEIGE-GO a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de GROUPAMA ASSURANCE-CREDIT & CAUTION. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité (GROUPAMA ASSURANCE-CREDIT & CAUTION, 8-10 rue d'ASTORG, 75008 Paris) si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de NEIGE-GO.

Site internet sur lequel la Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national peut être consultée :

<https://www.legifrance.gouv.fr>