



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

R2G Groupe

Article 1 – Objet et champ d'application

1.1. Identification du Prestataire

R2G Groupe, société par actions simplifiée au capital social de **20 000 €**, dont le siège social est situé **1, Allée des Champs, 95270 Belloy-en-France** immatriculée au **RCS de Pontoise** sous le n° **887 970 739**, opérateur de communications électroniques **déclaré auprès de l'ARCEP** sous la référence **RGGR** (ci-après « **R2G Groupe** »). (*Rôle et missions de l'ARCEP : autorité de régulation des communications électroniques.*) Annuaire Service-Public

1.2. Objet des CGV

Les présentes **Conditions Générales de Vente** (« **CGV** ») ont pour objet d'encadrer les **ventes de Matériels** et la **fourniture de Services** par **R2G Groupe**, incluant notamment : **téléphonie sur IP (VoIP)** (intégration/gestion **3CX**), **forfaits GSM/mobile**, **accès Internet (FTTH, FTTO, Backup 4G)**, **plateformes d'envoi de SMS**, **réseaux informatiques**, **vidéosurveillance**, et **prestations associées** (intégration, configuration, maintenance, support).

1.3. Champ d'application B2B exclusif

Les Services sont proposés **exclusivement à des Clients-personne morale** immatriculés au RCS et agissants **à des fins professionnelles**. **R2G Groupe ne contracte pas** avec des **particuliers** ni avec des **auto-entrepreneurs / entrepreneurs individuels**.

1.4. Cadre réglementaire

En sa qualité d'opérateur, **R2G Groupe** exerce ses activités dans le respect du **Code des postes et des communications électroniques (CPCE)** et sous le contrôle de l'**ARCEP**. (*Références : principes généraux du CPCE et information pratique ARCEP.*) Légifrance+1

1.5 Documents contractuels – hiérarchie

Le **Contrat** est constitué des présentes **CGV**, des **Conditions particulières**, des **Bons de commande / Devis** et de leurs **Annexes**. En cas de contradiction, les **Conditions particulières / Bons de commande prévalent** sur les CGV, sauf dispositions d'ordre public contraires.

1.6. Acceptation et opposabilité des CGV

Le Client reconnaît avoir pris connaissance des présentes CGV, les avoir comprises et les accepter sans réserve.

Toute commande / signature d'un Bon de commande / Devis, toute (re)mise en service, activation, renouvellement, souscription d'option, utilisation des Services, ou paiement d'une facture émise par R2G Groupe postérieurement à la mise à disposition des CGV applicables, implique l'adhésion pleine et entière du Client auxdites CGV.

Les CGV applicables sont celles :

- (i) mises à disposition sur le site <https://www.r2g-groupe.fr/cgv/> et/ou dans l'Espace Client,
- (ii) identifiées par un numéro (ou un identifiant) et une date d'entrée en vigueur,



(iii) en vigueur à la date de la commande, du renouvellement, de l'activation, de la souscription d'option, ou, pour les contrats en cours, selon la procédure d'évolution prévue à l'article 2.3 (Opposabilité – Évolutivité des CGV).

En cas de contradiction, les Conditions particulières et/ou le Bon de commande/Devis signé prévalent sur les présentes CGV.

1.7. Territoire – Langue

Sauf stipulation contraire, les Services sont fournis sur le **territoire français**. Le Contrat est rédigé en **français, seule version faisant foi**.

Article 2 – Définitions (avec glossaire pour lecteur novice)

Règle de lecture des sigles. À la **première occurrence**, nous écrivons la **forme longue**, puis l'abréviation entre parenthèses. Dans la suite du document, nous privilégions **la forme en toutes lettres** pour rester lisibles.

2.1. Définitions contractuelles

« **R2G Groupe** » / « **R2G** » : la société **R2G Groupe**, fournisseur et intégrateur des Services et Matériels, intervenant uniquement **en B2B** (clients professionnels).

« **Client** » : toute **personne morale** (société, association...) contractant avec **R2G Groupe** pour des besoins **professionnels** (à l'exclusion des particuliers et auto-entrepreneurs).

« **Revendeur / Partenaire marque blanche** » : Client professionnel (personne morale) qui souscrit aux Services et/ou achète/loue des Matériels auprès de **R2G Groupe** afin de les commercialiser, distribuer ou fournir (y compris sous sa marque, en marque blanche) au bénéfice de ses propres clients (les « Clients Finaux »). Le Revendeur demeure l'unique cocontractant de **R2G Groupe**.

« **Client Final** » : tout tiers client du Revendeur bénéficiant, directement ou indirectement, des Services (ou d'une partie des Services) fournis par **R2G Groupe** au Revendeur, sans lien contractuel direct avec **R2G Groupe**.

« **Contrat** » : l'ensemble formé par les **CGV**, le **Bon de commande/Devis** accepté, les **Conditions particulières**, les **Annexes** (notamment **SLA** et **Fair Use**) et tout **avenant**.

« **Services** » : prestations fournies par **R2G Groupe** (téléphonie sur IP/VoIP et **3CX**, accès **FTTH/FTTO**, **mobile**, **SMS**, réseau, vidéosurveillance, hébergement/applicatifs, support/maintenance, etc.).

« **Matériels** » : équipements fournis (téléphones, passerelles, routeurs, onduleurs, caméras, baies, accessoires...). **Vente** (art. 16) ou **location** (art. 17).

« **Bon de commande/Devis** » : document récapitulant **périmètre, prix, durée d'engagement**, options et prérequis ; sa signature vaut **commande ferme**.

« **Conditions particulières** » : clauses spécifiques à un Service/lot (ex. profil **FTTO**, options **SLA FTTH**, forfait **3CX**). Elles **prévalent** sur les CGV en cas de contradiction.

« **Date de livraison** » : **date d'activation effective** d'un Service ; elle **déclenche** la facturation des **abonnements mensuels** et la **période d'engagement**.

« **Engagement (période ferme)** » : durée initiale **12/24/36 mois** (sauf stipulation contraire) pendant laquelle le Contrat **ne peut pas** être résilié par le Client hors cas prévus.



« **Abonnements mensuels** » (*ex-MRC*) : montants récurrents facturés **chaque mois** pour un Service (hors communications et frais ponctuels).

« **Frais ponctuels** » (*ex-OTC*) : frais **non récurrents** (activation, portabilité, intervention sur site, configuration spéciale...).

« **Option** » : fonctionnalité/sous-service ajouté (ex. **SLA FTTH**, **Backup 4G**, bloc SDA, surveillance avancée).

« **Forfait 3CX** » : **package mensuel** intégrant **licence 3CX annuelle**, **hébergement** et **consommation téléphonique** (cf. art. 4.4 et 5.4).

« **Partenaire Financier** » : établissement de financement portant une **location de Matériels** ; ses **conditions** s'appliquent à la location (art. 17).

« **Espace Client / Ticket** » : portail et système de **demande/suivi** (incidents, changements, facturation).

« **Maintenance planifiée** » : fenêtre technique programmée pouvant générer une **interruption contrôlée** (sans crédit SLA).

« **Force majeure** » : évènement **imprévisible, irrésistible et extérieur** empêchant l'exécution (art. 13).

« **Crédits de service** » : remises **SLA** accordées en cas de non-respect d'un engagement de service, **plafonnées** et **non cumulables** (Annexe SLA).

2.2. Glossaire des termes techniques et acronymes (décryptage)

Téléphonie sur IP (VoIP) : appels téléphoniques transitant sur **Internet/réseau IP**.

3CX : logiciel **PBX** d'entreprise (téléphonie sur IP) intégré/supporté par **R2G Groupe**.

Fibre grand public (FTTH) : accès fibre grand public ; **aucun engagement de délai par défaut** (option **SLA FTTH** nécessaire).

Fibre entreprise (FTTO) : accès fibre **professionnel** avec **engagements de service** et **délais de rétablissement**.

Engagements de service (SLA) : niveaux de service promis (ex. **délais d'intervention/rétablissement**), barème de **crédits** en cas d'écart (Annexe SLA).

Délais d'intervention / rétablissement (GTR/GTA) : temps visés pour **prendre en charge** puis **remettre en service** en cas de panne.

Numéro appelant affiché (CLI) : numéro **présenté** au destinataire ; doit être **authentique** et **autorisé**.

Portabilité : transfert d'un **numéro** fixe/mobile chez un **nouvel opérateur** sans le changer.

Code de portabilité mobile (code RIO) : code requis pour **porter** un **numéro mobile**.

Numéros d'accès / numéros directs (NDI/SDA) : numéros **fixes** d'un client (standard et **directs**) pouvant être portés.

Plan national de numérotation : règles d'**attribution**/d'usage des numéros (zones géographiques, numéros non géographiques, mobiles).

Fiabilisation (portabilité) : phase **amont** (vérifs, regroupements NDI/SDA, tests) avant la **bascule**.

Backup 4G (accès de secours) : accès **mobile** utilisé **uniquement** en cas de panne du lien principal.



Données de communication (CDR / journaux) : traces techniques (dates, durées, numéros) servant à la **facturation** et à la **preuve**.

Politique d'usage raisonnable (Fair Use) : règles anti-abus pour les **offres illimitées** (seuils, mesures graduées).

Alerte / Transactionnel (SMS) : message **non promotionnel** (ex. code d'accès, avis de livraison).

Marketing / Prospection (SMS) : message **commercial** (promo, fidélisation) soumis au **consentement** (B2C) ou **opposition simple** (B2B) et à la mention **STOP**.

STOP / 33700 (SMS) : mécanismes de **désinscription** et de **signalement** des spams par les destinataires.

Responsable de traitement / Sous-traitant (RGPD) : qui **décide** des finalités/moyens (responsable) et qui **agit pour son compte** (sous-traitant).

Accord de sous-traitance (DPA) : contrat RGPD **article 28** encadrant les traitements confiés à **R2G Groupe** et à ses **sous-traitants ultérieurs**.

Transfert hors UE/EEE : envoi de données **hors Europe** sous **clauses contractuelles types** ou mécanisme **équivalent**.

Prélèvement SEPA / Mandat SEPA : mode de **paiement automatique** ; mandat autorisant le prélèvement.

Chorus Pro : plateforme de **facturation électronique** des **administrations publiques**.

Indexation (Indice Syntec) : **révision annuelle** de prix basée sur un **indice sectoriel**.

Déchéance du terme : en cas d'**impayé**, toutes les sommes **restantes** deviennent **exigibles** immédiatement.

RMA / DOA (SAV Matériels) : procédure de **retour** ; **DOA** = appareil **défectueux à réception**.

Réserve de propriété : **propriété** des Matériels **conservée** par **R2G Groupe** jusqu'au **paiement intégral**.

Partenaires Financiers (location) : sociétés de financement mandatées pour **porter la location** des Matériels (contrats autonomes, art. 17).

Sous-traitants techniques/terrain : **câbleurs, techniciens, intégrateurs, opérateurs d'infrastructure, routeurs SMS, hébergeurs** intervenants **pour le compte de R2G Groupe** (art. 19).

Client : toute **personne morale** (société, association, collectivité, établissement public, etc.) **immatriculée au RCS**, contractant avec **R2G Groupe pour des besoins exclusivement professionnels**.

Sont **exclus** du champ d'application des présentes CGV : les **particuliers**, ainsi que les **entrepreneurs individuels/micro-entrepreneurs** lorsqu'ils agissent à des fins **non strictement professionnelles**.

Définitions "consommateur / non-professionnel / professionnel" (pour sécuriser l'exclusion du B2C) : *Code de la consommation – Article liminaire* (définitions) : Légifrance. Légifrance

Force obligatoire du contrat (les CGV s'imposent une fois acceptées) : *Code civil, art. 1103* : Légifrance.

Légifrance

Bonne foi (négociation, formation, exécution) : *Code civil, art. 1104* : Légifrance. Légifrance



Modification des contrats en cours (requiert l'**accord des deux parties** → d'où l'application des nouvelles

CGV seulement **pour l'avenir**) : *Code civil, art. 1193* : Légifrance. Légifrance

2.3. Opposabilité des CGV en ligne

2.3.1 lien internet des CGV

2.3.2 Référence sur tous les documents

Le **Lien CGV** figure de manière **apparente** sur **tous les documents commerciaux émis par R2G Groupe, notamment : devis, bons de commande, factures, contrats, courriels de confirmation.** L'**acceptation** d'un devis, la **passation** d'une commande, l'**activation** d'un Service ou le **paiement** d'une facture **emportent adhésion** aux CGV accessibles via le Lien CGV.

2.3.3 Actualisation par publication

R2G Groupe peut modifier et mettre à jour les CGV à tout moment, notamment pour :

- (a) tenir compte de l'évolution de ses offres, process, méthodes d'exploitation, et/ou de sa Documentation contractuelle,
- (b) intégrer des contraintes techniques ou de sécurité,
- (c) se conformer à toute évolution légale, réglementaire, décision d'autorité, ou exigence de partenaires/opérateurs.

Les CGV en vigueur sont celles publiées sur le Lien CGV (site) et/ou mises à disposition dans l'Espace Client.

Chaque version comporte une date d'entrée en vigueur et un identifiant (numéro de version ou équivalent). R2G Groupe conserve un historique des versions successives à des fins de preuve.

2.3.4 Hiérarchie documentaire

En cas de contradiction, l'ordre de priorité est : (i) **Bon de commande / Conditions Particulières**, (ii) **CGV en ligne** accessibles via le **Lien CGV**, (iii) **Annexes techniques**, (iv) autres documents commerciaux.

Les conditions générales d'achat du Client, ainsi que toute clause figurant sur ses bons de commande, CGA, emails, ou tout document émanant du Client, sont inopposables à R2G Groupe, sauf acceptation écrite et expresse de R2G Groupe. Le silence de R2G Groupe ne vaut pas acceptation.

2.3.5 Évolutivité des CGV

(a) Nouvelles commandes / renouvellements / options : toute commande, renouvellement, activation, ou souscription d'option postérieure à la date d'entrée en vigueur des CGV mises à jour vaut acceptation de la version en vigueur à cette date.

(b) Contrats en cours : les CGV mises à jour peuvent s'appliquer aux contrats en cours, pour l'avenir et sans rétroactivité, selon la procédure d'information et d'acceptation prévue à l'article 2.3.6 ci-dessous.



En tout état de cause, les factures et prestations déjà émises/exécutées restent régies par les conditions applicables à la période correspondante.

2.3.6 Procédure d'évolution des CGV – information, entrée en vigueur, acceptation

2.3.6.1. Information / notification

R2G Groupe informe le Client de tout projet de modification des CGV sur support durable, notamment :

- (i) par courrier électronique adressé au Contact contractuel communiqué par le Client, et/ou
- (ii) par mise à disposition d'un document PDF téléchargeable dans l'Espace Client (avec indication de la date d'entrée en vigueur).

Le Client s'engage à maintenir à jour ses coordonnées (en particulier l'adresse email de contact). Toute notification effectuée à la dernière adresse communiquée est réputée valablement reçue.

2.3.6.2. Cas des Services de communications électroniques (régime légal spécifique)

Lorsque la modification concerne tout ou partie d'un Service de communications électroniques, elle est notifiée au Client sur support durable au moins un (1) mois avant son entrée en vigueur et le Client peut, s'il n'accepte pas, résilier sans frais dans un délai de quatre (4) mois suivant la notification, conformément à l'article L224-33 du Code de la consommation.

Le Client ne dispose pas de ce droit de refus lorsque les modifications sont exclusivement à son bénéfice, purement administratives et sans incidence pour lui, ou qu'elles découlent directement de la législation applicable.

2.3.6.3. Autres Services

Pour les autres Services, les modifications entrent en vigueur à la date indiquée dans la notification (préavis minimal de quinze (15) jours, sauf urgence, sécurité, ou mise en conformité légale/réglementaire).

En cas de refus, le Client peut résilier le(s) Service(s) concerné(s) pour l'avenir avant la date d'entrée en vigueur, selon les modalités de l'article 12.

2.3.6.4. Acceptation (expresse ou tacite)

Sauf dispositions impératives contraires, l'acceptation des CGV mises à jour peut être :

- (a) expresse (signature d'avenant, validation en ligne dans l'Espace Client), ou
- (b) tacite, résultant du comportement du Client.

Le Client est réputé accepter les CGV mises à jour (i) s'il ne résilie pas le(s) Service(s) concerné(s) dans les délais prévus ci-dessus, et/ou (ii) s'il poursuit l'utilisation des Services ou procède au paiement de factures postérieures à la date d'entrée en vigueur.

Article 3 – Offres et Services

3.1. Nature des Services

R2G Groupe, opérateur de communications électroniques **déclaré auprès de l'ARCEP** (réf. **RGGR**), propose exclusivement aux **Clients professionnels** une gamme de **Services** comprenant notamment : **téléphonie sur IP (VoIP)** (intégration/gestion **3CX** et services associés), **forfaits GSM/mobile**, **accès Internet (FTTH, FTTO)** et **option Backup 4G**, **plateformes d'envoi de SMS**, **réseaux**



informatiques, vidéosurveillance, ainsi que les **prestations connexes** (audit, conseil, fourniture logicielle, intégration, configuration, migration, maintenance, support).

3.2. Conditions d'éligibilité (B2B uniquement)

La souscription est **réservée aux personnes morales** immatriculées au RCS, agissant **à des fins professionnelles**. **R2G Groupe ne contracte pas** avec des **particuliers** ni avec des **auto-entrepreneurs / entrepreneurs individuels**. **R2G Groupe** peut solliciter préalablement tout **justificatif** (extrait Kbis, SIREN/SIRET, TVA intracommunautaire, pouvoirs du signataire, RIB/mandat **SEPA**, coordonnées techniques).

3.3. Dépendance aux opérateurs et éditeurs tiers

Certaines prestations dépendent d'**opérateurs d'infrastructure** (accès **FTTH/FTTO**, collecte, interconnexions) et/ou d'**éditeurs** (p. ex. **3CX**) et autres prestataires (routeurs **SMS**, hébergeurs). En conséquence, **R2G Groupe ne garantit pas** des délais ou niveaux de service qui seraient **imposés/conditionnés** par ces tiers ; les **SLA** ne s'appliquent **que** lorsqu'expressément **prévus** (cf. **Annexe SLA** et **Article 7**).

3.4. Indépendance des prestations (Services ≠ Matériels)

La fourniture des **Services** est **indépendante** de la **vente** (art. 16) ou de la **location** (art. 17) de **Matériels**. Un différend sur un Service **n'autorise pas** la **suspension** des paiements dus au titre des **Matériels** (et inversement), sauf disposition d'ordre public.

3.5. Éligibilité technique et prérequis

La mise à disposition des Services est **subordonnée** à l'**éligibilité technique** du site du Client (couverture, raccordement, câblage, LAN, alimentation, onduleur, environnement réseau, droits d'accès). Le **Client** s'engage à **maintenir** à ses frais les **prérequis** nécessaires (réseau local, sécurité, alimentation secourue, conditions d'hébergement des équipements). À défaut, **R2G Groupe** pourra **refuser** la commande, **différer** la mise en service ou **proposer** des travaux/fournitures **OTC**.

3.6. Date de livraison et mise en service

La **date de livraison** d'un Service est la **date d'activation effective** communiquée par **R2G Groupe** (ou l'opérateur d'infrastructure/éditeur). Les **délais** de livraison et d'intervention communiqués avant cette date sont **indicatifs** et **susceptibles d'évolution** (contraintes d'accès, autorisations, rendez-vous opérateurs, fiabilisation de numéros, portabilité). Le **point de départ contractuel** (durée d'engagement, facturation **MRC**) est fixé à cette **date de livraison** (cf. **Article 5** et **Article 6**).

3.7. Modifications techniques – Continuité

Pour des raisons **réglementaires, techniques** ou de **sécurité**, **R2G Groupe** peut **adapter/faire évoluer** la configuration ou les caractéristiques d'un Service (changement d'équipement, de route, de version logicielle, d'IP publique, etc.), en veillant à **préserver** la **continuité** dans des conditions raisonnables. Ces évolutions **n'ouvrent pas droit** à indemnisation

; lorsqu'un changement impacte de manière substantielle un engagement contractuel, il est géré conformément aux

Conditions particulières et à l'Article 2.3.6 (évolutivité des CGV).

3.8. Documentation contractuelle

Le **périmètre précis**, les **options**, les **tarifs**, les éventuels **SLA** (disponibilité, **GTR/GTA**, crédits) et les **seuils d'usage (Fair Use)** applicables sont définis dans les **Conditions particulières**, le **Bon de**



commande et les **Annexes** (SLA / Fair Use). En cas de divergence, ces documents **priment** sur les CGV (cf. **Article 1.5**).

3.9. Spécificités d'accès et continuité (rappel)

" **FTTH** : **aucun SLA** contractuel par défaut ; un SLA ne peut être garanti **qu'avec l'option SLA FTTH** ; la **continuité** relève du Client, notamment via **l'option Backup 4G** (cf. **Article 7**).

" **FTTO** : niveaux de service **garantis** selon **l'Annexe SLA**.

" **VoIP/3CX** : voir **Article 4.4** (licences logicielles, **forfait 3CX**, responsabilité éditeur).

" **SMS** : voir **Article 20** (mode **Alerte** vs **Marketing**, consentement/STOP, anti-spam).

Article 4 – Commande, mise en service, portabilité et conditions spécifiques

4.1. Commande – Éligibilité B2B et pièces requises

La souscription est **réservée aux personnes morales** immatriculées au RCS et agissant **à des fins professionnelles**. La commande devient **ferme** après acceptation écrite par **R2G Groupe** (devis/bon de commande signé) et réception des pièces **obligatoires** : coordonnées techniques, **mandat SEPA**, justificatifs d'éligibilité d'accès, droits sur les numéros (NDI/SDA), **RIO** pour le mobile, et tout document requis au titre KYC/anti-fraude. **R2G Groupe** peut **refuser** ou **différer** une commande en cas d'**inéligibilité technique**, de **risque de fraude/impayé** ou d'informations incomplètes.

4.2. Livraison et mise en service – Point de départ contractuel

La **date de livraison** d'un Service est la **date d'activation effective** communiquée par **R2G Groupe** (ou par l'opérateur/éditeur tiers). Les délais annoncés avant activation sont **indicatifs**. La **durée d'engagement** (art. 5) et la **facturation des abonnements (MRC)** (art. 6) **courent à compter de la date de livraison**.

– **FTTH** : accès grand public **sans SLA** contractuel **par défaut** ; dépannage selon l'opérateur d'infrastructure. Un **SLA**

FTTH n'est garanti **qu'avec l'option dédiée**. **À défaut d'option Backup 4G**, le Client **assume le risque d'interruption**. – **FTTO** : accès entreprise avec **SLA contractuels** (disponibilité, **GTR/GTA**) selon **l'Annexe SLA**.

4.3. Portabilité des numéros (fixe & mobile) – Processus B2B

4.3.1. Principes – Portabilité et résiliation chez l'ancien opérateur

La portabilité permet au Client de conserver ses numéros en changeant d'opérateur. Une fois la demande déclarée **éligible** et **planifiée**, le portage est exécuté dans une fenêtre d'un **(1) jour ouvrable**, **sous réserve de la disponibilité de l'accès** ; lorsque techniquement possible, le portage se fait par activation à distance.

Attention : la portabilité n'emporte pas, à elle seule, la résiliation du contrat liant le Client à son ancien opérateur.

Le **Client demeure seul responsable d'initier** la résiliation de ses contrats auprès de l'ancien opérateur et d'**en vérifier l'effectivité** (date d'arrêt, périmètre des services, conséquences tarifaires). **R2G Groupe ne peut être tenue responsable** d'une résiliation non demandée, incomplète, tardive ou non prise en compte par l'ancien opérateur, ni des facturations qui en résulteraient.

4.3.2. Délais opérationnels B2B (fixe)



En amont de cette fenêtre légale, la production d'un portage **fixe** en environnement **entreprise** implique des jalons de **fiabilisation** et de **préparation** (regroupements NDI/SDA, tests, rendez-vous opérateurs). À titre opérationnel, **R2G Groupe** planifie ces jalons sous **6 / 9 / 11 / 14 jours ouvrés** selon la complexité (bloc de SDA, multi-sites), sans préjudice de la **fenêtre d'1 jour ouvrable** une fois la bascule **planifiée**. (Références ARCEP : cadre numérotation/portabilité entreprises.) Arcep+1

4.3.3. Délais B2B (mobile)

La portabilité **mobile** s'effectue **généralement sous trois (3) jours ouvrés** à compter de la validation (avec **RIO**) et du créneau choisi, sous réserve des contraintes calendaires. (Cadre ARCEP sur la portabilité et RIO.) Arcep

4.3.4. Obligations du Client

Le Client fournit les **justificatifs** (titularité, listes NDI/SDA, **RIO**, adresses d'installation, créneaux) et **s'abstient** de résilier lui-même l'ancien contrat **avant** portage, afin d'éviter le **risque de perte temporaire** du numéro et des délais de récupération.

4.3.5. Limites du plan de numérotation

Le portage respecte le **plan national de numérotation** : impossibilité de porter un numéro **hors zone** ou **hors catégorie** d'affectation (géographique / non géographique / mobile). Arcep+1

4.3.6. Portabilité sortante : pas de résiliation automatique des autres services

La **portabilité sortante d'un numéro** met fin **uniquement** au service lié à **ce numéro** chez l'ancien opérateur.

Les **autres services** (ex. accès data, autres numéros, mobiles, locations, licences...) **ne sont pas résiliés** par l'effet du portage et demeurent exécutoires jusqu'à résiliation régulière selon les modalités contractuelles de l'ancien opérateur.

Il appartient au **Client** d'**engager** et de **faire confirmer** par l'ancien opérateur la **résiliation effective** des services qu'il ne souhaite pas conserver. **R2G Groupe n'assume aucune responsabilité** en cas de double facturation ou de poursuite de services non résiliés auprès de l'ancien opérateur.

4.4. Conditions spécifiques VoIP / 3CX (téléphonie sur IP)

4.4.1. Rôle d'intégrateur-revendeur

Sur la **VoIP** et **3CX**, **R2G Groupe** agit comme **intégrateur-revendeur** : fourniture/gestion de **licences 3CX, hébergement**, configuration (SBC, trunks SIP, SDA), et **support de premier niveau**. Les **conditions de licence** et **évolutions imposées par l'éditeur 3CX** s'appliquent **de plein droit** (compatibilités, mises à jour, sécurité).

4.4.2. Forfait 3CX (package)

Le **forfait 3CX** est un **abonnement mensuel** comprenant **(i) la licence 3CX, (ii) l'hébergement (iii) la consommation téléphonique**. En cas de **résiliation anticipée** du Service, le Client reste **redevable des abonnements mensuels** du forfait 3CX **jusqu'au terme de la période annuelle** de licence en cours (cf. art. 5.4).

4.4.3. Responsabilité éditeur & limites

R2G Groupe n'est **pas responsable** des **défauts/bugs/évolutions** décidés par **3CX** ou d'autres éditeurs, ni des **incompatibilités** résultant de leurs mises à jour ; la responsabilité de **R2G Groupe** porte sur l'**intégration**, le **support** et, le cas échéant, les **SLA** de son périmètre (cf. art. 7, 8, 10).

4.4.4. Numérotation / CLI / Anti-spoofing



Le Client présente un **CLI authentique** (numéro autorisé), respecte l'**usage raisonnable** (art. 18) et les règles anti- spoofing/anti-fraude ; **R2G Groupe** peut **bloquer/restreindre** le trafic en cas d'abus, fraude, **AIT** ou **spoofing**.

Article 5 – Durée du Contrat et résiliation

5.1. Durée initiale et point de départ

Le Contrat est conclu pour une **période ferme d'engagement initial** indiquée au Bon de commande (par ex. **12/24/36 mois**), courant à compter de la **date de livraison effective du Service** communiquée par **R2G Groupe**. Pendant cette période ferme, le Contrat **ne peut pas être résilié par le Client**, sauf **manquement grave** imputable à **R2G Groupe** dans les conditions de l'article 5.6.

5.2. Reconduction tacite

À l'issue de la période ferme d'engagement initial, et **uniquement après cette période**, le Contrat est **tacitement reconduit** pour des périodes successives de **douze (12) mois, aux conditions tarifaires et contractuelles en vigueur à la date de reconduction**, sauf dénonciation par l'une ou l'autre des Parties **notifiée** conformément à l'article 15.3 au moins **trois (3) mois** avant l'échéance de la période en cours.

5.3. Résiliation à l'échéance par le Client (modalités pratiques)

Le Client peut résilier **à la date d'échéance** (fin de période ferme ou fin d'une période de reconduction) sous réserve de : a) **Préavis** : notification **au moins trois (3) mois** avant l'échéance (art. 15.3). b) **Périmètre** : résiliation du **Contrat** ou d'un **Service** identifié (si la résiliation partielle est prévue au Bon de commande/Conditions particulières). c) **Régularisation** : paiement de **toutes les sommes échues** à la date d'effet. d) **Portabilité sortante** : si conservation de numéros, la **portabilité** doit être **planifiée et réalisée** selon l'article 4.3. **La portabilité sortante n'empêche pas, à elle seule, résiliation du Contrat** : une **notification de résiliation** conforme au présent article demeure **obligatoire**.

5.4. Résiliation anticipée à l'initiative du Client (avant échéance)

Toute résiliation **avant** l'échéance de la période ferme ou de la période annuelle en cours entraîne, à la date d'effet :

" L'exigibilité **immédiate** de tous les **abonnements échus et impayés** ;

" L'exigibilité de tous les **abonnements restant dus jusqu'au terme contractuel** (déduction faite des coûts non encourus) ;

" Pour la **VoIP/3CX** : les **abonnements mensuels du forfait 3CX** (incluant **licence 3CX, hébergement et consommation téléphonique**) restent dus jusqu'au terme de la période annuelle de licence en cours (cf.

4.4.2) ;

" Le cas échéant, la **réintégration des remises/avantages conditionnées** à la durée (ex. frais d'activation offerts), refacturables **prorata** de la durée non effectuée ;

" Les **frais techniques** de clôture/portabilité/reconfiguration prévus à la documentation tarifaire.

5.5. Résiliation à l'échéance avec portabilité sortante

Lorsque la résiliation intervient à l'échéance, la date d'effet peut être alignée avec la fenêtre de portage afin d'éviter toute coupure.



La portabilité n'opère pas la résiliation **des contrats restants chez l'ancien opérateur : le Client doit** notifier **et** obtenir confirmation **de la** résiliation effective **des services qu'il entend arrêter**.

La date de résiliation contractuelle côté R2G Groupe demeure celle acceptée par R2G Groupe au regard des délais opérationnels (fiabilisation, production, fenêtre de portage – cf. 4.3). R2G Groupe ne répond pas **des coûts facturés par l'ancien opérateur en l'absence de résiliation conforme auprès de ce dernier.**

5.6. Résiliation pour manquement grave imputable à R2G Groupe (cas limités)

En cas de **manquement grave et répété de R2G Groupe** à ses **obligations essentielles**, dûment constaté, le Client met en demeure **R2G Groupe d'y remédier sous quinze (15) jours** calendaires. À défaut, le Client peut **résilier de plein droit le Service affecté** (ou, à défaut de solution de contournement raisonnable, le Contrat), **sans pénalité**, sous réserve :

" Du règlement de **toutes les sommes échues** ;

" Des **limitations de responsabilité** (art. 10) ;

" De l'**exclusion** des indisponibilités/retards imputables à des **tiers** (opérateurs d'infrastructure, éditeurs, énergie, Internet public – cf. art. 7, 8, 10), aux cas de **force majeure** (art. 13), aux indisponibilités **FTTH sans option SLA/Backup 4G** (art. 7.2) et aux **évolutions éditeurs** (ex. 3CX, art. 4.4).

5.7. Effets de la résiliation

À la date d'effet de la résiliation (totale/partielle) :

" **R2G Groupe désactive** le(s) Service(s) concerné(s) et émet une **facture de clôture** (abonnements au prorata si applicable, consommations finales, frais techniques) ;

" Le Client **cesse toute utilisation** et **restitue** les **Matériels** loués/mis à disposition (art. 16 et 17) ;

" Les **locations via partenaires financiers** demeurent régies par leurs **contrats autonomes** (art. 17) et **ne s'éteignent pas** du seul fait de la résiliation du Service télécom ;

" Les **données techniques/journaux** sont gérées selon l'art. 11 (RGPD) ; des **exports standards** peuvent être fournis selon les modalités tarifaires.

5.8. Forme et destinataire des notifications

Les notifications de résiliation respectent l'article **15.3 (Notifications)**. À défaut de stipulation contraire, l'adresse indiquée à l'article **12.1** (Service client) peut être utilisée. **Aucune demande verbale** (téléphone) **ne vaut résiliation**.

5.9. Absence de résiliation automatique par portabilité

La réalisation d'une portabilité sortante (mobile ou fixe) **n'a pas d'effet résolutoire automatique** sur les contrats du Client auprès de l'ancien opérateur.

Le **Client** doit **accomplir** les formalités de **résiliation** requises par l'ancien opérateur et **vérifier la prise en compte** de cette résiliation (dates, périmètre, restitutions).

À défaut, **R2G Groupe ne peut être tenue responsable** de la **poursuite de facturations** par l'ancien opérateur, ni des frais, pénalités ou conséquences liés à l'absence de résiliation effective

Article 6 – Tarifs, facturation et modalités de paiement

6.1. Tarifs – taxes – contributions

Les **prix** des **Services** et **Matériels** sont indiqués **hors taxes** et **hors contributions** applicables (taxes, redevances, frais d'opérateurs d'infrastructure/éditeurs, contributions réglementaires). Toute **évolution**

légale ou réglementaire affectant ces éléments est **répercutée** au Client (**pass-through**), sur simple information de **R2G Groupe**.

6.2. Révision / indexation des prix

6.2.1. Indexation annuelle (Indice Syntec)

Sauf stipulation contraire au Bon de commande, les **abonnements** (MRC) sont **révisés annuellement** par application de l'**Indice Syntec** (ou indice de **substitution** équivalent en cas de disparition). La **périodicité de variation de l'indice** ne peut **excéder** la **périodicité de révision** des prix ; toute clause contraire est **réputée non écrite** (art. **L112-1 CMF**).

Légifrance

6.2.2. Pass-through tiers (opérateurs / éditeurs)

Les **hausses imposées** par un **opérateur d'infrastructure** (ex. fibre) et/ou un **éditeur** (ex. 3CX), ainsi que les **nouvelles charges** réglementaires, sont **répercutées** à l'euro près sur les **offres concernées** (information préalable par **R2G Groupe**).

6.2.3. Autres ajustements

Les **OTC** (frais ponctuels : activation, portabilité, intervention) peuvent être ajustés selon la **documentation tarifaire** en vigueur à la date de l'opération.

6.3. Facturation – échéances – moyens de paiement

6.3.1. Périodicité

Facturation **mensuelle** à terme à **échoir** pour les **abonnements** et à terme **échu** pour les **consommations/OTC**. Le **premier mois** peut être **proratisé** à compter de la **date de livraison** (art. 5).

6.3.2. Dématérialisation

Les **factures** sont émises **électroniquement** (PDF/Espace Client).

6.3.3. Moyen de paiement par défaut

Sauf exception **administrations publiques** (via **Chorus Pro**), le règlement est effectué par **prélèvement automatique SEPA cinq (5) jours** après émission de la **facture**. À titre **exceptionnel**, **R2G Groupe** peut fournir un **lien de paiement CB**.

6.3.4. Affectation des paiements

Les paiements s'imputent **d'abord** sur les **intérêts, frais et indemnités**, puis sur le **principal** le plus ancien.

6.3.5. Dépôt / garantie

R2G Groupe peut demander un **acompte**, un **dépôt de garantie** ou une **garantie à première demande** en cas de **risque** identifié (score crédit, incident antérieur).

6.4. Retard / défaut de paiement (régime B2B renforcé)

6.4.1. Exigibilité

À **défait** de paiement à l'**échéance**, les **pénalités de retard** sont **exigibles de plein droit, sans rappel** (art. **L441-10 C. com.**). Légifrance

6.4.2. Intérêts de retard (contrat)



Taux contractuel = **Taux BCE** (ou taux directeur de la **Banque de France/Refi**) + **10 points** à compter du **lendemain** de l'échéance. (À défaut de stipulation contractuelle, s'appliquent les règles supplétives de l'art. **L441-10.**) Légifrance

6.4.3. Indemnité forfaitaire recouvrement

En sus, une **indemnité forfaitaire de 40 €** est due **de plein droit** par facture impayée (art. **D441-5 C. com.**). **Des frais complémentaires** peuvent être réclamés si les **frais réels excèdent 40 €**. Légifrance

6.4.4. Frais bancaires & techniques

Tous frais liés aux **rejets** de prélèvements, **chargebacks**, **représentations** et **remises en service** sont à la **charge du Client**.

6.4.5. Clause de réserve d'escalade

En cas de **défaut répété** (≥ 2 impayés sur 6 mois) ou de **dégradation de risque**, **R2G Groupe** peut exiger un **prépaiement** et/ou des **garanties** pour maintenir les Services.

6.4.6. Contestation $\neq$ suspension

Une **réclamation** relative à une facture **n'autorise pas** la **suspension** des paiements : la **partie non contestée** demeure **exigible** (art. 12.2.e).

6.4.7. Mise en demeure & déchéance du terme

À défaut de paiement après **mise en demeure** restée infructueuse, **R2G Groupe** peut prononcer la **déchéance du terme** : **toutes les sommes** dues **deviennent immédiatement exigibles**.

6.4.8. Suspension / restriction / coupure

R2G Groupe peut **restreindre** puis **suspendre totalement tous les Services** en cours (**Internet FTTH/FTTO, VoIP/3CX, mobile, SMS, hébergements**) jusqu'à **paiement complet**, y compris **résilier les options** (ex. **Backup 4G**).

6.4.9. Résiliation pour défaut de paiement

Après **mise en demeure** restée sans effet, **R2G Groupe** peut **résilier** tout ou partie des Services **aux torts** du Client, sans préjudice de l'**exigibilité** des **abonnements restant dus** jusqu'au **terme contractuel** (art. 5.4).

6.4.10. Interdiction des pratiques dilatoires – Sont **interdites** les clauses/pratiques visant à **retarder abusivement** le **point de départ** des délais de paiement (art. **L441-16 C. com.**). Légifrance

6.4.11. Clause pénale – En cas de **résiliation pour impayé**, il sera en outre **dû une pénalité contractuelle de 10 %** des sommes **impayées**, **sans préjudice** des **intérêts** et **frais** ci-dessus. (Le **juge** peut **modérer** une pénalité manifestement excessive : art. **1231-5 C. civ.**). Légifrance

6.5. Escompte – remises – compensations

Sauf stipulation contraire, **aucun escompte** n'est accordé en cas de paiement anticipé. Les **remises** conditionnées à une **durée d'engagement** ou à un **volume** sont **réintégrées** en cas de **résiliation anticipée** (art. 5.4). **Aucune compensation** ne peut être opérée par le Client sans **accord écrit** de **R2G Groupe**.

6.6. Contestation de facture (procédure)

Toute contestation doit être **motivée** et transmise **par écrit dans les 10 jours ouvrés** suivants réception, avec les **pièces** utiles (extraits CDR, captures, commandes). **R2G Groupe** accuse réception

sous **2 jours ouvrés** et répond sous **10 jours ouvrés** (jusqu'à **30 jours calendaires** si analyse complexe/tiers), sans que cela **suspende l'exigibilité** de la **partie non contestée** (art. 12.2).

6.7. Convention de preuve & dématérialisation

Les **écrits électroniques**, journaux d'usage, données de connexion, **factures dématérialisées** et accusés électroniques **font foi** entre les Parties **jusqu'à preuve contraire**.

6.8. Rappels légaux (B2B)

- **Pénalités de retard : exigibles de plein droit** (art. **L441-10 C. com.**). Légifrance – **Indemnité forfaitaire de recouvrement : 40 €** par **facture impayée** (art. **D441-5 C. com.**). Légifrance
- **Indexation : périodicité de l'indice $\leq$ périodicité de révision** (art. **L112-1 CMF**). Légifrance

Article 7 – Maintenance et support technique

7.1. Support de premier niveau

R2G Groupe assure un **support technique de premier niveau** pour l'ensemble des **Services**, accessible aux **jours et heures** précisés au **Bon de commande** et/ou aux **Conditions particulières**. Le support couvre : **déclaration d'incident, ouverture** et **suivi** de ticket, assistance à l'**exploitation normale** et coordination avec les **opérateurs d'infrastructure** et **éditeurs** concernés.

7.2. SLA / GTR – FTTH vs FTTO

Les **délais d'intervention/rétablissement (SLA / GTR-GTA)** dépendent du type d'accès :

" **FTTO** : des **SLA contractuels** (ex. disponibilité mensuelle, **GTR/GTA**) s'appliquent **uniquement** s'ils sont **expressément prévus** (cf. **Annexe SLA**).

" **FTTH** : **aucun SLA n'est applicable par défaut** ; le dépannage relève des **délais opérateur d'infrastructure**.

Un **SLA FTTH** ne peut être garanti **qu'avec l'option spécifique**. À défaut d'**option Backup 4G**, le Client **assume le risque d'interruption** et **renonce** à toute indemnisation liée aux conséquences de cette interruption (cf. **art. 10.6**).

7.3. Périmètre de la maintenance – exclusions

La maintenance assurée par **R2G Groupe** couvre **son périmètre de responsabilité** (plateformes managées, configurations livrées, interconnexions et services opérés par **R2G Groupe**). Sont **exclus** notamment : a) remises en état de **Matériels dégradés, perdus ou volés**, b) interventions liées à une **mauvaise utilisation**, une **configuration non autorisée** ou des **modifications** opérées par le Client ou ses prestataires, c) défaillances imputables aux **opérateurs d'infrastructure**, aux **fournisseurs d'énergie**, à l'**Internet public**, ou aux **éditeurs** (p. ex. **3CX**), d) indisponibilités dues à l'**environnement du Client** (LAN/wifi, sécurité, onduleurs/énergie, locaux).

Les demandes hors périmètre peuvent faire l'objet de **frais OTC** (cf. **art. 6.2.3**).

7.4. Fenêtres de maintenance planifiée

Des **fenêtres de maintenance** (opérateur d'infrastructure, **R2G Groupe**, **éditeur**) peuvent entraîner des **interruptions planifiées**. **Aucune indemnisation ni crédit SLA** n'est dû au titre de ces interruptions planifiées. **R2G Groupe** s'efforce d'en **réduire** l'impact et d'en **informer** le Client **au préalable**, lorsque raisonnablement possible.

7.5. Évolutions logicielles / éditeurs tiers (dont 3CX)

Les **misés à jour, patches de sécurité** et **changements de version** imposés par des **éditeurs tiers** (notamment **3CX**) s'appliquent au **Service** sans que **R2G Groupe** ne puisse en **garantir la compatibilité** avec toutes configurations existantes. **R2G Groupe** n'est **pas responsable** des **défauts, bugs, failles, changements fonctionnels** ou **évolutions tarifaires/contractuelles imposés par l'éditeur** (cf. **art. 4.4** et **10.7**). Lorsque nécessaire, **R2G Groupe** peut réaliser des **ajustements raisonnables** (reconfiguration, changement d'équipement/profil) sans indemnité.

7.6. Usage raisonnable et prévention des abus

L'utilisation des Services **illimités** (voix/SMS/data) est soumise à la **Politique d'usage raisonnable (Fair Use)** détaillée en **Annexe**. Tout **usage abusif** (SIM box/SIM farming, **SPAM SMS/voix, spoofing/CLI falsifié, AIT**, appels automatisés massifs, revente non autorisée, usage du **Backup 4G** comme accès principal, etc.) constitue un **manquement grave** justifiant **limitation, suspension** voire **résiliation** (cf. **art. 18** et **6.4**).

7.7. Conditions de coopération du Client

Le Client s'engage à :

a) **désigner** des **contacts techniques** habilités, b) **fournir l'accès** et les **informations** nécessaires (créneaux, adresses, schémas, journaux locaux), c) **appliquer** sans délai les **actions correctives** raisonnablement demandées (mise à jour, reboot, câblage, remplacement d'onduleur/routeur local), d) **maintenir** à ses frais ses **prérequis** (LAN, alimentation secourue, locaux adaptés).

Le **refus** ou le **retard** du Client à coopérer peut **retarder** le diagnostic/rétablissement et **neutralise** tout **crédit SLA** potentiel.

7.8. Demandes hors horaires / sur site / surcroît

Les interventions **hors horaires** contractuels, **sur site**, ou les **urgences** non couvertes par le SLA font l'objet de **devis/frais OTC**. Les délais annoncés pour ces interventions sont **indicatifs**.

7.9. Articulation avec responsabilité et force majeure

Les **crédits SLA** prévus à l'**Annexe SLA** constituent, pour les manquements aux niveaux de service, la **réparation exclusive** du Client (hors exceptions **art. 10.4**). Les cas de **force majeure** (cf. **art. 13**) **suspendent** les engagements et **neutralisent** les **SLA/pénalités** pendant leur durée.

7.10. Rappel FTTH (clause de protection)

En **FTTH**, **aucun SLA n'est dû par défaut** ; sans **option SLA FTTH** et/ou **Backup 4G**, la **continuité** relève **exclusivement** de la **responsabilité du Client**, qui **renonce** à toute indemnisation liée aux conséquences d'une interruption **non imputable** à **R2G Groupe** (cf. **art. 10.6**).

Article 8 – Obligations de R2G Groupe

8.1. Obligation de moyens renforcée & conformité

R2G Groupe met en œuvre **tous les moyens raisonnables** conformes aux **règles de l'art** pour fournir les **Services**, dans le respect du cadre **réglementaire** applicable aux **opérateurs de communications électroniques** et des décisions de l'autorité compétente. Les **engagements de service (SLA)** ne s'appliquent **que** lorsqu'ils sont **expressément prévus** (cf. **Annexe SLA** et **Article 7**).

8.2. Qualité, disponibilité & délais

R2G Groupe exploite ses plateformes et **coordonne** les intervenants tiers afin d'assurer un **niveau de qualité** conforme aux documents contractuels (**Conditions particulières, Bon de commande, Annexe SLA**). Les **délais** de livraison/intervention annoncés **avant** activation sont **indicatifs** ; les **délais**



contractuels garantis (GTR/GTA) ne valent **que** pour les offres/options qui les prévoient. Pour le **FTTH**, **aucun SLA** n'est **applicable par défaut** (cf.

Articles 4.2 et 7.2).

8.3. Sécurité & intégrité des Services

R2G Groupe met en œuvre des **mesures techniques et organisationnelles** adaptées (contrôle d'accès, journalisation, cloisonnement, sauvegardes, mises à jour de sécurité) afin de **préserver** la **sécurité**, l'**intégrité** et la **continuité** des Services. En cas de **vulnérabilité critique** ou de **risque avéré**, **R2G Groupe** peut appliquer **immédiatement** les correctifs nécessaires (patchs, reconfiguration, filtrages), y compris des **limitations temporaires** de fonctionnalités, **sans indemnité**.

8.4. Maintenance planifiée & évolutions techniques

Pour des raisons de **sécurité**, de **performance** ou de **conformité**, **R2G Groupe** peut procéder à des **interventions planifiées** (fenêtres de maintenance) et à des **évolutions** des Services (changement d'équipement/route, mises à jour logicielles, évolution d'IP publique). **R2G Groupe** s'efforce d'en **réduire l'impact** et d'**informer préalablement** le

Client lorsqu'il est raisonnablement possible de le faire. Les interruptions **planifiées** n'ouvrent **aucun droit à indemnisation** ni **crédit** (cf. **Article 7.4**).

8.5. Coordination des tiers (opérateurs / éditeurs / routeurs SMS)

Lorsque la fourniture d'un Service dépend d'**opérateurs d'infrastructure**, d'**éditeurs** (dont **3CX**) ou d'autres prestataires (hébergeurs, routeurs **SMS**), **R2G Groupe** assure la **coordination** de ces tiers dans le cadre de son **périmètre** contractuel. La **sous-traitance** est encadrée à l'**Article 19** ; **R2G Groupe** demeure l'**interlocuteur contractuel** du Client, sous réserve des **limitations** prévues à l'**Article 10**.

8.6. Information du Client (incidents & statut)

En cas d'**incident majeur** impactant un Service, **R2G Groupe** informe le Client **dans des délais raisonnables** des **actions engagées** et, le cas échéant, du **statut** des interventions. Les communications opérationnelles peuvent être faites via **ticket**, **courriel** et/ou **Espace Client** (lorsqu'il existe).

8.7. Portabilité, mise en service & assistance

Pour les prestations impliquant **portabilité** (fixe/mobile) ou **fiabilisation** des numéros (NDI/SDA), **R2G Groupe instruit** les demandes, **planifie** la bascule avec l'opérateur concerné et apporte l'**assistance** prévue aux documents contractuels (cf. **Article 4.3**). Le Client demeure tenu de **coopérer** et de fournir les **informations**/documents requis dans les **délais**.

8.8. Coopération avec les autorités & conformité

R2G Groupe se conforme aux **réquisitions** et demandes légalement fondées des autorités compétentes et peut, à ce titre, **restreindre** ou **suspendre** tout ou partie d'un Service lorsque la **sécurité** des réseaux, la **prévention de la fraude/abus**, ou des **obligations légales** l'exigent (cf. **Articles 18, 20**).

8.9. Limites & exclusions

Sont **exclus** du périmètre d'obligation de **R2G Groupe** :

a) les **indisponibilités/retards** imputables à des **tiers** (opérateurs d'infrastructure, **éditeurs** tels que **3CX**, fournisseurs d'énergie, Internet public), b) les **défaillances** de l'**infrastructure interne** du Client (LAN/wifi, onduleurs/énergie, locaux, configurations non autorisées), c) les **fenêtres de maintenance** planifiées, d) les **cas de force majeure** (cf. **Article 13**).

Ces éléments relèvent des **limites** et du **plafond de responsabilité** définis à l'**Article 10**.

8.10. Assurance & traçabilité

R2G Groupe maintient une **assurance responsabilité civile professionnelle** couvrant les risques usuels de son activité et conserve les **journaux techniques** nécessaires à la **traçabilité** et à la **preuve** de la fourniture des Services, dans le respect de l'**Article 11** (données & confidentialité).

Article 9 – Obligations du Client

9.1. Éligibilité, exactitude des informations & KYC

Le Client garantit être une **personne morale** immatriculée au **RCS** et agir à **des fins professionnelles**. Il fournit à **R2G**

Groupe des **informations exactes et à jour** (raison sociale, SIREN/SIRET, TVA, adresses d'installation, contacts, **mandat SEPA**, RIB) et transmet sans délai tout **changement** pertinent (déménagement, fusion, changement de représentant légal, etc.).

9.2. Paiements & garanties

Le Client règle **intégralement et dans les délais** l'ensemble des **abonnements, consommations** et **frais** dus (art. 6). Il maintient un **mandat SEPA valide** (ou **Chorus Pro** pour les entités publiques) et accepte, en cas de risque avéré, la mise en place d'**acomptes/garanties** (art. 6.3.5).

9.3. Coopération technique & accès

Le Client **coopère activement** avec **R2G Groupe** : a) désigne des **contacts techniques** habilités, b) fournit les **accès** (sites, baies, VLAN, IP, comptes admin), créneaux et **informations** utiles (schémas LAN, politiques de sécurité, journaux locaux), c) **applique** sans délai les **actions correctives** raisonnables (mises à jour, reboot, recâblage, remplacement d'onduleur/routeur Client).

Tout retard/refus **retarde** le traitement et **neutralise** tout éventuel **crédit SLA** (art. 7).

9.4. Prérequis, environnement & continuité

Le Client installe et maintient, à ses frais, les **prérequis** : alimentation **sécurisée/ondulée**, **réseau local** (LAN/wifi) conforme, conditions d'hébergement des équipements (température, sécurité physique), accès au site. Il **assume la continuité** de ses services métiers (sauvegardes, PRA) et, pour l'accès **FTTH**, l'absence de **SLA par défaut** (sauf option) ainsi que l'intérêt d'un **Backup 4G** (art. 7.2).

9.5. Usage conforme, Fair Use & anti-abus

Le Client utilise les Services **conformément aux lois** et aux CGV (art. 18/20). Sont prohibés : **revente**, mutualisation non autorisée, **SIM box/SIM farming**, **SPAM** voix/SMS, **spoofing/CLI falsifié**, **AIT**, trafic artificiel, attaques, scans, intrusions, usage du **Backup 4G** comme accès **principal**. **R2G Groupe** peut **limiter, suspendre** ou **résilier** en cas d'abus (art. 6.4, 18, 20).

9.6. Numérotation, CLI & portabilité

Le Client n'utilise que des **numéros autorisés** et présente un **CLI authentique**. Pour la **portabilité** : a) il fournit les **justificatifs** requis (**RIO**, listes **NDI/SDA**, adresses d'installation, créneaux), b) il **s'abstient** de résilier lui-même l'ancien contrat **avant** le portage effectif, c) il respecte les **fenêtres de bascule** et le **plan national de numérotation**.

La **portabilité sortante** d'un numéro **n'empêche pas** résiliation des **autres Services** ni du **Contrat** (art. 4.3, 5).

9.7. Licences logicielles (dont 3CX) & conformité éditeur



Le Client s'engage à respecter les **conditions d'utilisation** des **licences** (p. ex. **3CX**) : nombre d'utilisateurs/appels simultanés, modules, restrictions. Il s'interdit toute **contrefaçon** (copies non autorisées, contournement de contrôle).

Les **évolutions** imposées par l'éditeur (mises à jour, patches sécurité, changements fonctionnels) s'appliquent ; **R2G**

Groupe n'en répond pas au-delà de son **périmètre d'intégration/support** (art. **4.4, 7.5, 10.7**).

9.8. Sécurité, mots de passe & confidentialité

Le Client protège ses **identifiants, API keys**, comptes **admin**, équipements et réseaux ; il applique des **mots de passe robustes**, la **rotation** et l'**authentification renforcée** lorsque disponible. Il **notifie** sans délai **R2G Groupe** de toute **compromission** présumée. Il s'engage à **garder confidentielles** les informations de **R2G Groupe** (art. **11.8**).

9.9. SMS & prospection électronique

Le Client est **seul responsable** du **contenu**, des **bases** et de la **licéité** de ses envois : a) **Mode Alerte** (transactionnel) : aucun contenu promotionnel ; b) **Mode Marketing** : respect du **consentement/opt-in** B2C, information & **opposition** simple B2B, **mention "STOP"** efficace et traçable, **gestion des oppositions** et signalements **33700**.

Il **conserve la preuve** des consentements/informations et **honore** les demandes d'**opposition** (art. **20**).

9.10. Matériels – Vente & Location

Le Client **installe, utilise** et **entretient** les **Matériels** conformément aux recommandations. En **location** (art. **17**), il **assure, protège** et **restitue** les Matériels selon les conditions (y compris celles des **partenaires financiers**). Toute perte/dégradation relève de sa **responsabilité**.

9.11. Accès aux locaux & interventions

Le Client permet l'**accès** aux **locaux/sites** pour les interventions planifiées ou urgentes et s'assure que les **autorisations**

(sites sensibles, badge/escort) sont disponibles. Les interventions **hors périmètre** ou dues à des **empêchements** imputables au Client donnent lieu à **frais OTC** (art. **6.2.3**).

9.12. Données personnelles & conformité

Lorsque le Client est **responsable de traitement**, **R2G Groupe** agit comme **sous-traitant** pour les données d'usage ;

le Client s'engage à :

a) **instruire R2G Groupe** par écrit, b) fournir les **bases légales** et informations requises, c) **répondre** aux droits des personnes et **tenir les registres** ; **R2G Groupe** l'assiste selon l'**Article 11** et l'**Article 19** (sous-traitants ultérieurs, transferts, sécurité).

9.13. Respect des lois & éthique

Le Client garantit le respect des **lois** applicables (CPCE, **RGPD, CNIL**, anti-corruption, sanctions, export control, KYC/AML), s'interdit toute **utilisation illicite** des Services et **coopère** en cas de **réquisition/demande légale**.

9.14. Conséquences des manquements

En cas de manquement aux obligations du présent article, **R2G Groupe** peut appliquer les **mesures graduées** prévues aux **Articles 6.4, 7, 18 et 20** (limitation, **suspension, résiliation pour faute**) **sans**

préjudice des intérêts, frais, pénalités (y compris la **pénalité contractuelle de 10 %** en cas de résiliation pour impayé – art. **6.4.11**) et des **dommages et intérêts** éventuels.

9.15. Revendeurs / Partenaires marque blanche – obligations spécifiques

Lorsque le Client agit en qualité de **Revendeur / Partenaire marque blanche** :

- (a) le Revendeur demeure l'unique interlocuteur contractuel de ses Clients Finaux ; **R2G Groupe** n'est pas partie aux relations **Revendeur/Clients Finaux** ;
- (b) le Revendeur garantit que ses Clients Finaux utilisent les Services conformément au Contrat, aux **CGV**, à la Politique Fair Use, aux règles d'usage des réseaux opérateurs et à la réglementation applicable ;
- (c) **le Revendeur** s'engage à faire accepter à ses Clients Finaux des conditions d'utilisation au moins équivalentes (notamment : usages licites, anti-fraude/spam, conformité SMS, protection des données, sécurité, interdictions d'usage) et à conserver, à première demande, les preuves nécessaires (consentements, oppositions/STOP, justificatifs d'identité, listes de diffusion, logs applicatifs, etc.) ;
- (d) le Revendeur demeure responsable, à l'égard de **R2G Groupe**, de tout usage (y compris par ses Clients Finaux) susceptible d'engager la responsabilité de **R2G Groupe**, d'un opérateur ou d'un tiers ;
- (e) le Revendeur garantit et indemniserà **R2G Groupe** (dans la mesure permise par la loi) de toute réclamation, action, coût ou préjudice (incluant frais de défense) résultant d'un manquement du Revendeur et/ou d'un Client Final aux obligations ci-dessus.

Article 10 – Responsabilité

10.1. Principe & plafond de responsabilité (B2B)

Sous réserve des **exceptions légales** et des stipulations ci-après, la responsabilité de **R2G Groupe** au titre d'un manquement **contractuel** relatif à un **Service** est **strictement limitée, toutes causes et tous fondements confondus**, à un **plafond global cumulé** n'excédant pas le **montant total des Abonnements (MRC) facturés et payés par le Client pour le Service affecté au cours des douze (12) derniers mois** (ou, si la durée est inférieure, **depuis la date de livraison**). Les **crédits SLA** éventuellement prévus (Annexe **SLA**) **s'imputent** sur ce plafond.

10.2. Exclusions de responsabilité (dommages indirects, etc.)

Sont en toute hypothèse **exclus** de toute indemnisation : **perte d'exploitation, perte de chiffre d'affaires, perte de bénéfices, perte de données, perte d'image, coûts de reconstitution, pénalités de tiers, dommages indirects ou consécutifs**, ainsi que les **préjudices non prévisibles** lors de la conclusion du Contrat (sauf **faute lourde** ou **dol**).

Légifrance

10.3. Exceptions d'ordre public / clauses réputées non écrites

Aucune stipulation ne saurait : a) **exclure** la responsabilité en cas de **décès** ou **dommages corporels** causés par **R2G Groupe** ; b) **exclure** la responsabilité en cas de **dol** ou de **faute lourde** ; c) **priver de sa substance** une **obligation essentielle** de **R2G Groupe** (toute clause ayant cet effet est **réputée non écrite**). Légifrance

10.4. Réparation exclusive (SLA) & articulation

Pour les engagements de service, les **crédits SLA** définis à l'**Annexe SLA** constituent la **réparation exclusive** du Client (hors cas visés à l'article **10.3**). En dehors de ces crédits, toute indemnisation potentielle demeure limitée par le **plafond** de l'article **10.1**.

10.5. Tiers, infrastructures & environnement Client

R2G Groupe ne saurait être responsable :

a) des **défaillances** des **opérateurs d'infrastructure**, des **fournisseurs d'énergie**, de l'**Internet public** ou des **éditeurs** (p. ex. **3CX**) ; b) des **limites** du **réseau local**/équipements du Client, de ses **paramétrages** non autorisés, ou de l'**absence de sauvegardes/PRA** ; c) des **fenêtres de maintenance** planifiées (art. **7.4**).

Ces éléments sont **hors périmètre** et n'ouvrent droit à aucune indemnisation.

10.6. Spécificités FTTH / continuité de service

En **FTTH**, **aucun SLA n'est applicable par défaut** ; la **continuité** relève de la **responsabilité du Client**, notamment par la souscription d'un **SLA FTTH** et/ou de l'**option Backup 4G**. À défaut, le Client **assume le risque d'interruption** et **renonce** à toute indemnisation liée aux conséquences de cette interruption **non imputable** à **R2G Groupe**.

10.7. Logiciels & 3CX (éditeur tiers)

Pour les Services **VoIP intégrant** des **licences 3CX**, le Client reconnaît que **R2G Groupe** agit en **intégrateur- revendeur** : les **conditions de licence**/évolutions imposées par **3CX** (mises à jour, patches, changements fonctionnels, mesures de sécurité) **s'appliquent de plein droit** ; **R2G Groupe n'est pas responsable** des **défauts/bugs/incompatibilités** imputables à l'éditeur, sa responsabilité se limitant à son **périmètre d'intégration/support** et, le cas échéant, aux **SLA** convenus.

10.8. Force majeure

La responsabilité de **R2G Groupe** ne peut être engagée en cas de **force majeure** au sens de l'**article 1218 du Code civil** (événement extérieur, imprévisible et irrésistible empêchant l'exécution). Les obligations sont **suspendues** pendant la durée de l'empêchement ; si celui-ci se prolonge au-delà de **soixante (60) jours**, chacune des Parties peut **résilier** le Service affecté **sans indemnité**, les sommes **échues** restant dues. Légifrance

10.9. Imputabilité & mitigation

Le Client doit **prouver** le manquement imputable à **R2G Groupe**, son **lien de causalité** avec le préjudice invoqué, et démontrer avoir pris **toutes mesures raisonnables** pour **limiter** son dommage. À défaut, l'indemnisation est **réduite** d'autant.

10.10. Délais de réclamation & prescription contractuelle

Toute **réclamation** fondée sur le présent article doit être **notifiée** par écrit à **R2G Groupe dans les trente (30) jours** de la connaissance de l'évènement. Toute **action** fondée sur le Contrat est **prescrite** dans un délai de **douze (12) mois** à compter du fait générateur (sauf disposition légale impérative contraire).

10.11. Articulation avec la vente/location de Matériels

Les garanties et responsabilités propres aux **Matériels** (vente ou location) sont régies par les **Articles 16 et 17** et, s'agissant de la **location financière**, par les **contrats** conclus avec les **partenaires financiers**. Le manquement relatif aux Matériels **n'autorise pas** la **suspension** des paiements dus au titre des **Services** (et inversement), sauf disposition d'ordre public.

10.12. Rappel légal

La responsabilité **contractuelle** se limite aux **dommages prévisibles** lors de la conclusion du contrat, **sauf faute lourde ou dolosive** (art. **1231-3 C. civ.**). Les clauses qui **privent de sa substance** une



obligation essentielle sont **réputées non écrites** (art. 1170 C. civ.). La **force majeure** est définie à l'**art. 1218 C. civ.**. Légifrance+2Légifrance+2

10.13. Absence de stipulation pour autrui – absence d'action directe des tiers

Le Contrat est conclu intuitu personae entre **R2G Groupe** et le **Client**. Il ne crée aucun droit au profit de tiers (incluant tout Client Final d'un Revendeur), et ne contient aucune stipulation pour autrui.

En conséquence, aucun tiers ne pourra se prévaloir des stipulations des présentes **CGV**, ni exercer d'action contractuelle directe à l'encontre de **R2G Groupe** au titre des Services. Le Client (et, le cas échéant, le Revendeur) garantit **R2G Groupe** contre toute demande formée par un tiers sur ce fondement.

Article 11 — Protection des données (Sous-traitance – RGPD art. 28)

11.1 Objet et durée

R2G Groupe agit en sous-traitant pour les traitements de données personnelles réalisés **pour le compte** du Client dans le cadre des Services. La durée correspond à celle du Contrat et des obligations de réversibilité.

11.2 Nature et finalités / catégories

Traitements techniques de communications, supervision, facturation, support et sécurité. **Catégories de données** : données d'identification, données de trafic/journalisation, coordonnées professionnelles, métadonnées d'usage et, le cas échéant, contenus techniques transmis par les Services. **Personnes concernées** : utilisateurs/contacts du Client et destinataires.

11.3 Instructions documentées

R2G Groupe ne traite les données que sur instructions documentées du Client. Si une obligation légale impose un traitement, R2G Groupe en informe le Client (sauf interdiction légale).

11.4 Confidentialité et sécurité

R2G Groupe impose à ses personnels une obligation de confidentialité et met en œuvre des **mesures techniques et organisationnelles** appropriées (journalisation, contrôle d'accès, chiffrement en transit quand applicable, sauvegardes, PRA/PCA, tests réguliers).

11.5 Notification des violations

R2G Groupe notifie au Client sans retard indu et au plus tard dans les 24 h ouvrées après en avoir eu connaissance toute **violation de données personnelles** relative au Service, avec la description, la chronologie connue, les catégories de données et mesures correctives. Le Client demeure responsable des notifications réglementaires.

11.6 Assistance / audits

R2G Groupe assiste le Client pour répondre aux demandes d'exercice des droits et, si nécessaire, à la réalisation d'analyses d'impact (DPIA) et aux consultations préalables. Sur préavis raisonnable et sans perturber indûment l'exploitation, le Client peut **auditer** via questionnaires, attestations tierces et/ou audit sur site encadré.

11.7 Sous-traitants ultérieurs



R2G Groupe peut recourir à des sous-traitants ultérieurs répertoriés sur : [URL « Liste des sous-traitants »]. Le Client est **informé au moins 30 jours** avant tout ajout/remplacement ; à défaut d'objection motivée dans ce délai, l'évolution est réputée acceptée. En cas d'objection légitime, les Parties coopèrent de bonne foi ; à défaut, le Client peut résilier le **seul** traitement concerné, sans pénalité.

11.8 – Transferts hors UE/EEE

Tout **transfert de données personnelles hors de l'Union européenne ou de l'Espace économique européen** s'effectue uniquement dans le respect d'un **mécanisme légal approprié**, conformément aux articles

44 et suivants du RGPD :

" **Décision d'adéquation** adoptée par la Commission européenne, ou à défaut,

" Signature et mise en œuvre des **Clauses Contractuelles Types (CCT)** de la Commission européenne, où

" Adoption de **Règles d'Entreprise Contraignantes (BCR)** dûment approuvées, où

" Lorsqu'applicable, recours à l'une des **dérogations spécifiques** prévues à l'article 49 du RGPD (ex. consentement explicite, nécessité contractuelle).

Lorsque de tels transferts concernent les Services fournis au Client, **R2G Groupe** informe le Client des pays destinataires, du mécanisme retenu et des garanties associées.

Les informations actualisées sont accessibles sur demande auprès du **DPO de R2G Groupe** (rgpd@r2g-groupe.fr).

11.9 Sort des données – réversibilité

À l'expiration ou résiliation du Contrat, R2G Groupe supprime ou restitue au choix du Client l'ensemble des données personnelles, hors obligations légales de conservation. Un **délai de réversibilité de [60] jours** est ouvert ; les prestations demandées font l'objet d'un devis.

Toute prestation d'assistance à la réversibilité (extractions spécifiques, accompagnement technique, migration) est facturée selon le tarif en vigueur à la date de la demande.

Article 12 – Service client, réclamations et litiges

12.1. Service client – Points de contact

Le **Service client de R2G Groupe** est accessible aux **jours et heures ouvrés** indiqués au **Bon de commande** et/ou aux **Conditions particulières**.

Les demandes peuvent être adressées :

Par e-mail : contact@r2g-groupe.fr

Par téléphone : 01 86 23 23 23 Pour un traitement rapide, le Client précise **l'objet, le Service concerné, le site, les contacts**, et joint toute **pièce utile** (captures, CDR, journaux).

12.2. Réclamations – Procédure et délais

a) **Ouverture** : toute **réclamation** (technique, facturation, commerciale) doit être **formulée par écrit** (e-mail) et **motivée**. b) **Accusé de réception** : **R2G Groupe** accuse réception **sous deux (2) jours ouvrés** avec un **numéro** de dossier. c) **Instruction** : **R2G Groupe** instruit la demande et peut solliciter des **informations complémentaires** (journaux, RIO, listes NDI/SDA, créneaux d'intervention). d) **Réponse** : une **réponse** est apportée **sous dix (10) jours ouvrés** ; en cas d'analyse complexe/tiers, un délai maximal de **trente (30) jours calendaires** peut être nécessaire, le Client étant **tenu informé** de l'avancement. e) **Facturation** : la **contestation** d'une facture **n'autorise pas** la **suspension** des paiements ; la **partie non contestée** demeure **exigible** (cf. **Article 6.6**).

12.3. Escalade interne (niveau 2 / direction)

Si la réponse obtenue ne satisfait pas le Client, celui-ci peut **solliciter une escalade** :

" **Niveau 2 (technique/commercial)** : réexamen par un **référént**.

" **Direction** : examen contradictoire et **proposition de sortie** (mesures correctives, gestes commerciaux éventuels, plan d'action).

L'escalade se demande **par écrit**, en rappelant le **n° de dossier** et les **attentes**.

12.4. Litiges – Règlement amiable prioritaire

Avant toute action judiciaire, les Parties s'efforcent de rechercher une **solution amiable** (réunion de résolution, échanges contradictoires, calendrier d'actions). À défaut d'accord dans un **délai raisonnable**, les **règles juridictionnelles** de l'**Article 15** s'appliquent (droit français, **Tribunal de commerce** compétent).

*NB : la médiation de la consommation n'est **pas applicable** aux relations **B2B** ; une **médiation conventionnelle** peut être envisagée d'un commun accord.*

12.5. Preuve & traçabilité

Les **tickets, journaux techniques, statuts d'incident, accusés de réception** et **échanges électroniques** émis/collectés par **R2G Groupe** font **foi** entre les Parties **jusqu'à preuve contraire**, sans préjudice de la **confidentialité** et des règles de **protection des données** (cf. **Article 11**).

12.6. Effet des réclamations sur l'exécution

L'existence d'une **réclamation** ou d'un **litige** n'autorise pas le Client à **suspendre** l'exécution de ses **obligations** (paiements, coopération, restitutions), sauf disposition d'ordre public ou décision judiciaire. Les **crédits SLA**, lorsqu'ils existent (cf. **Annexe SLA**), constituent la **réparation exclusive** au titre des engagements de service.

Article 13 – Force majeure

13.1. Définition légale (art. 1218 C. civ.)

Constitue un **cas de force majeure** tout **évènement échappant au contrôle** de la partie qui l'invoque, **imprévisible** lors de la conclusion du contrat et **irrésistible** dans ses effets, **empêchant l'exécution** de l'obligation. **Si l'empêchement est temporaire**, l'exécution est **suspendue** ; **si il est définitif**, le contrat (ou le Service affecté) peut être **résolu**. Légifrance

13.2. Notification & information

La Partie empêchée **notifie sans délai** l'autre Partie (par écrit), **décrit** l'évènement, ses **effets** et les **mesures** envisagées.

Elle **tient informée** l'autre Partie de l'évolution de la situation et de la **date prévisionnelle** de reprise.

13.3. Effets sur les obligations & SLA

Pendant la force majeure, les **obligations empêchées** sont **suspendues** ; les **délais contractuels** sont **prolongés** d'une durée équivalente. Les **SLA, GTR/GTA, pénalités de retard de livraison ou crédits de service** sont **neutralisés** pour la période d'empêchement.

13.4. Durée de la force majeure – Résiliation sans indemnité

Si la situation de force majeure **excède soixante (60) jours** calendaires consécutifs, chacune des Parties peut **résilier**, par notification écrite, le **Service affecté** (ou, si celui-ci ne peut être isolé, le Contrat), **sans indemnité**, les **sommes échues** demeurant **exigibles**.

13.5. Exemples d'évènements (à titre indicatif)

Peuvent **notamment** (sans limitation) **constituer** un cas de force majeure **sous réserve** de remplir les **critères** de l'article 1218 : **catastrophes naturelles, incendies, inondations, épidémies/pandémies** et **mesures gouvernementales** associées, **actes des autorités publiques, conflits sociaux externes** (grèves générales, blocages), **actes de terrorisme, guerres, coupures d'énergie** ou **pannes majeures** affectant les **opérateurs d'infrastructure** ou l'**Internet public, cyberattaques** d'ampleur exceptionnelle (dont vulnérabilités **zero-day**). À l'inverse, ne relèvent **pas** de la force majeure : les **défaillances internes** du Client (LAN/wifi, sécurité, onduleurs/locaux, configurations non autorisées) ou les évènements **prévisibles et maîtrisables**. Légifrance

13.6. Devoir de mitigation & continuité

Chaque Partie **met en œuvre** toutes **mesures raisonnables** pour **atténuer** les effets de l'évènement et **rechercher** des solutions de **contournement**. Le Client demeure responsable de sa **continuité d'activité** (sauvegardes, PRA) et, pour l'accès **FTTH**, de l'absence de **SLA par défaut** ; il lui appartient d'activer, si souscrits, l'**option Backup 4G** et/ou un **SLA FTTH**.

13.7. Paiements & factures

La force majeure **n'affecte pas** l'**exigibilité** des **sommes échues avant** l'évènement ni des **prestations non empêchées** ; les **OTC** engagés à la demande du Client restent **dus**.

13.8. Reprise

La Partie empêchée **reprend** l'exécution **des disparitions** de l'évènement et **confirme** à l'autre Partie la **reprise normale** des prestations ; les Parties **coordonnent** alors la remise à niveau (si nécessaire).

Référence légale : **Code civil, art. 1218** (définition, suspension si empêchement temporaire, résolution en cas d'empêchement définitif). Légifrance

Article 14 – Droit de rétractation (régime B2B)

14.1. Principe – non-applicabilité en B2B

Les Services de **R2G Groupe** sont fournis **exclusivement à des Clients professionnels** (personnes morales). En conséquence, le **droit de rétractation de 14 jours** prévu pour les **consommateurs** (contrats à distance / hors établissement) **n'est pas applicable** aux contrats B2B conclus avec **R2G Groupe**. Légifrance

14.2. Cas résiduel (petites entreprises – L221-3)

À **titre exceptionnel**, certaines protections du code de la consommation peuvent s'appliquer **entre professionnels** lorsque le contrat est **conclu hors établissement**, que l'**objet** du contrat **n'entre pas** dans le **champ de l'activité principale** du professionnel **sollicité** et que ce dernier **emploie au plus**



cinq (5) salariés. Si (et seulement si) **toutes** ces conditions sont **cumulativement** réunies, le régime des contrats hors établissement peut s'appliquer (dont, selon le cas, un **droit de rétractation**).
Légifrance

14.3. Exécution anticipée des services et effets (L221-25)

Si, dans le **cas résiduel** visé ci-dessus, le Client bénéficie d'un droit de rétractation **et** demande **expressément** que l'**exécution** du service **commence avant** l'expiration du délai :

a) s'il **exerce** ensuite la rétractation **pendant** le délai, il **doit payer** à **R2G Groupe** un **montant proportionnel** à ce qui a été fourni jusqu'à la notification ;

b) si le service a été **pleinement exécuté avec son accord préalable exprès**, le Client **ne dispose plus** du droit de rétractation. Légifrance

14.4. Contenu numérique / licences 3CX (L221-28)

La **fourniture de contenu numérique non fourni sur support matériel** (ex. **licences 3CX**, clefs d'activation, hébergement applicatif) **ne donne pas lieu** à droit de rétractation **dès lors** que l'**exécution a commencé avec l'accord préalable exprès** du Client et **reconnaissance** de la **perte** de son droit. Cette exception s'apprécie **indépendamment** de l'avancement technique (activation) dès lors que les conditions légales sont réunies. Légifrance

14.5. Modalités d'exercice (si éligible)

Lorsque, **par exception**, un droit de rétractation est **ouvert** (cf. **14.2**) : a) le **délai** est de **14 jours** (point de départ : **conclusion** pour une prestation de service ; **réception** pour un bien),

b) la rétractation s'exerce par **déclaration dénuée d'ambiguïté** envoyée à **R2G Groupe** (courriel/poste),

c) **R2G Groupe rembourse** les paiements reçus **moins**, le cas échéant, le **montant proportionnel** dû (cf. **14.3.a**), d) les **frais OTC**, matériels personnalisés ou prestations déjà **entièrement exécutées** avec accord exprès ne sont **pas remboursables** lorsque la loi le prévoit. Légifrance+2Légifrance+2

14.6. Précisions opérationnelles

En B2B, **R2G Groupe** privilégie la **mise en service rapide** (VoIP/3CX, connectivité, SMS). À ce titre, même en présence d'un **cas résiduel** ouvrant droit, le **démarrage à la demande** du Client **avant la fin du délai** emporte les **conséquences** prévues aux **articles L221-25 et L221-28** (perte du droit en cas d'exécution complète ; **paiement au prorata** en cas d'exécution partielle). Légifrance+1

14.7. Cohérence contractuelle

Le présent article s'articule avec : **Article 4.4 (3CX / contenu numérique)**, **Article 5 (résiliation)**, **Article 6 (OTC / remboursements / facturation)**.

Article 15 – Dispositions diverses

15.1. Loi applicable & juridiction compétente (B2B)

Le Contrat est soumis au **droit français**. Les Parties, **toutes deux contractant en qualité de commerçants**, conviennent que **tout litige** relatif à la validité, l'interprétation, l'exécution ou la résiliation du Contrat sera de la **compétence exclusive du Tribunal de commerce de Pontoise** (clause attributive de juridiction **très apparente**, valable **entre commerçants**). Légifrance+1

15.2. Écrits et signature électronique



Les Parties reconnaissent la validité et la force probante des échanges et documents électroniques (email, ticketing, Espace Client, portail, devis/BDC, factures, avenants, etc.).

La signature électronique, lorsqu'elle est mise en œuvre via un procédé fiable d'identification garantissant le lien avec l'acte et son intégrité, produit les mêmes effets qu'une signature manuscrite.

15.3. Notifications contractuelles

Sauf stipulation contraire, les notifications prévues au Contrat (**résiliation, mise en demeure, cession, changement de coordonnées**, etc.) sont faites **par écrit** et adressées aux **coordonnées** figurant au **Bon de commande** (ou mises à jour notifiées) : a) **LRAR**, ou b) **e-mail** avec **accusé de réception** (ou accusé de lecture/ticket), ou c) dépôt dans l'**Espace Client** (si disponible). La notification est réputée faite à la **date d'émission** (e-mail/Espace Client) ou de **première présentation** (LRAR). Les notifications **verbales** ne valent **pas** notification.

15.4. CGV en ligne – opposabilité & évolutivité

Le Client reconnaît que les CGV sont accessibles sur le site et/ou l'Espace Client.

Les modalités de mise à jour, d'information et d'entrée en vigueur des CGV sont celles prévues à l'article 2.3 (Opposabilité – Évolutivité).

15.5. Cession / transfert – créances et contrat

R2G Groupe peut **céder** à tout moment, **sans formalité autre** qu'une information du Client, tout ou partie de ses **créances** (ex. financement, affacturage, partenaires financiers **GRENKE/LOCAM**), le **Client s'y obligeant** à payer valablement le **cessionnaire** après notification. **R2G Groupe** peut également **transférer** le Contrat (ou tout Service) à une **société du groupe** ou à un **successeur** dans le cadre d'une opération de réorganisation, sous réserve du **maintien des conditions essentielles** pour le Client. Le Client **ne peut céder** le Contrat qu'avec l'**accord écrit** de **R2G Groupe**.

15.6. Indépendance des stipulations (divisibilité)

Si l'une quelconque des stipulations du Contrat était **nulle** ou **inapplicable**, elle serait **réputée non écrite** sans affecter la **validité** des autres stipulations ; les Parties s'engagent à la **remplacer** par une stipulation **valable** d'effet **équivalent**.

15.7. Non-renonciation

Le fait, pour une Partie, de **ne pas se prévaloir** d'un droit ou d'un manquement ne saurait être interprété comme une **renonciation** à s'en prévaloir **ultérieurement**.

15.8. Intégralité de l'accord – Hiérarchie documentaire

Le Contrat (CGV, **Conditions particulières, Bon de commande/Devis, Annexes**) constitue l'**entier accord** entre les Parties et remplace tout **accord antérieur** relatif au même objet. En cas de contradiction : **Conditions particulières / Bon de commande** **priment** sur les **CGV** (sauf ordre public), conformément aux **Articles 1.5 et 2 bis**.

15.9. Titres, langue & versions

Les **titres** figurant dans les CGV ne sauraient en **restreindre** la portée. Le Contrat est rédigé en **français, seule version faisant foi**. En cas de **traduction**, la version française **prévaudra**.

15.10. Survie de certaines stipulations

Les stipulations par nature destinées à survivre (notamment **Article 5** – effets de résiliation, **Article 6** – sommes dues/pénalités, **Article 10** – responsabilité, **Article 11** – données/confidentialité, **Article 18** –



Fair Use, **Article 19** – sous-traitance, **Article 20** – SMS & prospection, et **Annexes** applicables) **survivent** à toute expiration/résiliation, **pour la durée nécessaire** à leur objet.

15.11. Ordre public & interprétation

Aucune stipulation ne saurait **priver de sa substance** une **obligation essentielle** ni **contredire** une règle **d'ordre public**

; elle serait, le cas échéant, **réputée non écrite** (sans affecter le reste du Contrat). Les CGV s'interprètent à la **lumière** de la **bonne foi** et des **usages** professionnels.

15.12. Convention de preuve

Les **données de connexion, journaux techniques, échanges électroniques** (e-mail, ticket), **factures** et documents **dématérialisés** émis ou conservés par **R2G Groupe** constituent des **preuves recevables** et **font foi jusqu'à preuve contraire**, conformément aux règles de l'**écrit électronique** et de la **signature électronique**.

(Au sens des dispositions relatives à la preuve et à la signature électroniques du Code civil et du cadre eIDAS)

...

Les éléments techniques liés à la signature électronique (certificats, empreintes, horodatages, enveloppes de preuve, journaux d'audit du prestataire de signature) sont recevables et opposables entre les Parties.

15.13. Propriété intellectuelle – licence d'utilisation

Tous droits de propriété intellectuelle relatifs aux Services, documentations, livrables, paramétrages, scripts, modèles, méthodes, outils, marques et savoir-faire, ainsi qu'aux éléments fournis par R2G Groupe (et/ou ses concédants), demeurent la propriété exclusive de R2G Groupe (ou de ses concédants).

Sous réserve du paiement intégral des sommes dues, R2G Groupe concède au Client, pour la durée du Contrat, un droit d'usage non exclusif, non transférable, limité aux besoins internes du Client. Toute reproduction, diffusion, mise à disposition, sous-licence, décompilation, rétro-ingénierie ou extraction non autorisée est interdite, sauf accord écrit préalable de R2G Groupe.

Lorsque le Client agit en qualité de Revendeur, toute mise à disposition au bénéfice de Clients Finaux est strictement limitée à ce qui est nécessaire pour bénéficier des Services, sous la responsabilité exclusive du Revendeur, et sans transfert de propriété.

Article 16 – Vente de Matériels

16.1. Objet – périmètre

La présente section régit la **vente de Matériels** par **R2G Groupe** (téléphones **fixes**, passerelles, routeurs, onduleurs, caméras, accessoires, etc.), distincte de la **fourniture des Services** (VoIP/3CX, FTTH/FTTO, SMS...). Les **commandes, prix, délais** et **conditions particulières** applicables figurent au **Devis/Bon de commande** correspondant ; l'**Article 6** s'applique à la **facturation/paiement** et l'**Article 10** à la **responsabilité**.

16.2. Modalités de vente – livraison – acceptation

a) **Commande ferme** : la vente est parfaite après **acceptation écrite** de la commande par **R2G Groupe** (devis/bon signé). Sauf stipulation contraire, la **propriété** est, en droit, acquise à l'acheteur dès **accord sur la chose et le prix**, sous réserve de la **réserve de propriété** ci-après. Légifrance b)

Livraison & installation : la livraison s'entend **au lieu** convenu ; l'**installation/paramétrage** éventuelle fait l'objet d'**OTC**. c) **Contrôle & réserves** : le Client **vérifie** à réception l'état/quantité et **notifie** ses réserves **immédiatement** et **au plus tard sous 48 heures ouvrées** (avec photos/BL). À défaut, la livraison est **réputée conforme** (hors vices non apparents). d) **RMA / DOA** : en cas de **défaillance initiale (DOA)**, le Client sollicite un **numéro RMA** ; un **échange** ou une **réparation** est proposé(e) selon la politique fabricant. Les **retours non autorisés** ou dépourvus d'emballage d'origine pourront être **refusés**.

16.3. Réserve de propriété (sécurité de paiement)

La **propriété** des Matériels est **réservée** à **R2G Groupe jusqu'au paiement intégral** du prix (principal, frais, taxes).

Tant que le paiement intégral n'est pas intervenu, **R2G Groupe** peut **revendiquer** les Matériels, même en cas de procédure collective, et le Client s'interdit de les **céder/grever** autrement qu'à titre de dépôt. Cette clause constitue une **sûreté réelle** au sens de l'**article 2367 du Code civil** (propriété retenue à titre de garantie). Légifrance

16.4. Transfert des risques – garde

Sauf stipulation contraire, les **risques** (perte, vol, détérioration) **sont transférés à la livraison** ; le Client supporte alors la **garde** matérielle et juridique et doit **assurer** les Matériels en conséquence. Rappel légal : **le transfert de propriété emporte transfert des risques**, sauf conventions/clauses contraires et mises en demeure du débiteur de délivrer (art. **1196 C. civ.**). La présente clause **aménage** ce principe (réserve de propriété + transfert des risques à la **livraison**).

Légifrance+1

16.5. Garanties – contractuelle, fabricant & vices cachés

a) **Garantie contractuelle R2G** : sauf stipulation contraire au Bon de commande, **R2G Groupe** accorde une **garantie pièces/main-d'œuvre de 12 mois** à compter de la **livraison**, couvrant les **défauts de fabrication** dans les **conditions d'usage normal**. Sont exclus : usure, consommables, dommages liés à l'**installation non conforme**, à l'**environnement**

Client (alimentation, LAN/wifi, sur/sous-tension, humidité), **chocs, modifications** non autorisées. Les **interventions hors garantie** sont facturées en **OTC**. b) **Garantie fabricant** : lorsqu'une **garantie constructrice** est **plus favorable** (durée, échange avancé...), elle **prévale** ; **R2G Groupe** instruit la demande auprès du fabricant selon sa politique. c) **Vices cachés (régime légal)** : indépendamment des garanties ci-dessus, le Client conserve les **actions** fondées sur la **garantie des vices cachés** (art. **1641 et s. C. civ.**) lorsque les conditions sont réunies (défaut **antérieur, non apparent, rendant impropre** ou diminuant fortement l'usage). En B2B, les Parties peuvent **aménager** ce régime ; toutefois, **aucune clause** ne peut protéger un vendeur **de mauvaise foi** (connaissance du vice). Légifrance+1 d) **Remèdes** : au choix raisonnable de **R2G Groupe** (ou du fabricant), **réparation, échange, avoir** ou **remboursement** limité au **prix du Matériel** concerné ; **R2G Groupe** ne répond ni des **coûts de reconfiguration** externes, ni des **pertes d'exploitation** (cf. **Article 10**).

e) **Procédure** : toute demande de garantie doit comporter **n° de série**, preuve d'achat, **description** du défaut, logs/photos ; le Matériel doit être **emballé** et **assuré** par le Client pour l'acheminement retour.

Article 17 – Location de Matériels (via Partenaires Financiers ou location directe R2G)

17.1. Périmètre & indépendance des loyers



La présente section régit la **location de Matériels** fournis au Client **soit** par l'intermédiaire de **partenaires financiers** (ci-après les « **Partenaires Financiers** »), **soit** en **location directe** par **R2G Groupe**.

Les **loyers** de location (et frais associés) sont **totalelement indépendants** des **Services** télécom (VoIP/3CX,

FTTH/FTTO, mobile, SMS...). La **suspension/résiliation** d'un Service **n'affecte pas** l'**exigibilité** des **loyers**, qui **demeurent dus** jusqu'au terme convenu.

17.2. Location via Partenaires Financiers

a) **Contrats dédiés** : la location portée par un **Partenaire Financier** est régie par ses **conditions générales** (contrat signé directement par le Client). Ces conditions **priment** pour tout ce qui a trait aux **loyers, durée, assurances, déchéance du terme, restitution**. b) **Acceptation & point de départ** : la **signature** du bon de livraison/acceptation par le Client **déclenche** la facturation des **loyers** par le Partenaire Financier. c) **Indépendance** : tout **litige** relatif aux Matériels/Services ne saurait **suspendre** le **paiement des loyers** envers le Partenaire Financier. d) **Cession de créances** : le Client reconnaît que **R2G Groupe** peut **céder** ses créances à un **Partenaire Financier** (ou à tout **cessionnaire** désigné) ; après notification, le Client **paie valablement** entre les mains du cessionnaire.

17.3. Location directe par R2G Groupe

Lorsque la location est portée **directement** par **R2G Groupe**, les présentes **CGV** régissent les **loyers, durées, échéances, assurances, déchéance du terme** et **restitution** (complétées, le cas échéant, par des **Conditions particulières**). **R2G Groupe** peut exiger un **dépôt de garantie**, des **garanties** (ex. garanti à première demande) et/ou un **prépaiement** (cf. **art. 6.3.5**).

17.4. Livraison – installation – acceptation

a) **Livraison/installation** : au **lieu** convenu ; **installation/paramétrage** facturés en **OTC** si non inclus. b) **Contrôle & réserves** : le Client **vérifie** à réception et **émet ses réserves immédiatement** et **≤ 48 h ouvrées** (photos/BL). À défaut, la livraison est **réputée conforme** (hors vices non apparents). c) **Acceptation** : la **signature** du **BL/PV d'acceptation** (ou la mise en service) **fait courir** la **durée** et les **loyers**.

17.5. Durée, loyers & indexation

a) **Durée ferme** : période **ferme** indiquée au **Bon de commande/contrat** de financement. b) **Loyers** : **exigibles** aux **échéances** convenues (cf. **art. 6.3**). c) **Indexation** : sauf stipulation contraire, **révision annuelle** selon l'**indice** prévu (cf. **règles d'indexation art. 6.2**). d) **Autres frais** : **frais de dossier, assurances, maintenance** (si souscrite) et **OTC** (déplacement, reconfiguration...) en sus.

17.6. Propriété – interdictions – marquage

Les **Matériels loués demeurent la propriété** du **Partenaire Financier** ou de **R2G Groupe** (en location directe). Le Client s'interdit de : **vendre, céder, prêter, hypothéquer, sous-louer** ou **modifier** substantiellement les Matériels, sauf accord **écrit** préalable. Le **marquage** (étiquettes/numéros de série) ne doit pas être **altéré**.

17.7. Transfert des risques – assurances

Les **risques** (perte, vol, détérioration) sont **transférés** au Client **à la livraison**. Le Client **assure** les Matériels (valeur de remplacement à neuf) contre **perte/vol/dommages**, en désignant le **propriétaire** (Partenaire Financier ou **R2G Groupe**) comme **bénéficiaire** en cas de sinistre. Déclaration **sans délai** et **remplacement/indemnisation** à l'identique ; les **loyers** demeurent **exigibles**.

17.8. Maintenance & usage

R2G Groupe, 1, Allée des champs 95270 Belloy-en-France - contact@r2g-groupe.fr

Tél : 01 86 23 23 23 – Fax : 01 85 38 38 39

S.A.S. au capital de 20 000 €

SIREN 887 970 739, RCS Pontoise,



a) **Usage conforme** aux **spécifications** (environnement, alimentation, ventilation, sécurité). b) **Maintenance** : sauf **contrat** distinct, la **maintenance** est à la **charge du Client** ; **R2G Groupe** peut intervenir en **OTC**.

c) **Interdictions** : pas d'**ouverture/flashage/firmware** non autorisé ; pas de **déplacement** sans accord si adossé à un **contrat d'accès/SLA**.

17.9. Défaut de paiement – déchéance du terme – reprise

a) **Défaut** : à **défaut** de paiement et **après mise en demeure** restée sans effet, **R2G Groupe** (en direct) ou le **Partenaire Financier** peut prononcer la **déchéance du terme** : **toutes les sommes** dues **deviennent immédiatement exigibles** (loyers échus + **loyers restant à courir** jusqu'au terme, **dédution faite des coûts non encourus**, plus **frais**). b) **Reprise** : le propriétaire peut **reprendre** les Matériels **aux frais du Client** ; le Client **coopère** (accès aux locaux). c) **Pénalités** : sans préjudice des **intérêts, indemnités et frais** (cf. **art. 6.4**). d) **Cumul** : ces mesures s'ajoutent à la **suspension/résiliation des Services** pour impayé (art. **6.4.8/6.4.9**).

17.10. Résiliation anticipée – indemnités

En cas de **résiliation anticipée** du fait du Client (hors manquement du propriétaire/Partenaire Financier) : a) **loyers échus + loyers restant à courir** jusqu'au terme (**moins coûts non encourus**), b) **indemnité de résiliation** selon le **contrat** (financier ou Conditions particulières), c) **réintégration des avantages conditionnés** (remises, frais offerts) **pro rata**.

17.11. Restitution en fin de contrat

Restitution des Matériels **complets**, en **bon état** et **emballés** selon instructions.

a) **Manquants/dégradations** : **facturation** (barème/devis). b) **Retard** : possible **facturation** de **loyers complémentaires** et **frais de reprise**. c) **Effacement** : le Client **efface** ses **données** ; **R2G Groupe** peut facturer un **effacement certifié (OTC)**.

17.12. Stipulations particulières – Partenaires Financiers

a) **Priorité** : pour les locations portées par un **Partenaire Financier**, les **conditions** de ce dernier **s'appliquent en priorité** pour la **location**. b) **Identité & évolution** : l'**identité** du Partenaire Financier figure au **Bon de commande** ou au **contrat de location** ; la **liste** des Partenaires Financiers est **évolutive sans modification** des présentes CGV. c) **Paiements** : les **loyers** sont payés **auprès** du **Partenaire Financier** selon ses **échéances/modes** ; les **Services** demeurent gérés par **R2G Groupe** (intégration/support) **sans préjudice** de la **propriété/gestion financière** assurée par le Partenaire.

17.13. Articulation avec les Services & résiliation

La **résiliation** d'un **Service** (VoIP/3CX, data, SMS) **n'éteint pas** la **location** : les **loyers** restent **exigibles** jusqu'au **terme**, sauf accord **écrit** du **Partenaire Financier** ou, en location directe, de **R2G Groupe**. Inversement, la fin de location **n'affecte pas** l'exécution des **Services** encore actifs (cf. **art. 5 et 6**).

Article 18 – Forfaits illimités – Usage raisonnable et prévention des abus

18.1. Objet & principe

Les offres dites « **illimitées** » proposées par **R2G Groupe** (voix, SMS, data) sont **réservées à un usage professionnel normal, humain et raisonnable**. **Illimité ≠ sans limite** : elles sont **soumises** à une **Politique d'Usage Raisonnable (Fair Use)**, destinée à **prévenir les abus**, la **fraude** et le **trafic artificiel (AIT)**, à **protéger le réseau** et à **garantir la qualité** pour l'ensemble des clients.

18.2. Usages autorisés (à titre normal)

Sont considérés comme **conformes** :

a) les **communications interpersonnelles** liées à l'activité du Client (appels sortants/entrants, messageries, SMS d'information) ; b) un usage **proportionné** à la taille de l'entreprise et au **nombre d'utilisateurs**/lignes souscrits ; c) l'usage des accès **data** de **secours** (ex. **Backup 4G**) **uniquement en cas d'indisponibilité** de l'accès principal.

18.3. Usages interdits (liste non limitative)

Sont **interdits** : **SIM box / SIM farming**, numérotation **automatisée** massive (**robocalls**), **SPAM voix/SMS, spoofing/CLI falsifié, AIT** (trafic artificiel généré pour capter des terminaisons), **revente** ou **mutualisation non autorisée**, exploitation du **Backup 4G** comme **accès principal**, appels sur **numéros surtaxés** à des fins d'**arbitrage**, détournement de services, contournement des mesures de protection.

18.4. Seuils d'usage raisonnable (repères contractuels)

Sauf stipulation contraire au Bon de commande / Conditions particulières : **Voix : 3 000 minutes par utilisateur et par mois** (mesure **par ligne / par compte**), non reportables.

SMS : 10 000 SMS par mois (tous destinataires confondus).

Data – Backup 4G : 200 Go par mois et par SIM – usage de secours exclusivement (pas d'usage continu).

Ces seuils constituent des **repères opérationnels**. **R2G Groupe** peut **adapter** temporairement ces seuils (campagne, pic d'activité) **sur demande écrite préalable** du Client. À défaut d'accord écrit, tout **dépassement significatif ou répété** peut être **requalifié en usage abusif** (cf. 18.6–18.8).

18.5. Indicateurs d'anomalie / AIT (exemples)

Sont notamment surveillés : **taux d'appels très courts, ratios ACD/ASR atypiques**, pics soudains de **tentatives/SMS** vers des **plages numéraires** ciblées, **multiplicité** de sessions parallèles, **burst** anormal, cycles de **recomposition** automatisée, usages **24/7** sans corrélation à l'effectif, et **présentation CLI** incohérente. Ces signaux peuvent **déclencher** un contrôle et des **mesures immédiates**.

18.6. Mesures graduées de protection du réseau

En cas de suspicion ou de constat **d'abus/fraude/AIT** ou de **dépassement** manifestement **non raisonnable**, **R2G Groupe** peut, **sans indemnité**, appliquer **une ou plusieurs** des mesures suivantes :

- a) **Alerte** et **demande d'explications/plan d'actions** ;
- b) **Restriction** (throttle), **filtrage**, **cap** temporaire, ou **blocage** de certaines destinations ; c) **Facturation hors forfait / surcharges spécifiques** (cf. 18.8) ; d) **Suspension partielle** puis, si nécessaire, **suspension totale** des Services concernés ; e) **Résiliation pour faute** en cas de **récidive** ou de **gravité** particulière (cf. art. 6.4, 5.6, 20).

En cas de **risque avéré** pour l'**intégrité du réseau**, la **sécurité** ou en présence d'une **injonction** (autorité/opérateur), **R2G Groupe** peut **agir sans préavis**.

18.7. Règles de présentation du numéro (CLI) & numérotation

Le Client **présente un CLI authentique et autorisé** (numéro lui appartenant ou légalement alloué) et respecte le **plan national de numérotation**. **R2G Groupe** peut **bloquer** les appels sortants avec **CLI falsifié/masqué** lorsque la réglementation ou les opérateurs destinataires l'exigent, ou en cas de **suspicion de fraude**.

18.8. Facturation additionnelle / surcharges

a) **Dépassement** des seuils **Voix/SMS/Data** : facturation **hors forfait** au tarif de la **documentation tarifaire** en vigueur (ou Conditions particulières). b) **Trafic abusif/AIT : surcharges spécifiques** (barèmes anti-fraude) et **refacturation** des coûts d'interconnexion/terminaison additionnels ; **R2G Groupe** peut **reconstituer** le trafic à partir des **CDR/journaux**.

c) **Fraude/contournement** : facturation des **frais d'enquête, dépannage, remise en conformité** et **représentations bancaires**, sans préjudice des mesures de 18.6.

18.9. Déclaration préalable des usages intensifs

Le Client **déclare à l'avance** toute **campagne** ou **usage intensif** prévisible (téléprospection autorisée, notifications massives, alerting), en précisant **volumétrie, période, destinations** et **CLI** ; **R2G Groupe** peut **ajuster** temporairement les paramètres (seuils, profils, routes) **sur accord écrit**.

18.10. Preuve, journaux & confidentialité

Les **CDR, journaux techniques**, alertes **anti-fraude** et enregistrements de **sécurité** produits/collectés par **R2G Groupe** font foi **jusqu'à preuve contraire** quant à la **réalité** des usages ; ils sont traités dans le respect de l'**Article 11** (données

& confidentialité) et **conservés** pour la durée **strictement nécessaire** (preuve, sécurité, conformité).

18.11. Articulation avec le SMS & marketing

Les **envois SMS** relèvent de **deux régimes** : **Alerte/transactionnel** (information non commerciale) et **Marketing** (promotion/sollicitation). Le **mode Marketing** impose le respect des **obligations légales** (consentement, **STOP**, gestion des oppositions, 33700, traçabilité) détaillées à l'**Article 20** ; le **non-respect** peut entraîner les **mesures 18.6** en plus des conséquences de l'**Article 20**.

18.12. Spécificités Backup 4G

Le **Backup 4G** est une **option de secours** : a) **activée** uniquement en cas d'**indisponibilité** du lien principal ;

b) **interdiction** d'usage continu/structurel en **principal** ; c) en cas d'usage non conforme (trafic continu, dépassement lourd), **R2G Groupe** peut **restreindre** le débit/data, **facturer** des **surcharges**, **suspendre** l'option, voire **résilier** (cf. 18.6).

18.13. Mise à jour & Annexes

Les seuils et barèmes de la présente Politique sont précisés et actualisés dans l'Annexe – Politique d'usage raisonnable (Fair Use) et/ou la documentation tarifaire ; en cas de divergence, les Conditions particulières / Bon de commande priment. Les mises à jour suivent l'Article 2.3.6 (CGV en ligne).

Article 19 – Données personnelles (RGPD – Sous- traitance y compris intervenants terrain)

19.1. Objet et périmètre

Le présent article encadre les traitements de **données à caractère personnel** réalisés dans le cadre des Services. Il complète les obligations légales issues du **RGPD** et de la loi française applicable.

19.2. Rôle des Parties

Dans le cadre des Services, le **Client** agit en **Responsable de traitement** et **R2G Groupe** agit en **Sous- traitant** (art. 28 RGPD) pour les opérations nécessaires à la fourniture des Services.

19.3. Catégories de sous-traitants

a) **Sous-traitants techniques "à distance"** : hébergeurs, opérateurs d'infrastructure, routeurs SMS, éditeurs, centres de support, etc.

b) **Intervenants terrain "chez le Client"** : câbleurs, techniciens d'intervention, intégrateurs, déployeurs et, plus largement, tout prestataire missionné par **R2G Groupe** sur site Client. Lorsqu'ils peuvent **accéder à des données personnelles** (directement ou via systèmes/équipements), ils sont **sous-traitants** au sens du RGPD et sont soumis aux mêmes exigences que les sous-traitants techniques. c) **Prestataires sans accès aux données** : lorsque la mission **n'implique aucun accès** à des données personnelles (ex. manutention, logistique), ces prestataires ne sont **pas** des sous-traitants au sens du RGPD ; ils demeurent toutefois **tenus à confidentialité** et à la **sécurité** de leurs interventions.

19.4. Instructions documentées

R2G Groupe et ses sous-traitants n'agissent que **sur instructions documentées** du Client. En cas d'obligation légale imposant un traitement, **R2G Groupe** en informe le Client (sauf interdiction).

19.5. Confidentialité & habilitations

R2G Groupe s'assure que les personnes autorisées à traiter des données : – sont **liées par une obligation de confidentialité** (contractuelle ou légale) ; – disposent des **habilitations** et **formations** appropriées à la protection des données ; – respectent le **principe du moindre privilège** (accès limité au strict nécessaire).

19.6. Interventions chez le Client – cadre spécifique

Pour les **intervenants terrain** opérant sur site Client :

a) Accès **physiques et logiques** strictement limités au périmètre de l'intervention ; b) **Interdiction** d'extraire/copier des données Client hors des systèmes sans instruction écrite ;

c) **Aucune prise d'images/vidéos/écrans** comportant des données personnelles, sauf instruction documentée du Client ; d) Traçabilité raisonnable des accès (badges, journaux d'accès/équipements) lorsque disponible ; e) **Restitution** de tout support/temporaire et **révocation** des accès à la fin de la mission ;

f) Respect des règles HSE et d'accès aux locaux imposées par le Client, sans préjudice des exigences de **sécurité des données**.

19.7. Sécurité (art. 32 RGPD)

R2G Groupe met en œuvre des **mesures techniques et organisationnelles** adaptées au risque (contrôle d'accès, cloisonnement, journalisation, sauvegardes, mises à jour de sécurité, tests raisonnables) pour garantir **confidentialité, intégrité et disponibilité** des données. Ces exigences sont **répercutées** contractuellement à tous les sous-traitants, y compris aux intervenants terrain.

19.8. Sous-traitants ultérieurs & information

R2G Groupe peut recourir à des **sous-traitants ultérieurs** (techniques et/ou terrain) et leur impose des **obligations équivalentes** au présent article.

La **liste à jour** des sous-traitants peut être **communiquée sur simple demande écrite** adressée au DPO de **R2G Groupe** (rgpd@r2g-groupe.fr). Le Client peut **s'y opposer motivément** dans un **délai de 10 jour ouvré** à compter de la communication ; à défaut, l'ajout/remplacement est réputé accepté. En cas d'objection légitime sans alternative, les Parties coopèrent pour **adapter** la prestation ou, à défaut, **résilier** la seule partie affectée (facturation **au prorata** jusqu'à la date d'effet). Les modalités d'information et le délai d'opposition applicables sont ceux prévus à l'article 11.7.

19.9. Notification des violations



R2G Groupe notifie au Client **sans retard indu** et au plus tard **dans les 24 h ouvrées** après connaissance toute **violation de données** relative aux Services, avec les informations disponibles (nature, périmètre, catégories, premières mesures prises et plan d'actions).

19.10. Transferts hors UE/EEE

Tout transfert hors UE/EEE n'intervient que sous **mécanisme légal** valable (décision d'adéquation, **Clauses**

Contractuelles Types de la Commission européenne, ou garanties appropriées). **R2G Groupe** informe le Client des pays et garanties lorsque pertinent.

19.11. Localisation & traçabilité

R2G Groupe tient une **traçabilité appropriée** des traitements effectués pour le compte du Client (journaux techniques/accès dans le périmètre nécessaire), à des fins de **sécurité**, de **support** et de **preuve**, pour la durée strictement nécessaire.

19.12. Audits

Sous **préavis raisonnable** et **confidentialité**, le Client peut auditer **R2G Groupe** (questionnaires, attestations/rapports tiers, ou **audit sur site** encadré). **R2G Groupe** peut satisfaire par **rapports indépendants** et/ou **dataroom** lorsque l'accès direct n'est pas possible. Limite : **1 audit/an** (hors incident majeur ou exigence d'autorité).

19.13. Réversibilité – restitution/suppression

À l'expiration/résiliation, et **sur instruction** du Client, **R2G Groupe** **supprime** ou **restitue** les données traitées pour son compte (hors obligations légales de conservation). Une période de **réversibilité** de **30 à 60 jours** peut être ouverte ; les prestations (exports, effacement certifié, supports) sont **facturées en OTC** aux tarifs en vigueur.

19.14. Conservation probatoire

Sans préjudice de 19.13, **R2G Groupe** peut conserver certaines données/journaux, **strictement nécessaires** à des fins **probatoires, comptables, de sécurité** ou **légales**, pour la durée imposée par ces finalités.

19.15. Instructions illicites

Le Client demeure **seul responsable** de la licéité de ses instructions, bases et contenus. **R2G Groupe** l'alerte en cas d'**instruction manifestement illicite** et peut **refuser** de l'exécuter en l'absence de correction.

19.16. Coopération avec les autorités

R2G Groupe coopère avec l'**autorité de contrôle** compétente et toute autorité légalement habilitée, dans la mesure requise par la loi, en informant le Client lorsque cela est permis.

19.17. Responsabilité & limites

Les **limites/plafonds** de l'Article 10 s'appliquent au présent article, sauf **faute lourde, dol** ou **obligations légales impératives**. Les **crédits SLA** (le cas échéant) constituent la **réparation exclusive** pour les manquements de niveau de service, sans préjudice des obligations légales en matière de protection des données.

19.18. Point de contact – DPO

Toute question relative au présent article : **rgpd@r2g-groupe.fr**.

19.19. Survie

Les obligations de **confidentialité, sécurité, réversibilité/suppression, coopération** et **conservation probatoire** survivent à la fin du Contrat pour la durée nécessaire à leur objet.

19.20. Articulation contractuelle

Le présent article prévaut sur toute clause contradictoire en matière de données personnelles. Un **DPA** spécifique peut compléter ces dispositions ; en cas de contradiction, le **DPA** prévaut.

Article 20 – SMS et prospection électronique (Alerte vs Marketing)

20.1. Objet – deux régimes d'envoi

Les envois **SMS** opérés par **R2G Groupe** pour le compte du Client relèvent de deux régimes :

a) **Mode Alerte / Transactionnel** : informations non promotionnelles (ex. code d'accès, avis de livraison, rappel de rendez-vous). b) **Mode Marketing / Prospection** : sollicitations commerciales (promotion, acquisition, fidélisation). Les règles **B2C** (particuliers) et **B2B** (pros) **diffèrent**, notamment sur le **consentement/opposition**. CNIL

20.2. Bases légales – consentement/opt-in (B2C) et opposition/opt-out (B2B)

" **B2C (particuliers)** : la prospection **par SMS** suppose le **consentement préalable, libre, spécifique, éclairé et univoque** de la personne (**opt-in**), sauf client déjà **acheteur** pour des **produits/services similaires** (régime "client-similaire"). CNIL+1

" **B2B (professionnels)** : la prospection **peut** reposer sur l'**intérêt légitime**, **si** la personne a été **informée** et peut **s'opposer simplement et gratuitement** (**opt-out**), et **si l'objet** du SMS est **en lien avec sa fonction**. CNIL

20.3. Mentions obligatoires dans chaque SMS

Chaque message doit **identifier clairement l'annonceur** et **offrir un moyen simple de s'opposer** aux prochains envois : **réponse "STOP"** (si la voie de réponse est ouverte) **ou lien de désinscription** gratuit. **R2G Groupe** impose au Client l'insertion d'une **mention STOP / désinscription** opérationnelle dans tout **SMS Marketing** ; en **Mode Alerte**, la mention est **recommandée**. CNIL

20.4. Horaires & bonnes pratiques d'émission

Par défaut, **R2G Groupe** applique les plages d'émission issues des **chartes inter-opérateurs** : **jours ouvrables** et **fenêtre 08:00 → 22:00**, hors cas d'**usage fonctionnel** (ex. livraison, conversation initiée par l'utilisateur). Le Client peut demander des dérogations **si compatibles** avec les règles opérateurs et la charte **AF2M Business Messaging**.

af2m dans la plage horaire autorisée par la réglementation et/ou la charte AF2M applicable (et, en toute hypothèse, dans toute plage horaire plus restrictive qui viendrait à s'appliquer).

20.5. Identité émetteur / numérotation & anti-usurpation

Le Client **doit** utiliser une **identité émettrice** (numéro long, code court ou ID alphanumérique) **autorisée** et **traçable**, en respect du **plan national de numérotation** et des mécanismes anti-usurpation pilotés par l'**ARCEP**. **R2G Groupe** peut **bloquer** les expéditions présentant un **CLI/sender falsifié** ou non conforme. Arcep+1

20.6. Preuves & tenue des registres par le Client



Le Client **conserve la preuve** : (i) **consentements** (B2C) ou **informations/droit d'opposition** (B2B) ; (ii) **sources** des numéros ; (iii) **journal** des désinscriptions (**STOP**, liens) ; (iv) contenus, dates/heures et **cibles** des envois. Ces éléments doivent être **communiqués** à **R2G Groupe** sur demande raisonnable ou à l'autorité compétente. CNIL

20.7. Gestion des oppositions – STOP

Les **désinscriptions** doivent être **traitées immédiatement** : les numéros "STOP" sont **blacklistés** et **exclus** des futures campagnes. Si l'expéditeur **alphanumérique** ne permet pas la **réponse directe**, le message **doit contenir** un **lien gratuit** de désinscription **opérationnel**. **R2G Groupe** tient une **liste d'opposition technique** et peut exiger la **preuve** du traitement des demandes. CNIL

20.8. Signalement des spams – 33700

Les destinataires peuvent **signaler** les SMS indésirables au **33700** (plateforme publique de lutte contre les spams SMS/appels). **R2G Groupe** coopère avec cet écosystème (opérateurs/AF2M) et peut transmettre **d'office** des éléments en cas d'abus. 33700.fr+1

20.9. Contenus interdits / secteurs sensibles

Sont **interdits** ou **strictement encadrés** : **usurpation** d'identité/marque, **hameçonnage** (*smishing*), liens malveillants, contenus **illégaux** (ex. jeux d'argent non autorisés), et toute prospection non conforme au **CPCE/RGPD**. **R2G Groupe** peut **refuser**, **filtrer** ou **bloquer** une campagne non conforme (ex. champ lexical trompeur ou imitation d'organismes publics/banques). CNIL

20.10. Filtrage opérateur & délivrabilité

La **délivrabilité** dépend des **filtres opérateurs**, des règles anti-fraude et de la **qualité** des bases. **R2G Groupe** ne **garantit pas** 100 % de livraison ni la **remontée systématique** des **accusés (DLR)**, et peut **adapter** le routage (profils, débits, signatures) pour **assurer la conformité/qualité**.

20.11. Mesures anti-abus & sanctions contractuelles

En cas de **non-conformité** (absence de consentement B2C, STOP inopérant, ciblage hors B2B, contenus trompeurs, plages interdites, **taux de plaintes 33700** anormal), **R2G Groupe** peut, **sans indemnité**, appliquer : (i) **alerte/mise en conformité** ; (ii) **limitation/blocage** des campagnes ; (iii) **suspension** voire **résiliation** du Service (cf. **art. 6.4** et **18**) ; (iv) **surcharges/frais** (enquête/opérateur) ; (v) **signalement** aux opérateurs/autorités compétentes. 33700.fr

20.12. Spécificités Alerte / Transactionnel

Le **Mode Alerte** est réservé aux **messages non promotionnels**. Le Client s'interdit d'y insérer **toute offre commerciale**. **R2G Groupe** peut **requalifier** en **Marketing** toute alerte contenant des **éléments promotionnels** (CTA commerciaux, coupons, *upsell*) et **imposer** les mentions/horaires du **Mode Marketing**. CNIL

20.13. Données personnelles & sécurité (renvoi art. 11 / 19)

Les traitements de données liés aux SMS (bases opt-in, oppositions, logs STOP) sont gérés selon l'**Article 11 (RGPD, sécurité, droits)** et **Article 19** (chaîne de **sous-traitance/routeurs SMS**). **R2G Groupe** peut exiger l'**auditabilité** des bases (preuves d'opt-in/opt-out). CNIL

20.14. International & géo-règles Pour les envois **hors France**, le Client **respecte** les **règles locales** (consentement, STOP/opt-out, plages horaires, contenus). **R2G Groupe** peut **refuser** une campagne non conforme à la réglementation du **pays de destination**.

20.15. Mise à jour des règles & chartes



Les règles opérateurs/AF2M (plages horaires, format des mentions, lutte anti-fraude) et textes CNIL/CPCE étant évolutifs, R2G Groupe pourra adapter les paramètres/mentions sans novation du contrat, avec information du Client, conformément à l'Article 2.3.6 (CGV en ligne). af2m+1

Références clés

" **CPCE – art. L34-5** (prospection électronique, consentement). Légifrance

" **CNIL – Prospection commerciale par SMS/MMS** (B2C opt-in, B2B opt-out, identité et moyen de s'opposer). CNIL

" **33700** – Plateforme de lutte contre les SMS indésirables. 33700.fr

" **ARCEP – Numérotation & actualités plan** (CLI/authentification, anti-usurpation). Arcep+1

" **AF2M – Charte Business Messaging** (plages horaires et bonnes pratiques). af2m

Annexe – SLA (Service Level Agreement)

A.1. Objet et périmètre Le présent **SLA** encadre les engagements de **service**, de **délais d'intervention/rétablissement (GTR/GTA)** et les **crédits de service** applicables aux Services éligibles fournis par **R2G Groupe**.

Sauf stipulation contraire aux **Conditions particulières / Bon de commande**, le **SLA s'applique** uniquement :

" Aux accès **FTTO (Business)** ;

" Aux options **SLA FTTH** (si souscrites) ;

" Aux **Services VoIP/3CX** opérés par **R2G Groupe** (périmètre plateforme/configurations livrées).

Le **SLA ne s'applique pas** aux services **mobile, SMS, Backup 4G**, ni aux composants **tiers** hors périmètre (cf. exclusions A.7).

A.2. Définitions & catégories d'incident

" **P1 Critique** : Service **indisponible** ou gravement dégradé sur un site **entier** (production bloquante).

" **P2 Majeur** : Fonctionnalité dégradée impactant **plusieurs utilisateurs/fonctions clés**.

" **P3 Mineur** : Dysfonctionnement **non bloquant** / dégradation limitée.

" **P4 Demande** : Demandes de **changement, ajout, information** (hors incident).

Les **délais** courent à compter de l'**ouverture de ticket** validée par **R2G Groupe** (n° de ticket).

A.3. Engagements de prise en charge (accusé & diagnostic initial)

" **P1 : accusé ≤ 30 min ; diagnostic initial ≤ 1 h** (24/7 si précisé au bon de commande, sinon jours/heures ouvrés).

" **P2 : accusé ≤ 2 h ; diagnostic initial ≤ 4 h** (ouvrés).

" **P3 : accusé ≤ 1 j ouvré ; diagnostic initial ≤ 2 j ouvrés**.

" **P4 : accusé ≤ 2 j ouvrés ; délai planifié** selon charge/projet.

A.4. Engagements par type d'accès A.4.1. FTTO (par profil au choix – indiqué au Bon de commande)

" **Bronze : disponibilité cible 99,5 %/mois ; GTR 8 h ouvrées ; fenêtre support J+H ouvrés**.

" **Silver : 99,8 %/mois ; GTR 4 h ouvrées ; possibilité intervention sur site** si requise.

" **Gold** : **99,9 %/mois** ; **GTR 4 h ouvrées** (**HNO** sur devis si prévu) ; **proactivité** (surveillance NOC).

A.4.2. FTTH (option SLA FTTH nécessaire) Sans option, **aucun SLA** (best effort opérateur d'infrastructure). Avec option **SLA FTTH** :

" **Disponibilité cible 99,0 %/mois** ; **GTR J+1 ouvert** (ou profil supérieur si prévu) ; **crédits réduits** vs FTTO.

À défaut d'option Backup 4G, le Client **assume le risque d'interruption** (cf. art. 7.2 et 10.6).

A.4.3. VoIP / 3CX (périmètre R2G Groupe)

" **Disponibilité plateforme** (hors éditeur et Internet public) : **99,9 %/mois**.

" **P1** : **GTR 4 h ouvrées** (contournement acceptable) ; **P2** : **8 h ouvrées** ; **P3** : **5 j ouvrés**.

Les **évolutions éditeur 3CX**/mises à jour de sécurité peuvent imposer des fenêtres de maintenance (cf. A.6).

A.5. Calcul de disponibilité & crédits de service A.5.1. Disponibilité mensuelle = $[(\text{Durée mensuelle} - \text{indisponibilités imputables}) \div \text{Durée mensuelle}] \times 100$.

Sont **exclus** du calcul : **fenêtres de maintenance planifiées**, **force majeure**, **périmètre tiers** (opérateur d'infrastructure, éditeur, énergie, Internet public), **faute du Client** (LAN, onduleur, site non prêt), usages **non conformes** (Fair Use).

A.5.2. Grille type de crédits (FTTO) (appliquée au **MRC** du **Service affecté**, par mois) :

" **< 99,5 %** : **5 %** ; **< 99,0 %** : **10 %** ; **< 98,0 %** : **20 %** ; **< 95,0 %** : **30 %**.

FTTH (option SLA FTTH) : moitié des pourcentages ci-dessus.

VoIP/3CX : **5 %** si P1 > **4 h** ; **10 %** si P1 > **8 h** ; **20 %** si P1 > **24 h**.

A.5.3. Plafond & conditions : **plafond 100 %** du **MRC mensuel** du Service ; crédits **non convertibles** en espèces, **non reportables** ; **non cumulables** avec dommages-intérêts (réparation exclusive – cf. art. 10.4). Le Client doit **être à jour de ses paiements** (sinon pas de crédit).

A.6. Fenêtres de maintenance planifiée Travaux programmés (opérateur d'infrastructure, **R2G Groupe**, éditeur) susceptibles d'impacter le Service ; **information préalable** lorsque raisonnablement possible ; **aucun crédit SLA** sur ces périodes.

A.7. Exclusions Aucune responsabilité/aucun crédit au titre : **force majeure** ; **FTTH sans option SLA** ; **Backup 4G** (secours) ; **mobile/SMS** ; pannes dues à **l'environnement Client** (LAN/wifi, onduleur/énergie, locaux) ; **évolutions éditeurs** (3CX) ; **maintenance planifiée** ; **sécurité/patching urgents** ; **usage abusif** (cf. Annexe Fair Use).

A.8. Procédure de demande de crédit Le Client introduit sa demande **par écrit** avec **n° de ticket**, **dates/heures** et **impacts**, dans les **10 jours ouvrés** suivant

La fin de l'incident. Après vérification, **R2G Groupe** applique le crédit **sur la facture suivante**. Passé ce délai, la demande est **irrecevable** (sauf preuve contraire manifeste).

A.9. Articulation Le présent SLA complète les **Articles 7, 8, 10 et 13** des CGV. En cas de divergence, les **Conditions particulières** / **Bon de commande** priment.

Annexe – Politique d'usage raisonnable (Fair Use)

F.1. Objet et principe Les offres « **illimitées** » (voix/SMS/data) de **R2G Groupe** sont **réservées** à un **usage professionnel normal, humain et raisonnable**. Cette **Politique** prévient **abus, fraude et trafic artificiel (AIT)**, protège le **réseau** et garantit une **qualité de service** équitable.

F.2. Seuils d'usage (repères contractuels, sauf mention contraire au BDC/CP)

" **Voix : 3 000 min / utilisateur / mois** (mesure par **ligne** ou **compte**), **non reportables** ; jusqu'à **2 appels simultanés** par utilisateur (sauf CP).

" **SMS : 10 000 SMS / mois** (*tous destinataires confondus*).

" **Data – Backup 4G : 200 Go / mois / SIM ; usage de secours** exclusivement.

Dépasser de manière significative ou répétée ces repères **peut** être requalifié en **usage abusif** (cf. F.5–F.8). **R2G Groupe** peut relever ou adapter temporairement les seuils **sur demande écrite** et accord.

F.3. Usages interdits (liste ouverte) SIM box, SIM farming, robocalls, SPAM SMS/voix, spoofing/CLI falsifié, AIT, revente/mutualisation non autorisée, appel **surtaxé** à des fins d'**arbitrage, contournement** de protections, usage du **Backup 4G** comme **accès principal**, envois **Marketing** sans **consentement/STOP** ou en dehors des **plages autorisées**.

F.4. Indicateurs d'anomalie (détection) Surveillance notamment de : **pics** d'appels/SMS, **taux d'appels très courts**, ratios **ACD/ASR** anormaux, **burst** soutenu, **recomposition** automatisée, usage **24/7** incohérent avec l'effectif, **destinations ciblées** inhabituelles, **CLI incohérent**.

F.5. Mesures graduées

En cas de **suspicion** ou de **constat** d'abus/dépassements :

a) **Alerte + plan d'actions** ; b) **Restriction** (throttle, cap), **filtrage** ou **blocage** de plages ; c) **suspension partielle/total**

Du Service ; d) **résiliation pour faute** (cf. art. 6.4, 5.6, 18, 20). En cas de **risque réseau/injonction**, action **immédiate sans préavis** possible.

F.6. Surcharges / hors forfait

" **Dépassements Voix/SMS/Data : hors forfait** selon la **documentation tarifaire** en vigueur / CP.

" **Trafic abusif/AIT : surcharges anti-fraude** et **refacturation** des coûts d'interconnexion/terminaison additionnels ; **frais d'enquête** et **remise en conformité** facturables.

F.7. SMS – obligations spécifiques a) **Marketing : consentement (B2C)** ou **information + opt-out (B2B)**, **identité** de l'expéditeur, **STOP/lien gratuit** de désinscription **opérationnel**, **horaires** recommandés (8h–22h, jours ouvrables), **gestion des oppositions** et **33700** ; b)

Alerte/transactionnel : contenu **non promotionnel** ; **R2G Groupe** peut **requalifier** en Marketing si éléments promotionnels. (Compléments **Article 20.**) **F.8. Preuve & traçabilité** Les **CDR** et **journaux** de **R2G Groupe** font foi jusqu'à preuve contraire ; le Client **conserve** preuves d'**opt-in/opt-out**, sources des **bases**, et journaux **STOP/désinscription** (cf. art. 20).

F.9. Mise à jour La présente Politique peut être mise à jour pour tenir compte des règles opérateurs/AF2M, des recommandations CNIL/ARCEP et de l'évolution des usages, conformément à l'Article 2.3.6 (CGV en ligne). Les Conditions particulières / Bon de commande priment en cas de divergence.