CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

R2G Groupe

Version 12/2026 – Applicable à compter du 1er décembre 2026

Article 1 – Objet et champ d'application

1.1. Identification du Prestataire

R2G Groupe, société par actions simplifiée au capital 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** »).

1.2. Objet des CGV

Les présentes Conditions Générales de Vente (« CGV ») encadrent la vente et la location de Matériels et la fourniture de Services par **R2G Groupe**, notamment : téléphonie sur IP (VoIP) et intégration/gestion 3CX, forfaits mobiles, accès Internet (FTTH, FTTO, Backup 4G), plateformes d'envoi de SMS, réseaux informatiques, vidéosurveillance, ainsi que les prestations associées (intégration, configuration, maintenance, support).

1.3. Champ d'application professionnel exclusif

Les Services sont proposés exclusivement aux **Clients** au sens de l'article 2.1, agissant pour les besoins de leur activité professionnelle. **R2G Groupe** ne contracte pas avec des consommateurs. Cette exclusivité est sans préjudice des dispositions protectrices dont bénéficient, pour les Services de communications électroniques, les **Clients** répondant à la définition de micro-entreprise, de petite entreprise ou d'association à but non lucratif (article 3.2 bis).

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.

1.5. Documents contractuels et ordre de priorité

Le Contrat est constitué des documents suivants, par ordre de priorité décroissante :

1) le Bon de commande et ses Conditions particulières, y compris l'Annexe de renonciation, ainsi que, le cas échéant, le Récapitulatif contractuel ;
2) le mandat de portabilité et le mandat de prélèvement SEPA, chacun pour son objet ;
3) la Documentation tarifaire en vigueur ;
4) les présentes CGV et leurs annexes (Annexe A – SLA, Annexe B – Accord de sous-traitance des données personnelles, Annexe C – Politique d'usage raisonnable).

En cas de contradiction entre ces documents, **le document de rang supérieur prévaut**, sous réserve des dispositions d'ordre public. Les conditions générales d'achat du **Client**, ainsi que toute clause figurant sur ses bons de commande ou documents, ne sont pas applicables, même si elles sont jointes à sa

commande, sauf acceptation écrite et expresse de **R2G Groupe**. Lorsque le Contrat est conclu dans le cadre d'un marché public, les documents du marché prévalent sur les présentes CGV.

1.6. Acceptation des CGV

Le **Client** reconnaît avoir pris connaissance des présentes CGV et les accepter sans réserve par la signature du Bon de commande. Les CGV applicables sont celles identifiées par leur numéro de version, consultables et téléchargeables sur l'extranet client (https://extranet.r2g-groupe.fr) et sur le site https://www.r2g-groupe.fr/cgv-r2g-groupe/ (le « Lien CGV »). Leur évolution en cours de Contrat suit la procédure de l'article 2.3.

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 et opposabilité des CGV

2.1. Définitions contractuelles

« R2G Groupe » / « R2G » : la société **R2G Groupe**, fournisseur et intégrateur des Services et Matériels.

« Client » : toute personne morale de droit privé ou public, ou toute personne physique agissant pour les besoins de son activité professionnelle, immatriculée au répertoire SIRENE, à l'exclusion des consommateurs.

« Revendeur / Partenaire marque blanche » : Client qui souscrit aux Services et/ou achète ou loue des Matériels auprès de **R2G Groupe** afin de les fournir, y compris sous sa propre marque, à 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, de tout ou partie des Services, sans lien contractuel direct avec **R2G Groupe**.

« Contrat » : l'ensemble des documents énumérés à l'article 1.5 et tout avenant.

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

« Matériels » : équipements fournis (téléphones, passerelles, routeurs, commutateurs, onduleurs, caméras, accessoires…), vendus (article 16) ou loués (article 17).

« Bon de commande » : document signé récapitulant le périmètre, les prix, la durée d'engagement, les options et les prérequis ; il peut être intitulé « Contrat » dans les documents émis par **R2G Groupe**. Ses Conditions particulières en font partie intégrante.

« Conditions particulières » : clauses spécifiques à un Service ou à une commande, jointes au Bon de commande.

« Annexe de renonciation » : clause figurant sous un titre distinct dans les Conditions particulières du Bon de commande signé par le **Client**, par laquelle il renonce expressément à tout ou partie des dispositions protectrices visées à l'article 3.2 bis.

« Récapitulatif contractuel » : document de synthèse des principales caractéristiques d'une offre de communications électroniques, remis avant la conclusion du Contrat.

« Documentation tarifaire » : grille des prix, frais ponctuels, frais hors forfait et frais techniques de **R2G Groupe**, publiée sur l'extranet client.

« Extranet client » : espace sécurisé accessible à l'adresse https://extranet.r2g-groupe.fr, où le **Client** consulte notamment ses factures, les CGV et la Documentation tarifaire.

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

« Engagement (période ferme) » : durée initiale indiquée au Bon de commande (par exemple 12, 24 ou 36 mois) pendant laquelle le Service ne peut être résilié par le **Client** hors des cas prévus au Contrat.

« Abonnements » : montants récurrents facturés chaque mois pour un Service, hors communications et frais ponctuels.

« Frais ponctuels » : frais non récurrents (activation, portabilité, intervention sur site, configuration spécifique…).

« Option » : fonctionnalité ou service complémentaire (SLA FTTH, Backup 4G, bloc de SDA, supervision…).

« Forfait 3CX » : abonnement mensuel intégrant la licence 3CX annuelle, l'hébergement et les communications (articles 4.4 et 5.4).

« Loueur » ou « Partenaire Financier » : établissement de location financière auprès duquel le **Client** finance des Matériels (article 17).

« Ticket » : demande enregistrée auprès du support (incident, changement, facturation).

« Maintenance planifiée » : intervention technique programmée pouvant générer une interruption contrôlée.

« Force majeure » : événement défini à l'article 13.

« Crédits de service » : remises accordées en cas de non-respect d'un engagement de service, dans les conditions de l'Annexe A.

2.2. Glossaire technique

Téléphonie sur IP (VoIP) : appels téléphoniques transitant sur un réseau IP.

3CX : logiciel de standard téléphonique d'entreprise intégré et supporté par **R2G Groupe**, partenaire 3CX de niveau Platinum.

Fibre FTTH : accès fibre mutualisé, sans engagement de délai de rétablissement par défaut (option SLA FTTH nécessaire).

Fibre FTTO : accès fibre professionnel dédié, avec engagements de service et délais de rétablissement.

SLA : niveaux de service garantis (disponibilité, délais d'intervention et de rétablissement) et crédits associés (Annexe A).

GTI / GTR : garantie de temps d'intervention / de rétablissement.

Trunk SIP / canal : liaison téléphonique sur IP reliant le standard du **Client** au réseau ; un canal correspond à une communication simultanée.

CLI : numéro présenté au destinataire d'un appel ; il doit être authentique et autorisé.

Portabilité : conservation d'un numéro fixe ou mobile lors d'un changement d'opérateur.

RIO : relevé d'identité opérateur, code nécessaire à la portabilité d'un numéro fixe ou mobile, obtenu au 3179 depuis la ligne concernée.

NDI / SDA : numéro de désignation d'installation (tête de ligne) et numéros de sélection directe à l'arrivée.

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

CDR : enregistrements techniques des communications (dates, durées, numéros) servant à la facturation et à la preuve.

Alerte / transactionnel (SMS) : message non promotionnel (code d'accès, avis de livraison, rappel de rendez-vous).

Marketing / prospection (SMS) : message commercial, soumis au consentement (destinataires particuliers) ou au droit d'opposition (destinataires professionnels) et à la mention STOP.

33700 : plateforme publique de signalement des SMS et appels indésirables.

Responsable de traitement / sous-traitant (RGPD) : celui qui détermine les finalités et moyens d'un traitement / celui qui le met en œuvre pour son compte.

Prélèvement SEPA / mandat SEPA : mode de paiement automatique et autorisation correspondante.

Chorus Pro : plateforme de facturation électronique des entités publiques.

Indice Syntec : indice utilisé pour la révision annuelle des prix.

RMA / DOA : procédure de retour de matériel / appareil défectueux à réception.

2.3. Opposabilité et évolution des CGV

2.3.1. Lien CGV

Les CGV en vigueur sont consultables et téléchargeables sur l'extranet client et via le Lien CGV défini à l'article 1.6. Chaque version est identifiée par son mois et son année de publication (par exemple « version 12/2026 ») ; **R2G Groupe** conserve l'historique des versions successives à des fins de preuve.

2.3.2. Référence sur les documents

La version des CGV applicable figure sur chaque facture. Le Lien CGV figure sur les devis, Bons de commande et contrats émis par **R2G Groupe**.

2.3.3. Motifs de mise à jour

R2G Groupe peut mettre à jour les CGV, notamment pour tenir compte de l'évolution de ses offres et méthodes d'exploitation, intégrer des contraintes techniques ou de sécurité, ou se conformer à une évolution légale, réglementaire, à une décision d'autorité ou à une exigence de ses fournisseurs.

2.3.4. Hiérarchie documentaire

L'ordre de priorité des documents contractuels est celui fixé à l'article 1.5.

2.3.5. Nouvelles commandes et contrats en cours

(a) Toute commande, activation ou souscription d'Option postérieure à l'application d'une nouvelle version des CGV est régie par cette version.

(b) Le Contrat en cours reste régi par la version des CGV applicable à la date de sa signature, jusqu'à l'application d'une version ultérieure acceptée selon la procédure de l'article 2.3.6. Les factures émises et prestations exécutées restent régies par les conditions applicables à la période correspondante.

2.3.6. Procédure d'évolution des CGV

2.3.6.1. Dépôt et information. R2G Groupe dépose toute nouvelle version des CGV, numérotée, dans l'extranet client, où elle reste consultable et téléchargeable pendant toute la durée du Contrat. **Les versions antérieures restent consultables et téléchargeables sur le Lien CGV.** La version applicable est indiquée sur chaque facture. Le **Client** s'engage à maintenir à jour ses coordonnées et à consulter régulièrement son extranet.

2.3.6.2. Services de communications électroniques. Lorsque la modification concerne un Service de communications électroniques, elle est mise à disposition sur support durable au moins un (1) mois avant son entrée en vigueur. Tant qu'il ne l'a pas expressément acceptée, le **Client** peut **résilier le Service concerné sans frais ni pénalité, jusqu'à quatre (4) mois après l'entrée en vigueur de la modification**. Ce droit n'existe pas lorsque les modifications sont exclusivement au bénéfice du **Client**, purement administratives et sans incidence négative pour lui, ou imposées directement par la loi ou la réglementation.

2.3.6.3. Autres Services. Pour les autres Services, la nouvelle version s'applique dans les mêmes conditions de délai. En cas de refus notifié avant son application, le **Client** peut résilier pour l'avenir le ou les Services concernés, sans frais.

2.3.6.4. Acceptation. En signant le Bon de commande, le **Client** accepte expressément la procédure suivante :

a) **la nouvelle version des CGV s'applique aux factures émises au moins un (1) mois après son dépôt dans l'extranet client** ;

b) avant cette application, le **Client** peut faire part de son refus par écrit et résilier le ou les Services concernés sans frais, dans les conditions des articles 2.3.6.2 ou 2.3.6.3 ;

c) à défaut de refus, **le paiement d'une facture mentionnant la nouvelle version vaut acceptation de celle-ci**, qui s'applique alors au Contrat en cours.

Le présent article s'applique sans préjudice du droit de résiliation sans frais prévu à l'article 2.3.6.2 pour les Services de communications électroniques.

Article 3 – Offres et Services

3.1. Nature des Services

R2G Groupe, opérateur de communications électroniques déclaré auprès de l'ARCEP (référence RGGR), propose aux **Clients** une gamme de Services comprenant notamment : téléphonie sur IP et services 3CX, forfaits mobiles, 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

La souscription est réservée aux **Clients** au sens de l'article 2.1. **R2G Groupe** peut solliciter tout justificatif (avis de situation SIRENE ou extrait Kbis, numéro de TVA intracommunautaire, pouvoirs du signataire, RIB et mandat SEPA, coordonnées techniques).

3.2 bis. Micro-entreprises, petites entreprises et associations – régime protecteur et renonciation

Lorsque le **Client** répond à la définition de micro-entreprise, de petite entreprise ou d'association à but non lucratif au sens de la recommandation 2003/361/CE de la Commission européenne du 6 mai 2003, il bénéficie, pour les Services de communications électroniques (téléphonie fixe et mobile, accès Internet) et pour les Matériels fournis dans la même offre, des dispositions protectrices du Code de la consommation relatives aux contrats de services de communications électroniques (articles L. 224-26 et suivants), notamment :

- la remise d'un Récapitulatif contractuel avant la conclusion du Contrat ;
- le plafonnement de la période minimale d'engagement à vingt-quatre (24) mois ;

- pour un engagement supérieur à douze (12) mois, la faculté de résilier **sans frais** à compter de la fin du douzième mois, sauf lorsque l'offre comprend un équipement terminal subventionné, auquel cas les sommes dues sont limitées à **20 % au plus** du montant restant dû jusqu'au terme de l'engagement.

Le Client concerné peut renoncer expressément, en tout ou partie, au bénéfice de ces dispositions, notamment en contrepartie d'un avantage tarifaire lié à une durée d'engagement supérieure à vingt-quatre (24) mois. Cette renonciation résulte exclusivement de la signature de l'**Annexe de renonciation**, qui figure **sous un titre distinct dans les Conditions particulières du Bon de commande**. À défaut de renonciation ainsi recueillie, les dispositions ci-dessus s'appliquent de plein droit et prévalent sur toute clause contraire des présentes CGV, notamment en matière de durée d'engagement (article 5.1) et de résiliation anticipée (article 5.4).

Indépendamment de la taille du **Client** et sans renonciation possible, les dispositions relatives à la modification du Contrat (article 2.3.6.2), à la prolongation automatique (article 5.2) et à l'indemnisation en cas de retard ou d'abus de portabilité (article 4.3.7) s'appliquent à tout **Client** utilisateur final des Services de communications électroniques. Elles ne bénéficient pas au Revendeur pour les Services qu'il fournit à ses **Clients** Finaux.

3.3. Dépendance aux opérateurs et éditeurs tiers

Certaines prestations dépendent d'opérateurs d'infrastructure (accès FTTH/FTTO, collecte, interconnexion), d'éditeurs et d'autres prestataires (routeurs SMS, hébergeurs). À la date des présentes CGV, les principaux fournisseurs de **R2G Groupe** sont notamment :

- Téléphonie fixe et hébergement : Dstny, Kissgroup;
- Accès Internet : ielo, Eurofiber, Rezzo (groupe Phenix), Kissgroup;
- Mobile et Backup 4G: Networth, Phenix, Free Pro;
- Plateforme SMS : Networth;
- Logiciels : 3CX (standard téléphonique), Appaloosa (gestion des terminaux mobiles) ;
- Réseaux Wi-Fi et vidéosurveillance : TP-Link (Omada, VIGI), Dahua ;
- Maintenance des copieurs multifonctions : WTH.

Cette liste est indicative et peut évoluer sans constituer une modification du Contrat. La liste détaillée des sous-traitants ayant accès aux données du **Client** figure dans le document prévu à l'article B.7 de l'Annexe B.

3.4. Articulation entre Services et Matériels

La fourniture des Services et la vente de Matériels font l'objet d'obligations distinctes : un différend portant sur un Service n'autorise pas la suspension des sommes dues au titre des Matériels vendus, et inversement, sauf disposition d'ordre public. La location de Matériels, directe ou financée, est régie par l'article 17.

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, réseau local, alimentation, droits d'accès). Le **Client** maintient à ses frais les prérequis nécessaires. À défaut, **R2G Groupe** peut refuser la commande, différer la mise en service ou proposer des travaux facturés en Frais ponctuels.

3.6. Date de livraison et mise en service

La Date de livraison de chaque Service est la date de son activation effective. Elle est communiquée au **Client** par courrier électronique de mise en service ou indiquée sur la première facture du Service. Les

délais communiqués avant cette date sont indicatifs (contraintes d'accès, autorisations, rendez-vous opérateurs, portabilité). **La durée d'engagement et la facturation des Abonnements de chaque Service courent à compter de sa propre Date de livraison** (articles 5 et 6).

3.7. Évolutions techniques et continuité

Pour des raisons réglementaires, techniques ou de sécurité, **R2G Groupe** peut faire évoluer la configuration d'un Service (équipement, routage, version logicielle, adresse IP publique…), en préservant la continuité dans des conditions raisonnables. Lorsqu'une évolution affecte de manière substantielle un engagement contractuel, elle suit la procédure de l'article 2.3.6.

3.8. Arrêt d'une technologie ou d'une offre

Lorsqu'une technologie support d'un Service est arrêtée (notamment fermeture du réseau cuivre, fin de vie d'une version 3CX ou d'un modèle de terminal), **R2G Groupe** en informe le **Client** au moins six (6) mois à l'avance, sauf décision d'un tiers imposant un délai plus court, et lui propose une solution de remplacement la plus proche possible de ses usages. Le **Client** qui refuse cette solution peut résilier le Service concerné sans frais ni pénalité à la date d'arrêt. Les autres Services ne sont pas affectés.

3.9. Spécificités d'accès (rappel)

- FTTH : aucun SLA par défaut ; un SLA n'est garanti qu'avec l'option SLA FTTH ; la continuité relève du **Client**, notamment via l'option Backup 4G (article 7).
- FTTO : niveaux de service garantis selon l'Annexe A.
- Téléphonie sur IP / 3CX : article 4.4.
- SMS : article 20.

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

4.1. Formation du Contrat

La commande est ferme et définitive à sa signature par le Client, à laquelle est préalablement remis, lorsqu'il relève de l'article 3.2 bis et sauf renonciation dans l'Annexe de renonciation, le Récapitulatif contractuel de l'offre. **R2G Groupe** se réserve la faculté de la refuser dans un délai de huit (8) jours ouvrés, notamment en cas d'inéligibilité technique, de risque de fraude ou d'impayé, d'informations incomplètes ou de défaut de garantie financière. Le premier acte d'exécution par **R2G Groupe** (commande d'accès, demande de portabilité, commande de Matériels) vaut acceptation de la commande. La signature électronique produit les mêmes effets qu'une signature manuscrite.

Le **Client** transmet les pièces nécessaires à l'exécution : coordonnées techniques, mandat SEPA, justificatifs d'éligibilité, titularité des numéros (NDI/SDA), RIO des lignes fixes et mobiles à porter, adresse de chaque site et répartition des postes et numéros par site (article 4.4.5), ainsi que tout document requis au titre de la lutte contre la fraude.

4.2. Livraison et mise en service

La Date de livraison de chaque Service est déterminée conformément à l'article 3.6.

- FTTH : accès sans SLA par défaut ; le dépannage dépend de 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 avec SLA contractuels (disponibilité, GTR) selon l'Annexe A.

4.3. Portabilité des numéros (fixe et mobile)

4.3.1. Portabilité entrante – effets 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. Le portage effectif d'un numéro met fin au seul service associé à ce numéro chez l'ancien opérateur ; **il n'emporte pas la résiliation des autres services, options, locations ou contrats** que le **Client** y détient. Le **Client** reste seul responsable de résilier ces autres services auprès de son ancien opérateur et d'en vérifier l'effectivité. **R2G Groupe** ne peut être tenue responsable des facturations, frais ou pénalités de l'ancien opérateur.

4.3.2. Délais opérationnels (fixe)

En amont de la bascule, la portabilité fixe en environnement professionnel implique des étapes de fiabilisation et de préparation (regroupements NDI/SDA, tests, rendez-vous opérateurs). **R2G Groupe** planifie ces étapes sous six (6) à quatorze (14) jours ouvrés selon la complexité (blocs de SDA, multi-sites), sans préjudice de la fenêtre d'un jour ouvrable une fois la bascule planifiée.

4.3.3. Délais (mobile)

La portabilité mobile s'effectue en principe sous trois (3) jours ouvrables à compter de la validation de la demande (avec RIO) et selon le créneau choisi.

4.3.4. Obligations du Client

Le **Client** fournit un mandat de portabilité complet et cohérent (identité du signataire, têtes de ligne, plages de SDA, RIO), les justificatifs de titularité, les adresses d'installation et les créneaux. **Il s'abstient de résilier lui-même son ancien contrat avant le portage effectif**, afin d'éviter la perte de ses numéros.

4.3.5. Plan de numérotation et territorialité

La portabilité est réalisée conformément au plan national de numérotation et aux règles de conservation des numéros en vigueur. Les numéros fixes métropolitains commençant par 01 à 05 ne sont plus soumis à une obligation de maintien dans leur ancienne zone géographique ; leur conservation reste limitée au territoire de la France métropolitaine. Lorsqu'une demande de conservation du numéro accompagne un déménagement, **R2G Groupe** vérifie préalablement les conditions de prise en charge de cette opération et informe le **Client** de sa faisabilité avant de s'engager, sans préjudice des droits légaux de portabilité du **Client**.

4.3.6. Portabilité sortante depuis R2G Groupe

La portabilité d'un numéro vers un autre opérateur met fin au seul Service associé à ce numéro chez **R2G Groupe**. Elle n'emporte pas la résiliation des autres Services, ni du Contrat, qui demeurent régis par l'article 5 ; en particulier, si elle intervient pendant la période d'engagement, l'article 5.4 s'applique au Service concerné.

Portabilité pendant la période d'engagement. La portabilité sortante peut être demandée à tout moment, y compris pendant la période d'engagement. Les sommes dues au titre de l'article 5.4, sous réserve de l'article 3.2 bis, deviennent exigibles à la date du portage et figurent sur la dernière facture ; elles sont réglées selon le mode de paiement convenu. **R2G Groupe ne refuse ni ne retarde la portabilité au motif que ces sommes ne sont pas encore réglées** ; il en poursuit le recouvrement dans les conditions de l'article 6.4.

Portabilité de l'ensemble des numéros. Lorsque la portabilité porte sur l'ensemble des numéros rattachés à un Forfait 3CX ou à un accès de téléphonie (trunk), elle vaut résiliation de ce Forfait ou de cet accès à la date du portage, avec les conséquences prévues à l'article 5.4.

Résiliation sans portabilité. Lorsque le **Client** résilie un Service sans demander la portabilité de ses numéros, ceux-ci restent portables pendant **quarante (40) jours calendaires** après la date d'effet de la résiliation. Au-delà de ce délai, **R2G Groupe** peut les restituer ; ils sont alors **définitivement perdus**. Il appartient au **Client** de faire réaliser la portabilité par son nouvel opérateur dans ce délai ; **R2G Groupe** le lui rappelle par écrit à réception de sa résiliation.

4.3.7. Indemnisation en cas de retard ou d'abus de portabilité

Conformément à l'article L. 224-42-1 du Code de la consommation, tout **Client** utilisateur final bénéficie, lorsque le retard ou l'abus est imputable à **R2G Groupe**, des indemnités suivantes : en cas de retard de portage, **un cinquième (1/5) du prix mensuel toutes taxes comprises de l'abonnement concerné par jour de retard** ; en cas de perte du numéro faisant l'objet d'une demande de portabilité, **vingt-quatre (24) fois ce prix mensuel toutes taxes comprises** ; en cas de rendez-vous d'installation non honoré par **R2G Groupe**, la même indemnité journalière que pour le retard de portage. Ces indemnités sont versées dans un délai de trente (30) jours à compter de la demande du **Client** et ne sont pas soumises au plafond de l'article 10.1.

4.4. Conditions spécifiques téléphonie sur IP / 3CX

4.4.1. Rôle d'intégrateur-revendeur

R2G Groupe est partenaire 3CX de niveau **Platinum**, certifié **Advanced** (identifiant partenaire 216086), à la date des présentes CGV. Ce statut est attribué par l'éditeur et peut évoluer sans constituer une modification du Contrat.

R2G Groupe agit comme intégrateur-revendeur 3CX : fourniture et gestion des licences, hébergement, configuration (trunks SIP, SDA, terminaux) et support. Les conditions de licence et les évolutions imposées par l'éditeur 3CX s'appliquent de plein droit (compatibilités, mises à jour, sécurité).

4.4.2. Forfait 3CX

Le Forfait 3CX est un abonnement mensuel comprenant la licence 3CX annuelle, l'hébergement et les communications incluses. En cas de résiliation anticipée pendant la période ferme d'engagement, le **Client** reste redevable des Abonnements du Forfait 3CX jusqu'au terme de la période annuelle de licence en cours, sous réserve des articles 3.2 bis et 5.2.

4.4.3. Responsabilité de l'éditeur

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

4.4.4. Numérotation, CLI et lutte contre l'usurpation

Le **Client** présente un CLI authentique et autorisé et respecte la Politique d'usage raisonnable (article 18 et Annexe C). **R2G Groupe** peut bloquer ou restreindre le trafic en cas d'abus, de fraude, de trafic artificiel ou d'usurpation d'identité.

4.4.5. Appels d'urgence et localisation de l'appelant

a) Acheminement. L'acheminement des appels d'urgence (15, 17, 18, 112 et numéros assimilés) par un service de téléphonie sur IP dépend de l'alimentation électrique et de la connexion Internet du **Client**, de ses terminaux et de la plateforme 3CX. En cas de coupure de courant, de panne du lien d'accès ou d'indisponibilité de la plateforme, ces appels peuvent être temporairement impossibles, y compris avec l'option Backup 4G.

b) Localisation par site. Lors d'un appel d'urgence, l'information de localisation transmise aux services de secours est l'adresse déclarée du site auquel est rattaché le numéro présenté par l'appelant ; il ne s'agit

pas d'une localisation en temps réel. Pour chaque site du **Client**, **R2G Groupe** enregistre l'adresse correspondante auprès de son opérateur de collecte (principalement Dstny, ou Kissgroup selon l'opérateur acheminant les communications du site) et configure le standard afin que chaque poste présente, lors d'un appel d'urgence, un numéro rattaché à son site.

c) Obligations du Client. Le Client déclare, à la commande, l'adresse précise de chacun de ses sites (numéro, voie, code postal, commune et, le cas échéant, bâtiment ou étage) ainsi que la répartition de ses postes et numéros entre ces sites. Il informe **R2G Groupe** par écrit, préalablement, de toute ouverture, fermeture ou déménagement de site et de tout déplacement durable de postes ; **R2G Groupe** procède à la mise à jour dans les meilleurs délais à réception de l'information. **R2G Groupe** ne peut être tenue responsable d'une localisation erronée résultant d'une information inexacte, incomplète ou non communiquée par le **Client**.

d) Utilisation hors site. Lorsqu'un appel d'urgence est passé hors du site de rattachement (application 3CX sur téléphone mobile ou sur ordinateur, poste IP utilisé en télétravail ou en déplacement), la localisation transmise reste celle du site de rattachement et ne correspond pas à la position réelle de l'appelant : les services de secours ne peuvent pas le localiser par ce moyen. Hors site, **les appels d'urgence doivent être passés directement depuis le réseau mobile du téléphone, en dehors de l'application**, ce qui permet la localisation par l'opérateur mobile.

e) Information des utilisateurs. R2G Groupe recommande au **Client** de maintenir un moyen de communication alternatif (téléphonie mobile) et d'informer ses utilisateurs des présentes règles, notamment de l'usage du réseau mobile pour les appels d'urgence hors site.

4.5. Réseaux Wi-Fi

a) Réseaux mis en place. R2G Groupe peut mettre en place un réseau Wi-Fi principal, réservé aux utilisateurs habilités du **Client**, et, sur demande, un réseau Wi-Fi invité destiné aux visiteurs. Le réseau invité est isolé du réseau principal (réseau virtuel dédié) : il permet l'accès à Internet sans donner accès aux équipements, serveurs et données du **Client**.

b) Codes d'accès. R2G Groupe remet au **Client** les codes d'accès lors de la mise en service. **Le Client est seul responsable de leur conservation et de leur communication**. Il réserve le code du réseau principal à ses utilisateurs habilités, ne le communique pas aux visiteurs, auxquels seul le réseau invité est destiné, et demande à **R2G Groupe** sa modification en cas de départ d'un collaborateur ou de divulgation présumée. **R2G Groupe** ne saurait être tenue responsable des conséquences d'une communication du code du réseau principal à des tiers, ni d'un usage du réseau principal par des personnes non habilitées.

c) Accès Internet mis à la disposition du public. Lorsque le **Client** met un accès Internet à la disposition de visiteurs ou du public, y compris gratuitement, il est soumis aux obligations de conservation des données de connexion prévues par l'article L. 34-1 du CPCE et ses textes d'application, selon les durées propres à chaque catégorie de données, et doit veiller à ce que cet accès ne soit pas utilisé pour porter atteinte aux droits des tiers (article L. 336-3 du Code de la propriété intellectuelle). Il appartient au **Client** d'informer **R2G Groupe** qu'il met un tel accès à disposition. Sur demande du **Client**, **R2G Groupe** propose, en option, la conservation des journaux de connexion sur un serveur de journalisation hébergé par **R2G Groupe**, ainsi que la mise en place d'un portail d'accès invitant les utilisateurs à accepter des conditions d'utilisation. À défaut de demande et de souscription de cette option, **la conservation des journaux relève de la seule responsabilité du Client**, et **R2G Groupe** ne saurait être tenue responsable des conséquences de l'absence d'information de la part du **Client** ou de l'absence de conservation des journaux.

d) Usage. Le **Client** demeure responsable de l'usage fait des réseaux Wi-Fi par ses utilisateurs et ses visiteurs, notamment au regard de l'article 9.5.

Article 5 – Durée du Contrat et résiliation

5.1. Durée initiale et point de départ

Chaque Service est souscrit pour la période ferme d'engagement indiquée au Bon de commande (par exemple 12, 24 ou 36 mois), courant à compter de sa Date de livraison (article 3.6). **Pendant cette période, le Service ne peut être résilié par le Client**, sauf manquement grave de **R2G Groupe** (article 5.6) et sous réserve du régime de l'article 3.2 bis.

5.2. Prolongation tacite

a) Services de communications électroniques. À l'issue de la période ferme, le Service est tacitement prolongé pour une durée indéterminée. Le **Client** peut alors le résilier **à tout moment, moyennant un préavis de dix (10) jours au plus**, sans autres frais que le prix du Service fourni pendant ce préavis. **Chaque facture indique, pour chaque Service soumis à une période d'engagement en cours, la date de fin de cette période**, ainsi que les modalités de résiliation applicables après cette date. Le **Client** en est ainsi informé sur support durable à chaque facturation, et notamment **au cours des trois (3) mois précédant l'échéance**.

b) Autres Services. À l'issue de la période ferme, les autres Services (notamment maintenance, gestion des terminaux mobiles, hébergement hors Forfait 3CX) sont tacitement reconduits pour des périodes successives de douze (12) mois, sauf dénonciation par l'une 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 ou après prolongation

Le **Client** peut résilier un Service à l'échéance de la période ferme, ou après sa prolongation dans les conditions de l'article 5.2, sous réserve :

a) du préavis applicable : dix (10) jours pour les Services de communications électroniques, trois (3) mois avant l'échéance pour les autres Services (article 15.3) ;

b) du paiement de toutes les sommes échues à la date d'effet ;

c) en cas de conservation des numéros, de la planification de la portabilité sortante (article 4.3.6), la portabilité ne valant pas, à elle seule, notification de résiliation des autres Services.

5.4. Résiliation anticipée à l'initiative du Client

Sous réserve du régime de l'article 3.2 bis applicable aux **Clients** concernés n'ayant pas renoncé, toute résiliation d'un Service avant l'échéance de la période ferme (ou, pour les Services autres que de communications électroniques, de la période de reconduction en cours) entraîne, à la date d'effet :

- L'exigibilité immédiate des sommes échues et impayées ;
- **L'exigibilité des Abonnements restant dus jusqu'au terme de la période en cours**, déduction faite des coûts non encourus ;
- Pour le Forfait 3CX résilié pendant la période ferme, l'exigibilité des Abonnements jusqu'au terme de la période annuelle de licence en cours (article 4.4.2), sans cumul avec le point précédent ;
- Le remboursement, au prorata de la durée non effectuée, des avantages accordés en contrepartie de la durée d'engagement (frais offerts, remises) ;
- Les frais techniques de clôture prévus à la Documentation tarifaire.

Une même somme ou un même coût ne peut être réclamé qu'une seule fois au titre des éléments ci-dessus.

Pour les **Clients** relevant de l'article 3.2 bis n'ayant pas renoncé à cette faculté, la résiliation intervenant après la fin du douzième mois d'un engagement supérieur à douze (12) mois s'effectue **sans frais**, sauf

lorsque l'offre comprend un équipement terminal subventionné, auquel cas les sommes dues sont limitées à **20 % au plus** du montant restant dû jusqu'au terme de l'engagement.

5.5. Coordination de la résiliation et de la portabilité sortante

Lorsque la résiliation s'accompagne d'une portabilité sortante, sa date d'effet peut être alignée sur la fenêtre de portage afin d'éviter toute coupure, compte tenu des délais opérationnels (article 4.3).

5.6. Résiliation pour manquement grave de R2G Groupe

En cas de manquement grave et répété de **R2G Groupe** à ses obligations essentielles, le **Client** met **R2G Groupe** en demeure 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 paiement des sommes échues et de l'article 10. Ne constituent pas un tel manquement les indisponibilités imputables à l'environnement du **Client**, à la force majeure (article 13), à l'absence d'option SLA ou Backup 4G en FTTH (article 7.2) ou aux évolutions imposées par un éditeur (article 4.4).

5.7. Effets de la résiliation

À la date d'effet de la résiliation totale ou partielle :

- **R2G Groupe** désactive le ou les Services concernés et émet une facture de clôture (Abonnements au prorata, consommations, frais techniques) ;
- Le **Client** cesse toute utilisation et restitue les Matériels loués ou mis à disposition (articles 16 et 17) ;
- Les conséquences sur les Matériels financés par un Loueur sont régies par l'article 17.2 ;
- Les données sont traitées conformément à l'article 11 et à l'Annexe B.

5.8. Forme des notifications

Les notifications de résiliation respectent l'article 15.3. Aucune demande verbale ne vaut résiliation.

Article 6 – Tarifs, facturation et paiement

6.1. Tarifs, taxes et contributions

Les prix des Services et Matériels sont indiqués hors taxes et hors contributions applicables. Les taxes et contributions légales sont facturées au taux en vigueur à la date de facturation.

6.2. Révision et ajustement des prix

6.2.1. Indexation annuelle

Sauf stipulation contraire au Bon de commande, les Abonnements sont révisés annuellement par application de l'indice Syntec (ou de l'indice qui lui serait substitué). La périodicité de variation de l'indice n'excède pas la périodicité de révision des prix.

6.2.2. Ajustement des prix en cours de Contrat

En cas d'augmentation, après la date de signature, (i) des prix appliqués à **R2G Groupe** par ses fournisseurs (opérateurs, éditeurs de logiciels, hébergeurs) ou (ii) des coûts liés à une nouvelle obligation légale, réglementaire ou fiscale, **R2G Groupe** peut ajuster ses tarifs en cours de Contrat, aux conditions suivantes :

a) l'ajustement est porté à la connaissance du **Client** au moins trente (30) jours avant son application, selon la procédure de l'article 2.3.6 ;

b) il est strictement proportionnel à l'augmentation des coûts effectivement subie par **R2G Groupe** et directement liée aux Services concernés ;

c) **R2G Groupe** communique au **Client**, sur demande, l'origine et le taux de l'augmentation ;

d) pour les Services de communications électroniques, le **Client** peut résilier sans frais dans les conditions de l'article 2.3.6.2.

6.2.3. Frais ponctuels

Les Frais ponctuels (activation, portabilité, intervention) sont facturés selon la Documentation tarifaire en vigueur à la date de l'opération.

6.3. Facturation et paiement

6.3.1. Périodicité

Les Abonnements sont facturés mensuellement à terme à échoir ; les consommations et Frais ponctuels à terme échu. Le premier mois est facturé au prorata à compter de la Date de livraison.

6.3.2. Factures électroniques

Les factures sont émises électroniquement et mises à disposition du **Client** sur l'extranet client, où il peut à tout moment les consulter et les télécharger. Depuis le 1er septembre 2026, **R2G Groupe** est en mesure de recevoir les factures électroniques transmises via une plateforme agréée. **R2G Groupe** adaptera le format et le mode de transmission de ses propres factures dans les délais légaux applicables à sa catégorie d'entreprise (au plus tard le 1er septembre 2027), sans que cette évolution constitue une modification des CGV au sens de l'article 2.3.6.

6.3.3. Prélèvement SEPA et pré-notification

Sauf pour les entités publiques (Chorus Pro), le règlement s'effectue par prélèvement SEPA. Les factures sont émises mensuellement, après réception et contrôle des données de consommation. Chaque facture indique la date de prélèvement ; celle-ci intervient au plus tôt deux (2) jours calendaires après la mise à disposition de la facture, et en principe dans les quinze (15) premiers jours du mois. **La facture vaut pré-notification du prélèvement** ; les Parties conviennent expressément de réduire le délai de pré-notification à deux (2) jours calendaires.

À titre exceptionnel, le règlement peut être effectué par virement bancaire ou, sur demande expresse du **Client**, par carte bancaire.

6.3.4. Facturation différée

Les communications et services qui, pour des raisons techniques, n'ont pu être facturés sur la période concernée peuvent être facturés sur une ou plusieurs factures ultérieures, dans la limite du délai de prescription applicable.

6.3.5. Affectation des paiements

Les paiements s'imputent d'abord sur les intérêts, frais et indemnités, puis sur les sommes principales les plus anciennes.

6.3.6. Garanties financières

R2G Groupe peut demander un acompte, un dépôt de garantie ou une garantie à première demande en cas de risque identifié (incidents de paiement, dégradation de la situation financière du **Client**). Le dépôt de garantie est restitué en fin de Contrat, déduction faite des sommes restant dues.

6.4. Retard et défaut de paiement

6.4.1. Pénalités de retard

À défaut de paiement à l'échéance, des pénalités de retard sont exigibles de plein droit, sans rappel, au taux de la Banque centrale européenne appliqué à son opération de refinancement la plus récente, majoré de dix (10) points, à compter du lendemain de l'échéance (article L. 441-10 du Code de commerce).

6.4.2. Indemnité forfaitaire de recouvrement

Une indemnité forfaitaire de quarante (40) euros est due de plein droit par facture impayée (article D. 441-5 du Code de commerce). Une indemnité complémentaire peut être réclamée, sur justificatifs, si les frais de recouvrement exposés sont supérieurs.

6.4.3. Frais de rejet

Les frais liés aux rejets de prélèvement, représentations et remises en service sont facturés au **Client** selon les montants prévus à la Documentation tarifaire.

6.4.4. Incidents répétés

En cas d'incidents de paiement répétés (au moins deux sur six mois) ou de dégradation du risque, **R2G Groupe** peut exiger un prépaiement ou une garantie pour maintenir les Services.

6.4.5. Contestation et paiement

Une contestation de facture n'autorise pas la suspension du paiement ; elle est traitée selon l'article 6.6.

6.4.6. Mise en demeure et déchéance du terme

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

6.4.7. Suspension

R2G Groupe peut restreindre puis suspendre tout ou partie des Services jusqu'au paiement complet, y compris les Options (Backup 4G notamment). **Les Abonnements restent dus pendant la suspension.**

6.4.8. 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** ; l'article 5.4 s'applique.

6.4.9. Clause pénale

En cas de résiliation pour impayé, une pénalité égale à 10 % des sommes impayées est due, sans préjudice des intérêts et frais ci-dessus. Le juge peut la modérer si elle est manifestement excessive (article 1231-5 du Code civil).

6.5. Escompte, remises et compensation

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

6.6. Contestation de facture

Toute contestation d'une facture doit être motivée et adressée par écrit (courrier électronique à compta@r2g-groupe.fr ou lettre recommandée), avec les justificatifs utiles, **dans un délai de trois (3) mois à compter de la date d'émission de la facture**. Passé ce délai, la contestation n'est plus traitée

selon la procédure ci-dessous, sans préjudice des actions du **Client** dans les délais légaux de prescription, notamment celui de l'article L. 34-2 du CPCE.

R2G Groupe y répond sous dix (10) jours ouvrés ; ce délai peut être porté à trente (30) jours calendaires si l'analyse le nécessite, notamment lorsqu'elle dépend d'un fournisseur tiers, le **Client** étant tenu informé.

La contestation ne suspend pas le prélèvement de la facture. Si elle est reconnue fondée, **R2G Groupe** émet un avoir imputé sur la facture suivante ou procède au remboursement dans un délai de quinze (15) jours sur demande du **Client**.

6.7. Convention de preuve

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

Article 7 – Maintenance et support technique

7.1. Support

R2G Groupe assure le support technique des Services aux jours et heures précisés au Bon de commande ou aux Conditions particulières : enregistrement et suivi des Tickets, assistance à l'exploitation et coordination avec les opérateurs et éditeurs concernés. Le support est joignable au 01 86 23 23 23 et à l'adresse contact@r2g-groupe.fr.

7.2. SLA – FTTH et FTTO

- FTTO : les SLA contractuels (disponibilité, GTR) s'appliquent dans les conditions de l'Annexe A.
- **FTTH : aucun SLA n'est applicable par défaut** ; le dépannage relève des délais de l'opérateur d'infrastructure. Un SLA FTTH n'est garanti qu'avec l'option spécifique. À défaut d'option Backup 4G, le **Client** assume le risque d'interruption (article 10.6).

7.3. Périmètre de la maintenance – exclusions

La maintenance couvre le périmètre de **R2G Groupe** (plateformes managées, configurations livrées, services opérés). Sont exclues notamment :

a) les remises en état de Matériels dégradés, perdus ou volés ;

b) les interventions liées à une mauvaise utilisation, une configuration non autorisée ou des modifications réalisées par le **Client** ou ses prestataires ;

c) les défaillances imputables aux opérateurs d'infrastructure, aux fournisseurs d'énergie, à l'Internet public ou aux éditeurs ;

d) les indisponibilités dues à l'environnement du **Client** (réseau local, Wi-Fi, sécurité, alimentation, locaux) ;

e) la maintenance des Matériels financés auprès d'un Loueur lorsqu'elle relève d'un contrat de maintenance dédié conclu avec un partenaire agréé (article 17.8).

Les demandes hors périmètre peuvent être facturées en Frais ponctuels.

7.4. Maintenance planifiée

Les fenêtres de maintenance (opérateur d'infrastructure, **R2G Groupe**, éditeur) peuvent entraîner des interruptions planifiées, qui n'ouvrent droit à aucun Crédit de service. **R2G Groupe** s'efforce d'en réduire l'impact et d'en informer préalablement le **Client** lorsque cela est raisonnablement possible.

7.5. Évolutions logicielles des éditeurs

Les mises à jour, correctifs de sécurité et changements de version imposés par les éditeurs (notamment 3CX) s'appliquent au Service. **R2G Groupe** peut procéder aux ajustements raisonnables nécessaires (reconfiguration, changement d'équipement ou de profil).

7.6. Usage raisonnable

L'utilisation des Services illimités (voix, SMS, data) est soumise à la Politique d'usage raisonnable définie à l'article 18 et à l'Annexe C, qui seule fixe les seuils applicables.

7.7. Coopération du Client

Le **Client** s'engage à :

a) désigner des contacts techniques habilités ;

b) fournir les accès et informations nécessaires (créneaux, adresses, schémas, journaux locaux) ;

c) appliquer sans délai les actions correctives raisonnablement demandées ;

d) maintenir à ses frais ses prérequis (réseau local, alimentation secourue, locaux adaptés).

Le refus ou le retard du **Client** à coopérer suspend les délais de rétablissement et neutralise les Crédits de service correspondants.

7.8. Interventions hors périmètre

Les interventions hors horaires contractuels, sur site ou non couvertes par un SLA font l'objet d'un devis ou de Frais ponctuels.

7.9. Articulation avec la responsabilité

Les Crédits de service prévus à l'Annexe A constituent la réparation des manquements aux niveaux de service, dans les conditions de l'article 10.4.

Article 8 – Obligations de R2G Groupe

8.1. Obligation de moyens renforcée et 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. Les engagements de service ne s'appliquent que lorsqu'ils sont expressément prévus (Annexe A et article 7).

8.2. Qualité, disponibilité et délais

R2G Groupe exploite ses plateformes et coordonne les intervenants tiers afin d'assurer un niveau de qualité conforme aux documents contractuels. Les délais de livraison annoncés avant activation sont indicatifs ; les délais garantis (GTR) ne valent que pour les offres et Options qui les prévoient.

8.3. Sécurité et 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). En cas de vulnérabilité critique ou de risque avéré, **R2G Groupe** peut appliquer immédiatement les correctifs nécessaires, y compris des limitations temporaires de fonctionnalités.

8.4. Maintenance planifiée et évolutions techniques

R2G Groupe peut procéder à des interventions planifiées et à des évolutions des Services dans les conditions des articles 3.7 et 7.4.

8.5. Coordination des tiers

Lorsque la fourniture d'un Service dépend d'opérateurs d'infrastructure, d'éditeurs ou d'autres prestataires, **R2G Groupe** assure leur coordination dans le cadre de son périmètre et demeure l'interlocuteur contractuel du **Client**, sous réserve de l'article 10.

8.6. Information du Client

En cas d'incident majeur, **R2G Groupe** informe le **Client** dans des délais raisonnables des actions engagées et de l'état des interventions, par Ticket, courrier électronique ou extranet.

8.7. Portabilité et mise en service

R2G Groupe instruit les demandes de portabilité, planifie la bascule avec l'opérateur concerné et apporte l'assistance prévue au Contrat (article 4.3).

8.8. Coopération avec les autorités

R2G Groupe se conforme aux réquisitions et demandes légalement fondées des autorités compétentes et peut restreindre ou suspendre tout ou partie d'un Service lorsque la sécurité des réseaux, la prévention de la fraude ou une obligation légale l'exige.

8.9. Assurance et traçabilité

R2G Groupe maintient une assurance de responsabilité civile professionnelle couvrant les risques de son activité et conserve les journaux techniques nécessaires à la preuve de la fourniture des Services, dans le respect de l'article 11.

Article 9 – Obligations du Client

9.1. Exactitude des informations

Le **Client** garantit répondre à la définition de l'article 2.1. Il fournit des informations exactes et à jour (dénomination, SIREN/SIRET, TVA, adresses d'installation, contacts, mandat SEPA) et signale sans délai tout changement (déménagement, fusion, changement de représentant légal, etc.). Pour la localisation des appels d'urgence, il tient à jour l'adresse de chacun de ses sites et la répartition de ses postes et numéros entre ces sites (article 4.4.5).

9.2. Paiements et garanties

Le **Client** règle dans les délais l'ensemble des sommes dues (article 6). Il maintient un mandat SEPA valide (ou Chorus Pro pour les entités publiques) et accepte, en cas de risque avéré, les garanties prévues à l'article 6.3.6.

9.3. Coopération technique et accès

Le **Client** désigne des contacts techniques habilités, fournit les accès (sites, baies, réseaux, comptes d'administration), les créneaux et informations utiles, et applique sans délai les actions correctives raisonnables (article 7.7).

9.4. Prérequis et continuité

Le **Client** installe et maintient à ses frais les prérequis : alimentation secourue, réseau local conforme, conditions d'hébergement des équipements, accès au site. Il assure la continuité de ses activités (sauvegardes, plan de reprise) et, en FTTH, tient compte de l'absence de SLA par défaut et de l'intérêt d'un Backup 4G (article 7.2).

9.5. Usage conforme

Le **Client** utilise les Services conformément aux lois, au Contrat et à la Politique d'usage raisonnable (article 18 et Annexe C). En cas d'abus, **R2G Groupe** peut appliquer les mesures prévues aux articles 6.4, 18 et 20.

9.6. Numérotation, CLI et portabilité

Le **Client** n'utilise que des numéros autorisés et présente un CLI authentique. Pour la portabilité, il respecte les obligations de l'article 4.3.4, les fenêtres de bascule et le plan national de numérotation.

9.7. Licences logicielles

Le **Client** respecte les conditions d'utilisation des licences (notamment 3CX) : nombre d'utilisateurs et d'appels simultanés, modules, restrictions. Il s'interdit toute copie non autorisée ou tout contournement des mesures de contrôle.

9.8. Sécurité des accès

Le **Client** protège ses identifiants, clés d'API, comptes d'administration, équipements et réseaux ; il applique des mots de passe robustes et l'authentification renforcée lorsqu'elle est disponible. Il signale sans délai toute compromission présumée et **reste responsable des communications passées depuis ses installations jusqu'à ce signalement**.

9.9. SMS et prospection

Le **Client** est seul responsable du contenu, des fichiers de destinataires et de la licéité de ses envois (article 20).

9.10. Matériels

Le **Client** installe, utilise et entretient les Matériels conformément aux recommandations. En location, il les assure, les protège et les restitue dans les conditions de l'article 17.

9.11. Accès aux locaux

Le **Client** permet l'accès à ses locaux pour les interventions planifiées ou urgentes et obtient les autorisations nécessaires. Les déplacements inutiles imputables au **Client** peuvent être facturés en Frais ponctuels.

9.12. Données personnelles

Pour les traitements que **R2G Groupe** réalise pour son compte, le **Client** respecte ses obligations de responsable de traitement dans les conditions de l'article 11 et de l'Annexe B.

9.13. Respect des lois

Le **Client** garantit le respect des lois applicables (CPCE, RGPD, lutte contre la corruption, sanctions internationales, contrôle des exportations) et s'interdit toute utilisation illicite des Services.

9.14. Conséquences des manquements

En cas de manquement du **Client** à ses obligations, **R2G Groupe** peut appliquer les mesures prévues aux articles 6.4, 7, 18 et 20 (limitation, suspension, résiliation pour faute), sans préjudice des sommes dues et de la pénalité prévue à l'article 6.4.9.

9.15. Revendeurs / partenaires marque blanche

Lorsque le **Client** agit en qualité de Revendeur :

a) il demeure l'unique interlocuteur contractuel de ses **Clients** Finaux ; **R2G Groupe** n'est pas partie à leurs relations ;

b) il garantit que ses **Clients** Finaux utilisent les Services conformément au Contrat, à la Politique d'usage raisonnable et à la réglementation ;

c) il fait accepter à ses **Clients** Finaux des conditions d'utilisation au moins équivalentes (usages licites, lutte contre la fraude et le spam, conformité SMS, protection des données, sécurité) et conserve les preuves nécessaires, communiquées à première demande ;

d) il demeure responsable envers **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) il garantit **R2G Groupe** de toute réclamation, action ou coût (y compris frais de défense) résultant d'un manquement de sa part ou de l'un de ses **Clients** Finaux.

9.16. Vidéosurveillance

Lorsque **R2G Groupe** installe ou administre un système de vidéosurveillance, le **Client**, responsable du traitement des images, **est seul responsable de sa conformité à la réglementation**, notamment : l'information des personnes filmées (panneaux), la durée de conservation des images, l'information et, le cas échéant, la consultation de ses salariés et de leurs représentants, ainsi que l'obtention de l'autorisation préfectorale lorsque les caméras filment un lieu ouvert au public. Le **Client** est informé que l'accès à distance aux enregistrements s'effectue par l'intermédiaire du service en ligne du fabricant des équipements, selon les conditions précisées dans la liste des sous-traitants (Annexe B, article B.7).

9.17. Courtoisie et respect des personnes

Les Parties s'engagent à entretenir des relations loyales et courtoises. Le **Client**, ses représentants et ses utilisateurs s'interdisent envers le personnel et les intervenants de **R2G Groupe** tout propos injurieux, menaçant ou humiliant, toute agression verbale ou physique, tout harcèlement, ainsi que tout propos dénigrant, diffamatoire ou mensonger, quel qu'en soit le support (téléphone, courrier électronique, réseaux sociaux, avis en ligne). **Le présent article ne fait pas obstacle à l'expression d'une critique ou d'une réclamation formulée de bonne foi et en termes mesurés.**

En cas de manquement, **R2G Groupe** peut, selon la gravité des faits :

a) mettre fin immédiatement à l'appel ou à l'intervention en cours ;

b) adresser un avertissement écrit au **Client** ;

c) limiter les échanges avec le **Client** aux seuls canaux écrits (Ticket, courrier électronique) ;

d) en cas de réitération après avertissement, ou immédiatement en cas de menaces, d'agression ou de harcèlement, **résilier le Contrat de plein droit aux torts du Client** par lettre recommandée, l'article 5.4 s'appliquant.

Ces mesures sont sans préjudice des actions que **R2G Groupe** ou ses collaborateurs pourraient engager. Les enregistrements prévus à l'article 12.6 peuvent être produits à titre de preuve.

Article 10 – Responsabilité

10.1. Plafond de responsabilité

Sauf faute lourde ou intentionnelle, la responsabilité de chacune des Parties envers l'autre au titre du Contrat **est limitée, toutes causes confondues, au montant des Abonnements facturés pour le Service concerné au cours des douze (12) derniers mois** précédant le fait générateur (ou, si la durée est inférieure, depuis la Date de livraison). Pour les prestations ponctuelles et les ventes de Matériels, ce plafond est égal au prix hors taxes facturé pour la prestation ou le Matériel concerné. Les Crédits de service s'imputent sur ce plafond.

Ce plafond ne s'applique pas : (i) aux sommes dues par le **Client** au titre du Contrat (Abonnements, consommations, frais, indemnités de résiliation) ; (ii) à la valeur de remplacement des Matériels loués ou mis à disposition ; (iii) aux conséquences d'une utilisation frauduleuse ou abusive des Services par le **Client** ; (iv) aux indemnités légales prévues à l'article 4.3.7.

10.2. Préjudices exclus

Aucune des Parties ne pourra être tenue de réparer les préjudices suivants, qu'ils aient été prévisibles ou non : perte d'exploitation, perte de chiffre d'affaires ou de bénéfices, perte de clientèle, atteinte à l'image, perte de données, pénalités dues à des tiers et, plus généralement, les dommages indirects, sauf faute lourde ou intentionnelle.

10.3. Exceptions d'ordre public

Aucune stipulation du Contrat ne saurait exclure ou limiter la responsabilité d'une Partie en cas de dommages corporels, de faute lourde ou de dol, ni priver de sa substance une obligation essentielle.

10.4. Crédits de service

Pour les manquements aux engagements de niveau de service, les Crédits de service définis à l'Annexe A constituent la réparation du **Client**, sauf faute lourde ou intentionnelle de **R2G Groupe** ; toute autre indemnisation demeure limitée par l'article 10.1.

10.5. Tiers, infrastructures et environnement du Client

R2G Groupe ne saurait être responsable :

a) des défaillances des réseaux d'opérateurs tiers sur lesquels elle n'a aucun contrôle, des fournisseurs d'énergie ou de l'Internet public ;

b) des limites du réseau local et des équipements du **Client**, de ses paramétrages non autorisés ou de l'absence de sauvegardes ;

c) des interruptions liées aux fenêtres de maintenance planifiée (article 7.4).

10.6. FTTH et 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'une option SLA FTTH et/ou Backup 4G. À défaut, le **Client** assume le risque d'interruption non imputable à une faute de **R2G Groupe**.

10.7. Logiciels et 3CX

Pour les Services intégrant des licences 3CX, **R2G Groupe** agit en intégrateur-revendeur : les conditions de licence et évolutions imposées par l'éditeur s'appliquent de plein droit ; la responsabilité de **R2G Groupe** se limite à son périmètre d'intégration et de support et, le cas échéant, aux SLA convenus.

10.8. Force majeure

La responsabilité des Parties ne peut être engagée en cas de force majeure (article 13).

10.9. Preuve et atténuation du dommage

La Partie qui invoque un manquement doit en prouver l'existence et le lien de causalité avec le préjudice invoqué, et prendre toutes mesures raisonnables pour limiter son dommage.

10.10. Délai de réclamation et prescription

Toute réclamation fondée sur le présent article doit être notifiée par écrit dans les trente (30) jours de la connaissance du fait générateur. **Toute action fondée sur le Contrat est prescrite dans un délai de douze (12) mois** à compter du fait générateur. Ce délai ne s'applique ni aux actions en paiement des sommes dues au titre du Contrat, ni aux actions soumises à un délai légal impératif, notamment celui de l'article L. 34-2 du CPCE.

10.11. Matériels

Les garanties et responsabilités propres aux Matériels sont régies par les articles 16 et 17.

10.12. Absence de stipulation pour autrui

Le Contrat ne crée aucun droit au profit de tiers, y compris des **Clients** Finaux d'un Revendeur. Aucun tiers ne peut s'en prévaloir ni exercer d'action contractuelle directe contre **R2G Groupe** au titre des Services. Le **Client** garantit **R2G Groupe** contre toute demande formée par un tiers sur ce fondement.

Article 11 – Protection des données personnelles

11.1. Données dont R2G Groupe est responsable de traitement

R2G Groupe agit en qualité de responsable de traitement pour les données qu'elle traite pour ses propres besoins, notamment :

- La gestion de la relation commerciale (contacts du **Client**, commandes, support) ;
- La facturation, le recouvrement et la comptabilité ;
- La conservation des données de trafic imposée aux opérateurs (article L. 34-1 du CPCE) ;
- La sécurité des réseaux et la prévention de la fraude.
- L'enregistrement des appels reçus et émis par son service client (article 12.6).

Ces données sont traitées sur le fondement de l'exécution du Contrat, des obligations légales de **R2G Groupe** et de son intérêt légitime. Elles sont conservées pendant la durée du Contrat puis pendant les durées légales applicables (notamment dix (10) ans pour les pièces comptables, un (1) an pour les données de trafic et six (6) mois pour les enregistrements d'appels). Elles sont destinées aux services habilités de **R2G Groupe** et à ses prestataires, et ne font l'objet d'aucun transfert hors de l'Union européenne sans les garanties prévues par le RGPD.

11.2. Données traitées pour le compte du Client

R2G Groupe agit en qualité de sous-traitant, au sens de l'article 28 du RGPD, pour les données que le **Client** lui confie pour la fourniture des Services, notamment : enregistrements d'appels, annuaires et contacts importés, messageries vocales, journaux d'appels hébergés, journaux de connexion des réseaux Wi-Fi administrés, contenus et destinataires des SMS. Le **Client**, responsable de ces traitements, informe les personnes concernées (salariés, correspondants) et dispose des bases légales nécessaires. Ces traitements sont régis par l'Annexe B – Accord de sous-traitance.

11.3. Droits des personnes et contact

Les personnes concernées disposent des droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition et de portabilité dans les conditions prévues par le RGPD. Pour toute question relative aux données personnelles ou pour exercer ces droits : contact@r2g-groupe.fr (objet : « RGPD – à l'attention du référent données personnelles »), ou par courrier à **R2G Groupe**, 1 Allée des Champs, 95270 Belloy-en-France. Les personnes concernées peuvent introduire une réclamation auprès de la CNIL.

11.4. Confidentialité

Chaque Partie s'engage à garder confidentielles les informations non publiques de l'autre Partie dont elle a connaissance à l'occasion du Contrat, pendant sa durée et deux (2) ans après sa fin.

Article 12 – Service client, réclamations et litiges

12.1. Points de contact

Le service client de **R2G Groupe** est accessible aux jours et heures ouvrés indiqués au Bon de commande : par courrier électronique à contact@r2g-groupe.fr et par téléphone au 01 86 23 23 23. Le **Client** précise l'objet, le Service et le site concernés, et joint toute pièce utile.

12.2. Réclamations

a) Toute réclamation (technique, commerciale, facturation) est formulée par écrit et motivée.

b) **R2G Groupe** en accuse réception sous deux (2) jours ouvrés avec un numéro de dossier.

c) **R2G Groupe** peut solliciter des informations complémentaires.

d) Une réponse est apportée sous dix (10) jours ouvrés, ou trente (30) jours calendaires en cas d'analyse complexe ou dépendant d'un tiers, le **Client** étant tenu informé.

e) Les contestations de facture suivent l'article 6.6.

12.3. Escalade

Si la réponse ne le satisfait pas, le **Client** peut demander par écrit, en rappelant le numéro de dossier, un réexamen par un référent, puis par la direction de **R2G Groupe**.

12.4. Règlement amiable

Avant toute action judiciaire, les Parties s'efforcent de rechercher une solution amiable. À défaut d'accord dans un délai raisonnable, l'article 15.1 s'applique. Une médiation conventionnelle peut être engagée d'un commun accord.

12.5. Effet des réclamations

L'existence d'une réclamation ou d'un litige n'autorise pas le **Client** à suspendre l'exécution de ses obligations, sauf disposition d'ordre public ou décision judiciaire.

12.6. Enregistrement des appels

Les appels reçus et émis sur les numéros du service client de **R2G Groupe sont enregistrés**. Cet enregistrement a pour finalités l'amélioration de la qualité du service, la formation du personnel, la preuve des demandes et engagements formulés par téléphone, ainsi que la protection des collaborateurs de **R2G Groupe** (article 9.17). **Les Clients en sont informés par les présentes CGV**, qu'ils acceptent lors de leur commande ; les autres correspondants en sont informés par une mention figurant sur le site internet, les devis et les signatures électroniques de **R2G Groupe**.

Les enregistrements sont conservés six (6) mois au plus, sauf lorsqu'ils sont nécessaires à la constatation, à l'exercice ou à la défense d'un droit en justice, et ne sont accessibles qu'aux personnes habilitées. Les personnes concernées peuvent s'opposer à l'enregistrement pour les finalités d'amélioration de la qualité et de formation, et exercer leurs droits dans les conditions de l'article 11.3.

Article 13 – Force majeure

13.1. Définition

Constitue un cas de force majeure tout événement échappant au contrôle de la Partie qui l'invoque, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du Contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, empêchant l'exécution de son obligation (article 1218 du Code civil).

13.2. Notification

La Partie empêchée en informe l'autre Partie sans délai par écrit, en décrivant l'événement, ses effets et les mesures envisagées, et la tient informée de son évolution.

13.3. Effets

Pendant la force majeure, les obligations empêchées sont suspendues et les délais contractuels prolongés d'autant. Les SLA et Crédits de service sont neutralisés pendant cette période. Les sommes échues avant l'événement et les prestations non empêchées restent dues.

13.4. Résiliation

Si la force majeure se prolonge au-delà de soixante (60) jours calendaires consécutifs, chacune des Parties peut résilier, par notification écrite, le Service affecté (ou le Contrat si le Service ne peut être isolé), sans indemnité.

13.5. Exemples

Peuvent notamment constituer un cas de force majeure, s'ils en présentent les caractères : catastrophes naturelles, incendies, inondations, tempêtes, épidémies et mesures gouvernementales associées, décisions des autorités publiques, grèves générales, actes de terrorisme, guerres, coupures générales d'énergie, cyberattaques d'ampleur exceptionnelle, ainsi que les défaillances des réseaux d'opérateurs tiers sur lesquels **R2G Groupe** n'a aucun contrôle (réseau d'accès de l'opérateur d'infrastructure, coupures de génie civil, vol de câbles).

Ne constituent pas un cas de force majeure les défaillances de l'environnement du **Client** ni les événements prévisibles et maîtrisables.

13.6. Atténuation et reprise

Chaque Partie met en œuvre toutes mesures raisonnables pour atténuer les effets de l'événement. La Partie empêchée reprend l'exécution dès la disparition de l'événement et en informe l'autre Partie.

Article 14 – Droit de rétractation

14.1. Principe

Les contrats conclus avec **R2G Groupe** le sont entre professionnels et ne bénéficient pas du droit de rétractation prévu pour les consommateurs.

14.2. Cas particulier

Ce droit ne peut s'appliquer entre professionnels que dans les conditions cumulatives de l'article L. 221-3 du Code de la consommation, qui supposent notamment un contrat conclu hors établissement. Les contrats de **R2G Groupe** sont conclus à distance, par signature électronique, après transmission par le **Client** des documents nécessaires à l'établissement de la commande.

Article 15 – Dispositions diverses

15.1. Loi applicable et juridiction compétente

Le Contrat est soumis au droit français.

Tout litige entre commerçants relatif à la validité, l'interprétation, l'exécution ou la résiliation du Contrat sera soumis à la compétence exclusive du Tribunal de commerce de Pontoise (ou de la juridiction qui lui serait substituée), y compris en référé, en cas d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.

Lorsque le **Client** n'a pas la qualité de commerçant (notamment association, collectivité, établissement public, profession libérale), le tribunal compétent est déterminé selon les règles de droit commun.

15.2. Écrits et signature électronique

Les Parties reconnaissent la validité et la force probante des échanges et documents électroniques (courriers électroniques, Tickets, extranet, devis, Bons de commande, factures, avenants). La signature électronique, réalisée au moyen d'un procédé fiable d'identification garantissant son lien avec l'acte, produit les mêmes effets qu'une signature manuscrite. Les documents mis à disposition dans l'extranet client sont opposables au **Client**.

15.3. Notifications

Sauf stipulation contraire, les notifications prévues au Contrat (résiliation, mise en demeure, changement de coordonnées…) sont faites par écrit aux coordonnées figurant au Bon de commande ou notifiées ultérieurement :

a) par lettre recommandée avec avis de réception ;

b) par courrier électronique avec accusé de réception ou ouverture de Ticket ;

c) par dépôt dans l'extranet client, pour les notifications de **R2G Groupe**.

La notification est réputée faite à la date de son émission (courrier électronique, extranet) ou de sa première présentation (lettre recommandée). Les notifications verbales ne valent pas notification.

15.4. Cession

R2G Groupe peut céder tout ou partie de ses créances (affacturage, établissements de financement), le **Client** s'obligeant à payer le cessionnaire après notification. **R2G Groupe** peut transférer le Contrat à une société de son groupe ou à un successeur dans le cadre d'une 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**.

15.5. Divisibilité

Si une stipulation du Contrat était nulle ou inapplicable, elle serait réputée non écrite sans affecter les autres stipulations ; les Parties la remplaceraient par une stipulation valable d'effet équivalent.

15.6. Non-renonciation

Le fait pour une Partie de ne pas se prévaloir d'un droit ou d'un manquement ne vaut pas renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

15.7. Intégralité

Le Contrat constitue l'intégralité de l'accord des Parties et remplace tout accord antérieur relatif au même objet. L'ordre de priorité des documents est fixé à l'article 1.5.

15.8. Titres

Les titres des articles n'en restreignent pas la portée.

15.9. Survie

Les stipulations destinées par nature à survivre (effets de la résiliation, sommes dues, responsabilité, données personnelles, confidentialité, usage raisonnable, propriété intellectuelle et annexes applicables) survivent à la fin du Contrat pour la durée nécessaire à leur objet.

15.10. Convention de preuve

Les données de connexion, CDR, journaux techniques, échanges électroniques, factures et documents dématérialisés émis ou conservés par **R2G Groupe**, ainsi que les éléments de preuve de la signature électronique (certificats, horodatages, journaux du prestataire de signature), sont recevables et font foi entre les Parties jusqu'à preuve contraire.

15.11. Propriété intellectuelle

Les droits de propriété intellectuelle relatifs aux Services, documentations, paramétrages, scripts, modèles, méthodes, outils et marques de **R2G Groupe** (ou de ses concédants) demeurent leur propriété exclusive. Sous réserve du paiement des sommes dues, **R2G Groupe** concède au **Client**, pour la durée du Contrat, un droit d'usage non exclusif et non transférable, limité à ses besoins internes. Toute reproduction, diffusion, sous-licence, décompilation ou extraction non autorisée est interdite. Lorsque le **Client** agit en qualité de Revendeur, la mise à disposition au bénéfice de ses **Clients** Finaux est limitée à ce qui est nécessaire pour bénéficier des Services, sous sa responsabilité et sans transfert de propriété.

Article 16 – Vente de Matériels

16.1. Objet

Le présent article régit la vente de Matériels par **R2G Groupe** (téléphones, passerelles, routeurs, onduleurs, caméras, accessoires…). Les quantités, prix et délais figurent au Bon de commande ; l'article 6 s'applique à la facturation et l'article 10 à la responsabilité.

16.2. Commande, livraison et réception

a) La vente est conclue dans les conditions de l'article 4.1.

b) La livraison s'effectue au lieu convenu ; l'installation et le paramétrage font l'objet de Frais ponctuels lorsqu'ils ne sont pas inclus.

c) Le **Client** vérifie l'état et la quantité des Matériels à réception et notifie ses réserves au plus tard sous quarante-huit (48) heures ouvrées (photographies, bon de livraison). À défaut, la livraison est réputée conforme, hors vices non apparents.

d) En cas de défaillance à réception (DOA), le **Client** sollicite un numéro de retour (RMA) ; un échange ou une réparation est proposé selon la politique du fabricant. Les retours non autorisés ou sans emballage d'origine peuvent être refusés.

16.3. Réserve de propriété

La propriété des Matériels vendus est réservée à **R2G Groupe** jusqu'au paiement intégral du prix (principal, frais et taxes). Jusqu'à ce paiement, **R2G Groupe** peut revendiquer les Matériels, y compris en cas de procédure collective, et le **Client** s'interdit de les céder ou de les donner en garantie.

16.4. Transfert des risques

Les risques de perte, de vol et de détérioration sont transférés au **Client** dès la livraison ; le **Client** assure les Matériels en conséquence.

16.5. Garanties

a) Garantie contractuelle : sauf stipulation contraire, **R2G Groupe** accorde une garantie pièces et main-d'œuvre de douze (12) mois à compter de la livraison, couvrant les défauts de fabrication dans des conditions d'usage normales. Sont exclus l'usure, les consommables, les dommages liés à une installation non conforme, à l'environnement du **Client** (alimentation, surtension, humidité), aux chocs ou aux modifications non autorisées.

b) Garantie fabricant : lorsqu'une garantie du fabricant est plus favorable, elle prévaut ; **R2G Groupe** instruit la demande auprès du fabricant.

c) Vices cachés : le **Client** conserve les actions fondées sur la garantie légale des vices cachés (articles 1641 et suivants du Code civil) lorsque les conditions en sont réunies.

d) Remèdes : réparation, échange, avoir ou remboursement limité au prix du Matériel concerné, au choix raisonnable de **R2G Groupe** ou du fabricant.

e) Toute demande de garantie mentionne le numéro de série, la preuve d'achat et la description du défaut ; le Matériel est retourné emballé et assuré par le **Client**.

Article 17 – Location de Matériels

17.1. Objet

Le présent article régit la location de Matériels, soit en location directe par **R2G Groupe** (article 17.3), soit par l'intermédiaire d'un Loueur (article 17.2).

17.2. Matériels financés par un établissement de location financière

17.2.1. Contrat de location. Lorsque le **Client** finance des Matériels auprès d'un Loueur, il conclut avec celui-ci un contrat de location régi par ses propres conditions. Le Loueur est propriétaire des Matériels. **R2G Groupe** intervient en qualité de fournisseur des Matériels et des Services.

17.2.2. Durée de la location supérieure à l'engagement de Services. Lorsque la durée du contrat de location excède la durée d'engagement des Services, le **Client** reconnaît que :

a) les Matériels financés sont des équipements standards et interopérables (postes IP compatibles SIP, équipements réseau), utilisables avec tout service ou opérateur compatible, et non réservés aux Services de **R2G Groupe** ;

b) l'arrivée à son terme de l'engagement de Services, ou leur non-reconduction, ne constitue ni une résiliation anticipée ni un manquement, et demeure sans effet sur le contrat de location, que le **Client** a choisi de conclure pour une durée plus longue ;

c) à la fin des Services, **R2G Groupe** remet sur demande les Matériels dans leur configuration d'usine, afin que le **Client** puisse les utiliser avec le prestataire de son choix.

17.2.3. Livraison. Le **Client** signe le procès-verbal de livraison du Loueur **uniquement après l'installation et la mise en service effectives des Matériels**. Par cette signature, il atteste leur livraison, leur conformité à la commande et leur bon fonctionnement. Toute réserve doit être portée sur le procès-verbal.

17.2.4. Paiement des loyers. Les dysfonctionnements, réclamations ou litiges relatifs aux Services, tant que le Contrat n'a pas été résilié ou résolu, **n'autorisent pas le Client à suspendre, réduire ou différer le paiement des loyers dus au Loueur**. Ils sont traités selon les procédures de support, de SLA et de réclamation prévues aux présentes.

17.2.5. Fin anticipée imputable au Client. Lorsque le Contrat prend fin avant son terme à l'initiative du **Client** ou par sa faute, et que cette fin entraîne la caducité du contrat de location, le **Client** est tenu d'indemniser le Loueur du préjudice résultant de cette caducité, lequel comprend notamment **les loyers restant à échoir jusqu'au terme initial de la location**, sans préjudice de la restitution des Matériels. Un même préjudice ne peut être indemnisé deux fois.

17.2.6. Information du Loueur. Le **Client** autorise **R2G Groupe** à informer le Loueur de toute résiliation, suspension pour impayé ou fin anticipée du Contrat.

17.2.7. Identité du Loueur. L'identité du Loueur figure au Bon de commande ou au contrat de location. Les loyers sont payés au Loueur selon ses échéances et modalités ; les Services demeurent gérés par **R2G Groupe**.

17.3. Location directe par R2G Groupe

Lorsque la location est consentie directement par **R2G Groupe**, elle est régie par les présentes CGV et par les Conditions particulières. Lorsqu'elle est fournie dans la même offre qu'un Service de communications électroniques, elle relève, pour les **Clients** concernés, du régime de l'article 3.2 bis. **R2G Groupe** peut exiger un dépôt de garantie ou un prépaiement (article 6.3.6).

17.4. Livraison et point de départ

Les Matériels sont livrés et installés au lieu convenu ; l'installation est facturée en Frais ponctuels si elle n'est pas incluse. Le **Client** vérifie les Matériels à réception et émet ses réserves au plus tard sous quarante-huit (48) heures ouvrées. La signature du procès-verbal de livraison, ou à défaut la mise en service, fait courir la durée de la location et les loyers.

17.5. Durée et loyers

La durée ferme de la location et le montant des loyers figurent au Bon de commande. Les loyers sont exigibles aux échéances convenues et peuvent être révisés dans les conditions de l'article 6.2.1. Les frais de dossier, d'assurance, de maintenance et les Frais ponctuels sont facturés en sus.

17.6. Propriété et interdictions

Les Matériels loués demeurent la propriété de **R2G Groupe** (location directe) ou du Loueur. Le **Client** s'interdit de les vendre, céder, prêter, donner en garantie, sous-louer ou modifier substantiellement sans accord écrit préalable, et de retirer ou altérer leurs marquages.

17.7. Risques et assurance

Les risques de perte, de vol et de détérioration sont transférés au **Client** à la livraison. Le **Client** assure les Matériels pour leur valeur de remplacement à neuf, en désignant le propriétaire comme bénéficiaire. Il déclare tout sinistre sans délai ; les loyers restent dus.

17.8. Usage et maintenance

a) Le **Client** utilise les Matériels conformément à leurs spécifications (environnement, alimentation, ventilation, sécurité).

b) Sauf contrat distinct, la maintenance est à la charge du **Client** ; **R2G Groupe** peut intervenir en Frais ponctuels. Pour certains Matériels, notamment les copieurs multifonctions financés, la maintenance est assurée par un partenaire agréé par **R2G Groupe** (à la date des présentes, principalement WTH) dans le cadre d'un contrat de maintenance dédié, **R2G Groupe** en assurant la mise en place et la coordination.

c) Le **Client** s'interdit toute ouverture, modification du micrologiciel ou déplacement non autorisé des Matériels.

17.9. Défaut de paiement (location directe)

À défaut de paiement après mise en demeure restée sans effet, **R2G Groupe** peut prononcer la déchéance du terme : les loyers échus et à échoir jusqu'au terme deviennent immédiatement exigibles, déduction faite des coûts non encourus, outre les intérêts et frais de l'article 6.4. **R2G Groupe** peut reprendre les Matériels aux frais du **Client**, qui lui en facilite l'accès.

17.10. Résiliation anticipée (location directe)

En cas de résiliation anticipée du fait du **Client**, celui-ci reste redevable des loyers échus et des loyers restant à courir jusqu'au terme de la location, déduction faite des coûts non encourus, sous réserve du régime de l'article 3.2 bis, ainsi que du remboursement au prorata des avantages accordés en contrepartie de la durée.

17.11. Restitution

À la fin de la location, le **Client** restitue les Matériels complets, en bon état d'usage et emballés selon les instructions du propriétaire, **dans un délai de trente (30) jours**. Il efface préalablement ses données ; **R2G Groupe** peut facturer un effacement certifié. Les Matériels manquants, non restitués dans ce délai ou dégradés au-delà de l'usure normale sont facturés au **Client** à leur valeur de remplacement figurant à la Documentation tarifaire.

Article 18 – Usage raisonnable et prévention des abus

18.1. Principe

Les offres dites « illimitées » (voix, SMS, data) sont réservées à un usage professionnel normal et raisonnable. Elles sont soumises à la Politique d'usage raisonnable de l'Annexe C, destinée à prévenir les abus, la fraude et le trafic artificiel, à protéger le réseau et à garantir la qualité de service de l'ensemble des clients.

18.2. Usages autorisés

Sont conformes : les communications interpersonnelles liées à l'activité du **Client**, dans une mesure proportionnée à sa taille et au nombre de canaux et d'utilisateurs souscrits, et l'usage du Backup 4G uniquement en cas d'indisponibilité de l'accès principal.

18.3. Seuils et usages abusifs

Les seuils d'usage raisonnable et la liste des usages abusifs sont fixés exclusivement à l'Annexe C.

18.4. Mesures graduées

En cas de suspicion ou de constat d'abus, de fraude, de trafic artificiel ou de dépassement des seuils, **R2G Groupe** peut, sans indemnité, appliquer une ou plusieurs des mesures suivantes :

a) alerte et demande d'explications ;

b) restriction, filtrage, plafonnement temporaire ou blocage de certaines destinations ;

c) facturation hors forfait ou surcharges selon la Documentation tarifaire ;

d) suspension partielle puis totale des Services concernés ;

e) résiliation pour faute en cas de récidive ou de gravité particulière.

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

18.5. Présentation du numéro

Le **Client** présente un CLI authentique et autorisé et respecte le plan national de numérotation. **R2G Groupe** peut bloquer les appels présentant un CLI falsifié ou non autorisé.

18.6. Usages intensifs

Le **Client** déclare à l'avance tout usage intensif prévisible (campagne, notifications massives), en précisant volumes, période, destinations et numéro présenté ; **R2G Groupe** peut adapter temporairement les seuils par accord écrit.

18.7. Preuve

Les CDR, journaux techniques et alertes de sécurité de **R2G Groupe** font foi jusqu'à preuve contraire quant à la réalité des usages ; ils sont traités conformément à l'article 11.

Article 19 – Sous-traitance

R2G Groupe peut confier tout ou partie de l'exécution des Services à des sous-traitants techniques (opérateurs d'infrastructure, hébergeurs, éditeurs, routeurs SMS) et à des intervenants sur site (câbleurs, techniciens, intégrateurs). Elle demeure seule responsable envers le **Client** de la bonne exécution des Services, dans les limites de l'article 10. Lorsque ces sous-traitants traitent des données personnelles pour le compte du **Client**, ils sont soumis aux obligations de l'Annexe B.

Article 20 – SMS et prospection électronique

20.1. Deux régimes d'envoi

a) Mode Alerte / transactionnel : informations non promotionnelles (code d'accès, avis de livraison, rappel de rendez-vous).

b) Mode Marketing / prospection : sollicitations commerciales (promotion, acquisition, fidélisation).

20.1 bis. Crédits SMS

Les envois réalisés au moyen de la plateforme SMS de **R2G Groupe** sont décomptés d'un crédit de SMS acheté au préalable par le **Client**. À épuisement du crédit, les envois sont interrompus jusqu'à la commande d'un nouveau crédit. La plateforme SMS n'est donc pas soumise aux seuils de l'Annexe C, sans préjudice des règles d'usage et de conformité du présent article.

20.2. Consentement et opposition

- Destinataires particuliers : la prospection par SMS suppose leur consentement préalable, libre, spécifique et éclairé, sauf s'ils sont déjà clients pour des produits ou services analogues.
- Destinataires professionnels : la prospection est possible si le destinataire a été informé, peut s'opposer simplement et gratuitement, et si le message est en rapport avec sa fonction.

20.3. Mentions obligatoires

Chaque message identifie clairement l'annonceur et offre un moyen simple et gratuit de s'opposer aux envois suivants (réponse « STOP » ou lien de désinscription). **Cette mention est obligatoire en mode Marketing** et recommandée en mode Alerte.

20.4. Horaires d'envoi

Par défaut, les envois en mode Marketing sont effectués les jours ouvrables, entre 8 h et 22 h, ou dans toute plage plus restrictive imposée par la réglementation ou par la charte professionnelle de l'AF2M. Des dérogations peuvent être accordées pour les usages fonctionnels (livraison, conversation initiée par le destinataire), si elles sont compatibles avec les règles des opérateurs.

20.5. Identité de l'émetteur

Le **Client** utilise une identité émettrice (numéro long, code court ou nom alphanumérique) autorisée et traçable, dans le respect du plan national de numérotation. **R2G Groupe** peut bloquer les envois présentant un émetteur falsifié ou non conforme.

20.6. Preuves

Le **Client** conserve la preuve des consentements ou de l'information des destinataires, de la source des numéros, des désinscriptions et des envois réalisés, et les communique à **R2G Groupe** ou à l'autorité compétente sur demande.

20.7. Gestion des désinscriptions

Les demandes de désinscription sont traitées immédiatement ; les numéros concernés sont exclus des envois suivants. **R2G Groupe** tient une liste d'opposition technique et peut exiger la preuve du traitement des demandes.

20.8. Signalements au 33700

Les destinataires peuvent signaler les SMS indésirables au 33700. **R2G Groupe** coopère avec les opérateurs et peut transmettre des éléments en cas d'abus.

20.9. Contenus interdits

Sont interdits notamment l'usurpation d'identité ou de marque, l'hameçonnage, les liens malveillants et tout contenu illicite. **R2G Groupe** peut refuser, filtrer ou bloquer une campagne non conforme.

20.10. Délivrabilité

La délivrabilité dépend des filtres des opérateurs et de la qualité des fichiers. **R2G Groupe** ne garantit pas la remise de 100 % des messages ni la remontée systématique des accusés de réception.

20.11. Mesures en cas de non-conformité

En cas de non-conformité (absence de consentement, désinscription inopérante, contenus trompeurs, horaires non respectés, taux de signalements anormal), **R2G Groupe** peut, sans indemnité, demander une

mise en conformité, limiter ou bloquer les campagnes, suspendre voire résilier le Service, facturer les frais engagés et signaler les faits aux opérateurs ou autorités.

20.12. Mode Alerte

Le **Client** s'interdit d'insérer tout contenu promotionnel dans un message en mode Alerte. **R2G Groupe** peut requalifier en mode Marketing tout message contenant des éléments promotionnels.

20.13. Envois internationaux

Pour les envois hors de France, le **Client** respecte les règles du pays de destination. **R2G Groupe** peut refuser une campagne non conforme à ces règles.

Annexe A – Engagements de niveau de service (SLA)

A.1. Objet et périmètre

La présente annexe définit les engagements de service, les délais de rétablissement et les Crédits de service applicables aux Services éligibles. Sauf stipulation contraire au Bon de commande, elle s'applique uniquement :

- Aux accès FTTO ;
- Aux accès FTTH avec option SLA FTTH ;
- Aux Services de téléphonie sur IP / 3CX opérés par **R2G Groupe** (plateforme et configurations livrées).

Elle ne s'applique pas aux services mobiles, SMS, Backup 4G, ni aux composants tiers hors périmètre (A.7).

A.2. Catégories d'incident

- P1 Critique : Service indisponible ou gravement dégradé sur un site entier.
- P2 Majeur : fonctionnalité dégradée affectant plusieurs utilisateurs ou fonctions clés.
- P3 Mineur : dysfonctionnement non bloquant.
- P4 Demande : changement, ajout ou information, hors incident.

Les délais courent à compter de l'ouverture d'un Ticket validée par **R2G Groupe**.

A.3. Prise en charge

- P1 : accusé de réception sous 30 minutes ; diagnostic initial sous 1 heure (en heures ouvrées, ou 24 h/24 si prévu au Bon de commande).
- P2 : accusé de réception sous 2 heures ; diagnostic initial sous 4 heures ouvrées.
- P3 : accusé de réception sous 1 jour ouvré ; diagnostic initial sous 2 jours ouvrés.
- P4 : accusé de réception sous 2 jours ouvrés ; délai planifié selon la demande.

A.4. Engagements par type de Service

A.4.1. FTTO (profil indiqué au Bon de commande)

- Bronze : disponibilité 99,5 % par mois ; GTR 8 heures ouvrées.
- Silver : disponibilité 99,8 % par mois ; GTR 4 heures ouvrées ; intervention sur site si nécessaire.
- Gold : disponibilité 99,9 % par mois ; GTR 4 heures ouvrées (heures non ouvrées sur devis) ; supervision proactive.

A.4.2. FTTH avec option SLA FTTH

Sans option, aucun SLA n'est applicable. Avec l'option : disponibilité 99,0 % par mois ; GTR J+1 ouvré (ou profil supérieur si prévu).

A.4.3. Téléphonie sur IP / 3CX (périmètre R2G Groupe)

- Disponibilité de la plateforme (hors éditeur et Internet public) : 99,9 % par mois.
- GTR : P1 4 heures ouvrées (contournement acceptable) ; P2 8 heures ouvrées ; P3 5 jours ouvrés.

A.5. Disponibilité et Crédits de service

A.5.1. Calcul. Disponibilité mensuelle = [(durée mensuelle – indisponibilités imputables) ÷ durée mensuelle] × 100. Sont exclues du calcul : maintenance planifiée, force majeure, défaillances de tiers hors périmètre, faits du **Client** et usages non conformes.

A.5.2. Grille des Crédits de service (en pourcentage de l'Abonnement mensuel du Service affecté) :

- FTTO : disponibilité inférieure à l'engagement du profil souscrit (A.4.1) : 5 % ; inférieure de plus de 0,5 point : 10 % ; de plus de 1,5 point : 20 % ; de plus de 4,5 points : 30 %.
- FTTH avec option SLA : moitié des pourcentages FTTO.
- Téléphonie sur IP / 3CX : 5 % si un incident P1 dépasse 4 heures ; 10 % au-delà de 8 heures ; 20 % au-delà de 24 heures.

A.5.3. Plafond et conditions. Les Crédits de service sont plafonnés à 100 % de l'Abonnement mensuel du Service affecté, non convertibles en espèces et non reportables. Le **Client** doit être à jour de ses paiements pour en bénéficier.

A.6. Maintenance planifiée

Les travaux programmés (opérateur d'infrastructure, **R2G Groupe**, éditeur) font l'objet d'une information préalable lorsque cela est raisonnablement possible ; ils n'ouvrent droit à aucun Crédit de service.

A.7. Exclusions

Aucun Crédit de service n'est dû au titre : de la force majeure ; du FTTH sans option SLA ; du Backup 4G ; des services mobiles et SMS ; des pannes dues à l'environnement du **Client** ; des évolutions imposées par les éditeurs ; de la maintenance planifiée et des correctifs de sécurité urgents ; d'un usage abusif.

A.8. Demande de Crédit de service

Le **Client** adresse sa demande par écrit, avec le numéro de Ticket, les dates, heures et impacts, **dans les trente (30) jours suivant la fin de l'incident**. Après vérification, le Crédit de service est imputé sur la facture suivante. Passé ce délai, la demande est irrecevable.

A.9. Articulation

La présente annexe complète les articles 7, 8, 10 et 13. Le Bon de commande prévaut en cas de divergence (article 1.5).

Annexe B – Accord de sous-traitance des données personnelles

B.1. Objet et durée

La présente annexe constitue le contrat prévu à l'article 28 du RGPD pour les traitements que **R2G Groupe** réalise pour le compte du **Client** (article 11.2). Elle s'applique pendant la durée du Contrat et jusqu'à la fin des opérations de restitution ou de suppression.

B.2. Description des traitements

- Nature et finalités : hébergement et exploitation de la téléphonie (3CX), enregistrement et archivage d'appels sur instruction du **Client**, gestion des annuaires et messageries vocales, journalisation des réseaux administrés, envoi de SMS, support et sécurité.
- Catégories de données : identité et coordonnées professionnelles, numéros de téléphone, journaux d'appels et de connexion, enregistrements vocaux, contenus des messages.
- Personnes concernées : utilisateurs du **Client**, correspondants, destinataires des messages.

B.3. Instructions documentées

R2G Groupe ne traite les données que sur instruction documentée du **Client**, y compris pour les transferts hors de l'Union européenne. Si une obligation légale impose un traitement, **R2G Groupe** en informe le **Client**, sauf interdiction légale. **R2G Groupe** alerte le **Client** si une instruction lui paraît illicite et peut refuser de l'exécuter.

B.4. Confidentialité

R2G Groupe veille à ce que les personnes autorisées à traiter les données soient soumises à une obligation de confidentialité, disposent d'habilitations adaptées et n'accèdent qu'aux données strictement nécessaires.

B.5. Sécurité

R2G Groupe met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles adaptées au risque (article 32 du RGPD) : contrôle d'accès, cloisonnement, journalisation, chiffrement en transit lorsque applicable, sauvegardes, mises à jour de sécurité, tests réguliers.

B.6. Interventions sur site

Les intervenants sur site du **Client** accèdent aux systèmes dans la stricte limite de leur mission, n'extraient ni ne copient aucune donnée sans instruction écrite, ne prennent aucune image comportant des données personnelles, et restituent tout support et voient leurs accès révoqués en fin de mission.

B.7. Sous-traitants ultérieurs

R2G Groupe peut recourir à des sous-traitants ultérieurs (notamment hébergeurs, éditeurs, opérateurs, routeurs SMS) et leur impose des obligations équivalentes à la présente annexe. La liste à jour des sous-traitants ultérieurs, précisant pour chacun les prestations concernées et le lieu d'hébergement des données, est consultable sur l'extranet client et communiquée sur demande à contact@r2g-groupe.fr. Le **Client** est informé au moins trente (30) jours avant tout ajout ou remplacement et peut s'y opposer de manière motivée dans ce délai ; à défaut, l'évolution est réputée acceptée. En cas d'objection légitime sans solution alternative, le **Client** peut résilier le seul Service concerné, sans pénalité.

B.8. Transferts hors de l'Union européenne

Tout transfert de données hors de l'Union européenne ou de l'Espace économique européen n'intervient que sur la base d'un mécanisme prévu aux articles 44 et suivants du RGPD (décision d'adéquation, clauses contractuelles types de la Commission européenne ou autres garanties appropriées). **R2G Groupe** informe

le **Client** des pays destinataires et des garanties retenues dans la liste des sous-traitants prévue à l'article B.7, notamment pour les services d'accès à distance fournis par les fabricants d'équipements de vidéosurveillance.

B.9. Assistance au Client

R2G Groupe assiste le **Client**, dans la mesure du possible, pour répondre aux demandes d'exercice des droits des personnes, réaliser les analyses d'impact et consulter l'autorité de contrôle.

B.10. Violations de données

R2G Groupe notifie au **Client** toute violation de données personnelles dans les meilleurs délais et au plus tard quarante-huit (48) heures après en avoir pris connaissance, avec les informations disponibles (nature, catégories et volume de données, conséquences probables, mesures prises). Le **Client** demeure responsable des notifications à l'autorité de contrôle et aux personnes concernées.

B.11. Audits

R2G Groupe met à la disposition du **Client** les informations nécessaires pour démontrer le respect de la présente annexe. Le **Client** peut réaliser un audit, sur préavis raisonnable et sous engagement de confidentialité, au moyen de questionnaires, de rapports d'audit indépendants ou d'un audit sur site encadré, dans la limite d'un audit par an, sauf incident majeur ou demande d'une autorité.

B.12. Sort des données

À la fin du Contrat, **R2G Groupe** restitue ou supprime, au choix du **Client**, les données traitées pour son compte, sous réserve des obligations légales de conservation. Le **Client** dispose d'un délai de soixante (60) jours pour demander leur restitution ; les prestations d'extraction ou de migration font l'objet d'un devis.

B.13. Responsabilité

Les limites de l'article 10 s'appliquent à la présente annexe, sauf faute lourde, dol ou obligation légale impérative.

Annexe C – Politique d'usage raisonnable

C.1. Principe

Les offres « illimitées » de **R2G Groupe** (voix, SMS, data) sont réservées à un usage professionnel normal et raisonnable. La présente Politique prévient les abus, la fraude et le trafic artificiel, protège le réseau et garantit une qualité de service équitable. Elle est la seule source des seuils d'usage applicables.

C.2. Seuils d'usage raisonnable

Sauf stipulation contraire au Bon de commande, les seuils s'apprécient par canal simultané souscrit, sur le mois calendaire, pour l'ensemble du trunk du **Client** :

- Communications vocales sortantes : **5 000 minutes par canal et par mois** ;
- Data Backup 4G : 200 Go par mois et par carte SIM, en usage de secours exclusivement.

Exemple : un trunk de six (6) canaux bénéficie de 30 000 minutes sortantes par mois (6 × 5 000).

R2G Groupe peut relever temporairement ces seuils sur demande écrite préalable du **Client** (article 18.6).

C.3. Usages abusifs

Constituent notamment un usage abusif, quel que soit le volume :

- L'utilisation des Services comme passerelle de réacheminement de communications, ou la revente de communications, sauf pour les Revendeurs dans le cadre autorisé par leur Contrat ;
- L'utilisation de boîtiers multi-cartes SIM (SIM box) ;
- La composition automatique ou en continu de numéros (robot d'appel, numéroteur non déclaré) ;
- L'activité de centre d'appels sortants ou de prospection téléphonique de masse, sauf offre dédiée souscrite ;
- Une proportion anormale d'appels de très courte durée (**plus de 30 % d'appels de moins de dix (10) secondes sur le mois**) ;
- La génération de trafic artificiel, notamment vers des numéros surtaxés ou des destinations ciblées ;
- La présentation d'un numéro falsifié ou non autorisé ;
- L'utilisation du Backup 4G comme accès principal ;
- Les envois de SMS en mode Marketing sans consentement, sans mention STOP ou en dehors des horaires autorisés ;
- Toute utilisation frauduleuse ou contraire aux lois et règlements.

C.4. Indicateurs surveillés

R2G Groupe surveille notamment : les pics d'appels ou de SMS, la proportion d'appels très courts, les taux de réponse et durées moyennes anormaux, les recompositions automatiques, un usage continu sans rapport avec l'effectif, les destinations inhabituelles et les numéros présentés incohérents.

C.5. Mesures

En cas de dépassement des seuils ou d'usage abusif, les mesures graduées de l'article 18.4 s'appliquent. Les dépassements sont facturés hors forfait selon la Documentation tarifaire ; le trafic abusif donne lieu à la refacturation des coûts d'interconnexion et de terminaison supportés et des frais de mise en conformité.

C.6. Mise à jour

La présente Politique peut être mise à jour, selon la procédure de l'article 2.3.6, pour tenir compte des règles des opérateurs, des recommandations de l'ARCEP ou de la CNIL et de l'évolution des usages.