



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

R2G Groupe



R2G Groupe

1 Allée des champs 95270 Belloy en France

contact@r2g-groupe.fr

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

S.A.S. au capital de 20 000 euros

SIRET 887 970 739, RCS Pontoise

Article 1 – Objet et champ d’application

1.1. Identification du Prestataire

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

1.2. Objet des CGV

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

1.3. Champ d’application B2B exclusif

Les Services sont proposés exclusivement à des **Clients**-personne morale immatriculés au RCS et agissants à des fins professionnelles. **R2G Groupe** ne contracte pas avec des particuliers ni avec des auto-entrepreneurs / entrepreneurs individuels. Cette exclusivité du champ B2B est sans préjudice des dispositions protectrices particulières 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 (cf. 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. (Références : principes généraux du CPCE et information pratique ARCEP.)

1.5 Documents contractuels – hiérarchie

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

1.6. Acceptation et opposabilité des CGV

Le **Client** reconnaît avoir pris connaissance des présentes CGV, les avoir comprises et les accepter sans réserve. Toute commande / signature d’un Bon de commande / Devis, toute (re)mise en service, activation, renouvellement, souscription d’option, utilisation des Services, ou paiement d’une facture émise par **R2G Groupe** postérieurement à la mise à disposition des CGV applicables, implique l’adhésion pleine et entière du **Client** auxdites CGV. Les CGV applicables sont celles :

- (i) mises à disposition sur le site <https://www.r2g-groupe.fr/cgv/> et/ou dans l’Espace **Client**, (ii) identifiées par un numéro (ou un identifiant) et une date d’entrée en vigueur, (iii) en vigueur à la date de la commande, du renouvellement, de l’activation, de la souscription d’option, ou, pour les contrats en cours, selon la procédure d’évolution prévue à l’article 2.3 (Opposabilité – Évolutivité des CGV). En cas de contradiction, les Conditions particulières et/ou le Bon de commande/Devis signé prévalent sur les présentes CGV.

1.7. Territoire – Langue

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

R2G Groupe

1 Allée des champs 95270 Belloy en France

contact@r2g-groupe.fr

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

S.A.S. au capital de 20 000 euros

SIRET 887 970 739, RCS Pontoise

Article 2 – Définitions.

2.1. Définitions contractuelles

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

R2G Groupe

1 Allée des champs 95270 Belloy en France

contact@r2g-groupe.fr

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

S.A.S. au capital de 20 000 euros

SIRET 887 970 739, RCS Pontoise

2.2. Glossaire des termes techniques et acronymes (décryptage)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Chorus Pro : plateforme de facturation électronique des administrations publiques.

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

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

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

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

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

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

R2G Groupe

1 Allée des champs 95270 Belloy en France

contact@r2g-groupe.fr

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

S.A.S. au capital de 20 000 euros

SIRET 887 970 739, RCS Pontoise

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

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

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

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

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

Modification des contrats en cours (requiert l'accord des deux parties → d'où l'application des nouvelles CGV seulement pour l'avenir) : Code civil, art. 1193 : Légifrance.

2.3. Opposabilité des CGV en ligne

2.3.1 lien internet des CGV

2.3.2 Référence sur tous les documents

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

2.3.3 Actualisation par publication

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

- (a) tenir compte de l'évolution de ses offres, process, méthodes d'exploitation, et/ou de sa Documentation contractuelle,
- (b) intégrer des contraintes techniques ou de sécurité,
- (c) se conformer à toute évolution légale, réglementaire, décision d'autorité, ou exigence de partenaires/opérateurs. Les CGV en vigueur sont celles publiées sur le Lien CGV (site) et/ou mises à disposition dans l'Espace **Client**. Chaque version comporte une date d'entrée en vigueur et un identifiant (numéro de version ou équivalent). **R2G Groupe** conserve un historique des versions successives à des fins de preuve.

2.3.4 Hiérarchie documentaire

En cas de contradiction, l'ordre de priorité est : (i) Bon de commande / Conditions Particulières, (ii) CGV en ligne accessibles via le Lien CGV, (iii) Annexes techniques, (iv) autres documents commerciaux. Les conditions générales d'achat du **Client**, ainsi que toute clause figurant sur ses bons de commande, CGA, emails, ou tout document émanant du **Client**, sont inopposables à **R2G Groupe**, sauf acceptation écrite et expresse de **R2G Groupe**. Le silence de **R2G Groupe** ne vaut pas acceptation.

2.3.5 Évolutivité des CGV

- (a) Nouvelles commandes / renouvellements / options : toute commande, renouvellement, activation, ou souscription d'option postérieure à la date d'entrée en vigueur des CGV mises à jour vaut acceptation de la version en vigueur à cette date.
- (b) Contrats en cours : les CGV mises à jour peuvent s'appliquer aux contrats en cours, pour l'avenir et sans rétroactivité, selon la procédure d'information et d'acceptation prévue à l'article 2.3.6 ci-dessous. En tout état de cause, les factures et prestations déjà émises/exécutées restent régies par les conditions applicables à la période correspondante.

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

2.3.6.1. Information / notification

R2G Groupe

1 Allée des champs 95270 Belloy en France

contact@r2g-groupe.fr

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

S.A.S. au capital de 20 000 euros

SIRET 887 970 739, RCS Pontoise

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

- (i) par courrier électronique adressé au Contact contractuel communiqué par le **Client**, et/ou (ii) par mise à disposition d'un document PDF téléchargeable dans l'Espace **Client** (avec indication de la date d'entrée en vigueur). Le **Client** s'engage à maintenir à jour ses coordonnées (en particulier l'adresse email de contact). Toute notification effectuée à la dernière adresse communiquée est réputée valablement reçue.

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

Lorsque la modification concerne tout ou partie d'un Service de communications électroniques, elle est notifiée au **Client** sur support durable au moins un (1) mois avant son entrée en vigueur et le **Client** peut, s'il n'accepte pas, résilier sans frais dans un délai de quatre (4) mois suivant la notification, conformément à l'article L224-33 du Code de la consommation. Le **Client** ne dispose pas de ce droit de refus lorsque les modifications sont exclusivement à son bénéfice, purement administratives et sans incidence pour lui, ou qu'elles découlent directement de la législation applicable.

2.3.6.3. Autres Services

Pour les autres Services, les modifications entrent en vigueur à la date indiquée dans la notification (préavis minimal de quinze (15) jours, sauf urgence, sécurité, ou mise en conformité légale/réglementaire). En cas de refus, le **Client** peut résilier le(s) Service(s) concerné(s) pour l'avenir avant la date d'entrée en vigueur, selon les modalités de l'article 12.

2.3.6.4. Acceptation.

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

- (a) expresse (signature d'avenant, validation en ligne dans l'Espace **Client**), où
- (b) tacite, résultant du comportement du **Client**. Le **Client** est réputé **accepter les CGV mises à jour** (i) s'il ne résilie pas le(s) Service(s) concerné(s) dans les délais prévus ci-dessus, et/ou (ii) s'il poursuit l'utilisation des Services ou procède au paiement de factures postérieures à la date d'entrée en vigueur.

Article 3 – Offres et Services

3.1. Nature des Services

R2G Groupe, opérateur de communications électroniques déclaré auprès de l'ARCEP (réf. RGGR), propose exclusivement aux **Clients** professionnels une gamme de Services comprenant notamment : téléphonie sur IP (VoIP) (intégration/gestion 3CX et services associés), forfaits GSM/mobile, accès Internet (FTTH, FTTO) et option Backup 4G, plateformes d'envoi de SMS, réseaux informatiques, vidéosurveillance, ainsi que les prestations connexes (audit, conseil, fourniture logicielle, intégration, configuration, migration, maintenance, support).

3.2. Conditions d'éligibilité (B2B uniquement)

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

3.2 bis. Clients qualifiés de micro-entreprise, petite entreprise ou association – régime protecteur et faculté de 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 et des articles L. 224-26-1 et L. 224-26-2 du Code de la consommation, il bénéficie, pour les Services de communications électroniques (téléphonie fixe et mobile, accès Internet FTTH/FTTO), des dispositions protectrices de la section « Contrats de services de communications électroniques » du Code de la consommation (articles L. 224-26 à L. 224-42-4), notamment : la remise d'un récapitulatif contractuel avant la conclusion du Contrat (art. L. 224-27) ; le plafonnement de la durée minimale d'engagement à vingt-quatre (24) mois (art. L. 224-28) et la faculté de résiliation anticipée, à compter du

R2G Groupe

1 Allée des champs 95270 Belloy en France

contact@r2g-groupe.fr

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

S.A.S. au capital de 20 000 euros

SIRET 887 970 739, RCS Pontoise

douzième mois d'un engagement supérieur à douze mois, sous réserve, le cas échéant, de frais de résiliation ; la mise à disposition d'un outil de suivi de sa consommation (art. L. 224-30) ; l'information préalable, entre trois mois et un mois avant l'échéance, en cas de reconduction automatique (art. L. 224-40) ; l'accessibilité directe des informations de résiliation (art. L. 224-42) ; et les indemnités forfaitaires spécifiques en cas de retard ou de perte de portabilité (art. L. 224-42-1). Conformément à la faculté ouverte par ces textes, le **Client** répondant à cette définition peut renoncer expressément, en tout ou partie, au bénéfice de ces dispositions, notamment en contrepartie d'avantages tarifaires liés à une durée d'engagement supérieure à vingt-quatre (24) mois. Cette renonciation ne peut résulter que d'un acte positif et non équivoque du **Client** (case à cocher activement, jamais pré-cochée, ou mention dédiée figurant au Bon de commande), et le **Client** conserve la faculté de refuser cette renonciation pour tout ou partie des dispositions concernées. À défaut de renonciation valablement recueillie, les dispositions ci-dessus s'appliquent de plein droit et prévalent, pour le **Client** concerné, sur toute clause contraire des présentes CGV, notamment en matière de durée d'engagement (art. 5.1), de reconduction (art. 5.2) et de résiliation anticipée (art. 5.4).

3.3. Dépendance aux opérateurs et éditeurs tiers Certaines prestations dépendent d'opérateurs d'infrastructure (accès FTTH/FTTO, collecte, interconnexions) et/ou d'éditeurs (p. ex. 3CX) et autres prestataires (routeurs SMS, hébergeurs).

En conséquence, **R2G Groupe** ne garantit pas des délais ou niveaux de service qui seraient imposés/conditionnés par ces tiers ; les SLA ne s'appliquent que lorsqu'expressément prévus (cf. Annexe SLA et Article 7).

3.4. Indépendance des prestations (Services ≠ Matériels)

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

3.5. Éligibilité technique et prérequis

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

3.6. Date de livraison et mise en service

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

3.7. Modifications techniques – Continuité

Pour des raisons réglementaires, techniques ou de sécurité, **R2G Groupe** peut adapter/faire évoluer la configuration ou les caractéristiques d'un Service (changement d'équipement, de route, de version logicielle, d'IP publique, etc.), en veillant à préserver la continuité dans des conditions raisonnables. Ces évolutions n'ouvrent pas droit à indemnisation ; lorsqu'un changement impacte de manière substantielle un engagement contractuel, il est géré conformément aux Conditions particulières et à l'Article 2.3.6 (évolutivité des CGV).

3.8. Documentation contractuelle

Le périmètre précis, les options, les tarifs, les éventuels SLA (disponibilité, GTR/GTA, crédits) et les seuils d'usage applicables sont définis dans les Conditions particulières, le Bon de commande et les Annexes (SLA / Usage Reasonnable). En cas de divergence, ces documents priment sur les CGV (cf. Article 1.5).

3.9. Spécificités d'accès et continuité (rappel)

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

R2G Groupe

1 Allée des champs 95270 Belloy en France

contact@r2g-groupe.fr

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

S.A.S. au capital de 20 000 euros

SIRET 887 970 739, RCS Pontoise

- FTTO : niveaux de service garantis selon l'Annexe SLA.
- VoIP/3CX : voir Article 4.4 (licences logicielles, forfait 3CX, responsabilité éditeur).
- SMS : voir Article 20 (mode Alerte vs Marketing, consentement/STOP, anti-spam).

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

4.1. Commande – Éligibilité B2B et pièces requises

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

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

La date de livraison d'un Service est la date d'activation effective communiquée par **R2G Groupe** (ou par l'opérateur/éditeur tiers). Les délais annoncés avant activation sont indicatifs. La durée d'engagement (art. 5) et la facturation des abonnements (MRC) (art. 6) courent à compter de la date de livraison. – FTTH : accès grand public sans SLA contractuel par défaut ; dépannage selon l'opérateur d'infrastructure. Un SLA FTTH n'est garanti qu'avec l'option dédiée. À défaut d'option Backup 4G, le **Client** assume le risque d'interruption. – FTTO : accès entreprise avec SLA contractuels (disponibilité, GTR/GTA) selon l'Annexe SLA.

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

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

La portabilité permet au **Client** de conserver ses numéros en changeant d'opérateur. Une fois la demande déclarée éligible et planifiée, le portage est exécuté dans une fenêtre d'un (1) jour ouvrable, sous réserve de la disponibilité de l'accès ; lorsque techniquement possible, le portage se fait par activation à distance. Attention : la portabilité n'emporte pas, à elle seule, la résiliation du contrat liant le **Client** à son ancien opérateur. Le **Client** demeure seul responsable d'initier la résiliation de ses contrats auprès de l'ancien opérateur et d'en vérifier l'effectivité (date d'arrêt, périmètre des services, conséquences tarifaires). **R2G Groupe** ne peut être tenue responsable d'une résiliation non demandée, incomplète, tardive ou non prise en compte par l'ancien opérateur, ni des facturations qui en résulteraient.

4.3.2. Délais opérationnels B2B (fixe)

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

4.3.3. Délais B2B (mobile)

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

4.3.4. Obligations du Client

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

4.3.5. Limites du plan de numérotation

R2G Groupe

1 Allée des champs 95270 Belloy en France

contact@r2g-groupe.fr

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

S.A.S. au capital de 20 000 euros

SIRET 887 970 739, RCS Pontoise

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

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

La portabilité sortante d'un numéro met fin uniquement au service lié à ce numéro chez l'ancien opérateur. Les autres services (ex. accès data, autres numéros, mobiles, locations, licences...) ne sont pas résiliés par l'effet du portage et demeurent exécutoires jusqu'à résiliation régulière selon les modalités contractuelles de l'ancien opérateur. Il appartient au **Client** d'engager et de faire confirmer par l'ancien opérateur la résiliation effective des services qu'il ne souhaite pas conserver. **R2G Groupe** n'assume aucune responsabilité en cas de double facturation ou de poursuite de services non résiliés auprès de l'ancien opérateur.

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

4.4.1. Rôle d'intégrateur-revendeur

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

4.4.2. Forfait 3CX (package)

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

4.4.3. Responsabilité éditeur & limites

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

4.4.4. Numérotation / CLI / Anti-usurpation

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

4.4.5. Accès aux services d'urgence – information

Le **Client** est informé que, s'agissant d'un service de téléphonie sur IP, l'acheminement des communications d'urgence (15, 17, 18, 112 et numéros assimilés) dépend de la disponibilité de l'alimentation électrique et de la connexion Internet du **Client**, ainsi que des équipements terminaux et de la solution 3CX. En cas de coupure de courant, de panne du lien d'accès ou d'indisponibilité de la plateforme, les appels vers les services d'urgence peuvent être temporairement impossibles, y compris via l'**option Backup 4G** lorsqu'elle est activée. **R2G Groupe** recommande au **Client** de maintenir un moyen de communication alternatif (ex. téléphonie mobile) pour les situations d'urgence et de porter cette information à la connaissance de ses utilisateurs. Cette information est délivrée conformément aux obligations des opérateurs de communications électroniques relatives à l'acheminement gratuit des communications d'urgence (CPCE, art. L. 33-1 et D. 98-8 et suivants).

Article 5 – Durée du Contrat et résiliation

5.1. Durée initiale et point de départ

Le Contrat est conclu pour une période ferme d'engagement initial indiquée au Bon de commande (par ex. 12/24/36 mois), courant à compter de la date de livraison effective du Service communiquée par **R2G Groupe**. Pendant cette période ferme, le Contrat ne peut pas être résilié par le **Client**, sauf manquement grave imputable à **R2G Groupe** dans les conditions de l'article 5.6, et sous réserve, pour les **Clients** concernés, du régime protecteur et de la faculté de résiliation anticipée après douze (12) mois prévus à l'article 3.2 bis.

R2G Groupe

1 Allée des champs 95270 Belloy en France

contact@r2g-groupe.fr

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

S.A.S. au capital de 20 000 euros

SIRET 887 970 739, RCS Pontoise

5.2. Reconduction tacite

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

5.3. Résiliation à l'échéance par le Client

Le **Client** peut résilier à la date d'échéance (fin de période ferme ou fin d'une période de reconduction) sous réserve de :

- a) Préavis : notification au moins trois (3) mois avant l'échéance (art. 15.3).
- b) Périmètre : résiliation du Contrat ou d'un Service identifié (si la résiliation partielle est prévue au Bon de commande/Conditions particulières).
- c) Régularisation : paiement de toutes les sommes échues à la date d'effet.
- d) Portabilité sortante : si conservation de numéros, la portabilité doit être planifiée et réalisée selon l'article 4.3.

La portabilité sortante n'emporte pas, à elle seule, résiliation du Contrat : une notification de résiliation conforme au présent article demeure obligatoire.

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

Toute résiliation avant l'échéance de la période ferme ou de la période annuelle en cours entraîne, à la date d'effet : Le présent article s'applique sous réserve des dispositions impératives et de la faculté de résiliation anticipée sans frais après douze (12) mois d'engagement dont bénéficient, à défaut de renonciation valable, les **Clients** relevant de l'article 3.2 bis.

- L'exigibilité immédiate de tous les abonnements échus et impayés ;
- L'exigibilité de tous les abonnements restant dus jusqu'au terme contractuel (déduction faite des coûts non encourus) ;
- Pour la VoIP/3CX : les abonnements mensuels du forfait 3CX (incluant licence 3CX, hébergement et consommation téléphonique) restent dus jusqu'au terme de la période annuelle de licence en cours (cf. 4.4.2) ;
- Le cas échéant, la réintégration des remises/avantages conditionnées à la durée (ex. frais d'activation offerts), refacturables prorata de la durée non effectuée ;
- Les frais techniques de clôture/portabilité/reconfiguration prévus à la documentation tarifaire.

5.5. Résiliation à l'échéance avec portabilité sortante

Lorsque la résiliation intervient à l'échéance, la date d'effet peut être alignée avec la fenêtre de portage afin d'éviter toute coupure. La portabilité n'opère pas la résiliation des contrats restants chez l'ancien opérateur : le **Client** doit notifier et obtenir confirmation de la résiliation effective des services qu'il entend arrêter. La date de résiliation contractuelle côté **R2G Groupe** demeure celle acceptée par **R2G Groupe** au regard des délais opérationnels (fiabilisation, production, fenêtre de portage – cf. 4.3). **R2G Groupe** ne répond pas des coûts facturés par l'ancien opérateur en l'absence de résiliation conforme auprès de ce dernier.

5.6. Résiliation pour manquement grave imputable à R2G Groupe

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

- Du règlement de toutes les sommes échues ;
- Des limitations de responsabilité (art. 10) ;

R2G Groupe

1 Allée des champs 95270 Belloy en France

contact@r2g-groupe.fr

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

S.A.S. au capital de 20 000 euros

SIRET 887 970 739, RCS Pontoise

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

5.7. Effets de la résiliation

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

- **R2G Groupe** désactive le(s) Service(s) concerné(s) et émet une facture de clôture (abonnements au prorata si applicable, consommations finales, frais techniques) ;
- Le **Client** cesse toute utilisation et restitue les Matériels loués/mis à disposition (art. 16 et 17) ;
- Les locations via partenaires financiers demeurent régies par leurs contrats autonomes (art. 17) et ne s'éteignent pas du seul fait de la résiliation du Service télécom ;
- Les données techniques/journaux sont gérées selon l'art. 11 (RGPD) ; des exports standards peuvent être fournis selon les modalités tarifaires.

5.8. Forme et destinataire des notifications

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

5.9. Absence de résiliation automatique par portabilité

La réalisation d'une portabilité sortante (mobile ou fixe) n'a pas d'effet résolutoire automatique sur les contrats du **Client** auprès de l'ancien opérateur. Le **Client** doit accomplir les formalités de résiliation requises par l'ancien opérateur et vérifier la prise en compte de cette résiliation (dates, périmètre, restitutions). À défaut, **R2G Groupe** ne peut être tenue responsable de la poursuite de facturations par l'ancien opérateur, ni des frais, pénalités ou conséquences liés à l'absence de résiliation effective

Article 6 – Tarifs, facturation et modalités de paiement

6.1. Tarifs – taxes – contributions

Les prix des Services et Matériels sont indiqués hors taxes et hors contributions applicables (taxes, redevances, frais d'opérateurs d'infrastructure/éditeurs, contributions réglementaires). Toute évolution légale ou réglementaire affectant ces éléments est répercutée au **Client** (pass-through), sur simple information de **R2G Groupe**.

6.2. Révision / indexation des prix

6.2.1. Indexation annuelle (Indice Syntec)

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

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

6.2.3. Autres ajustements

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

6.3. Facturation – échéances – moyens de paiement

6.3.1. Périodicité Facturation mensuelle à terme à échoir pour les abonnements et à terme échu pour les consommations/OTC.

Le premier mois peut être proratisé à compter de la date de livraison (art. 5).

R2G Groupe

1 Allée des champs 95270 Belloy en France

contact@r2g-groupe.fr

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

S.A.S. au capital de 20 000 euros

SIRET 887 970 739, RCS Pontoise

6.3.2. Dématérialisation

Les factures sont émises électroniquement (PDF) et mises à disposition du **Client** sur l'extranet **R2G Groupe**, accessible à l'adresse <https://extranet.r2g-groupe.fr>, où le **Client** peut à tout moment consulter, télécharger et récupérer ses factures. À compter du 1er septembre 2026, **R2G Groupe** sera en mesure de recevoir les factures électroniques structurées transmises via une plateforme de dématérialisation agréée, conformément à la réforme de la facturation électronique interentreprises. **R2G Groupe** adaptera, dans les délais légaux applicables à sa taille d'entreprise (au plus tard le 1er septembre 2027 pour l'émission), le format et le mode de transmission de ses propres factures clients, sans que cette évolution technique ne constitue une modification substantielle des CGV au sens de l'article 2.3.6.

6.3.3. Moyen de paiement par défaut

Sauf exception administrations publiques (via Chorus Pro), le règlement est effectué par prélèvement automatique SEPA cinq (5) jours après émission de la facture.

À titre exceptionnel, le règlement peut être effectué par virement bancaire.

À titre très exceptionnel et sur demande expresse du **Client**, **R2G Groupe** peut fournir un lien de paiement CB.

6.3.4. Affectation des paiements

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

6.3.5. Dépôt / garantie

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

6.4. Retard / défaut de paiement

6.4.1. Exigibilité

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

6.4.2. Intérêts de retard

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

6.4.3. Indemnité forfaitaire recouvrement

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

6.4.4. Frais bancaires & techniques

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

6.4.5. Clause de réserve d'escalade

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

6.4.6. Contestation ≠ suspension

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

6.4.7. Mise en demeure & déchéance du terme

R2G Groupe

1 Allée des champs 95270 Belloy en France

contact@r2g-groupe.fr

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

S.A.S. au capital de 20 000 euros

SIRET 887 970 739, RCS Pontoise

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

6.4.8. Suspension / restriction / coupure

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

6.4.9. Résiliation pour défaut de paiement

Après mise en demeure restée sans effet, **R2G Groupe** peut résilier tout ou partie des Services aux torts du **Client**, sans préjudice de l'exigibilité des abonnements restant dus jusqu'au terme contractuel (art. 5.4). 6.4.10. Interdiction des pratiques dilatoires – Sont interdites les clauses/pratiques visant à retarder abusivement le point de départ des délais de paiement (art. L441-16 C. com.). 6.4.11. Clause pénale – En cas de résiliation pour impayé, il sera en outre dû une pénalité contractuelle de 10 % des sommes impayées, sans préjudice des intérêts et frais ci-dessus. (Le juge peut modérer une pénalité manifestement excessive : art. 1231-5 C. civ.).

6.5. Escompte – remises – compensations

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

6.6. Contestation de facture

Toute contestation doit être motivée et transmise par écrit dans les 10 jours ouvrés suivants réception, avec les pièces utiles (extraits CDR, captures, commandes). **R2G Groupe** accuse réception sous 2 jours ouvrés et répond sous 10 jours ouvrés (jusqu'à 30 jours calendaires si analyse complexe/tiers), sans que cela suspende l'exigibilité de la partie non contestée (art. 12.2).

6.7. Convention de preuve & dématérialisation

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

6.8. Rappels légaux (B2B) – Pénalités de retard :

Exigibles de plein droit (art. L441-10 C. com.). – Indemnité forfaitaire de recouvrement : 40 € par facture impayée (art. D441-5 C. com.). – Indexation : périodicité de l'indice ≤ périodicité de révision (art. L112-1 CMF).

Article 7 – Maintenance et support technique

7.1. Support de premier niveau

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

7.2. SLA / GTR – FTTH vs FTTO

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

- FTTO : des SLA contractuels (ex. disponibilité mensuelle, GTR/GTA) s'appliquent uniquement s'ils sont expressément prévus (cf. Annexe SLA).
- FTTH : aucun SLA n'est applicable par défaut ; le dépannage relève des délais opérateur d'infrastructure.

R2G Groupe

1 Allée des champs 95270 Belloy en France

contact@r2g-groupe.fr

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

S.A.S. au capital de 20 000 euros

SIRET 887 970 739, RCS Pontoise



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

7.3. Périmètre de la maintenance – exclusions

La maintenance assurée par **R2G Groupe** couvre son périmètre de responsabilité (plateformes managées, configurations livrées, interconnexions et services opérés par **R2G Groupe**). Sont exclus notamment :

- a) remises en état de Matériels dégradés, perdus ou volés.
- b) interventions liées à une mauvaise utilisation, une configuration non autorisée ou des modifications opérées par le **Client** ou ses prestataires.
- c) défaillances imputables aux opérateurs d'infrastructure, aux fournisseurs d'énergie, à l'Internet public, ou aux éditeurs (p. ex. 3CX).
- d) indisponibilités dues à l'environnement du **Client** (LAN/wifi, sécurité, onduleurs/énergie, locaux). Les demandes hors périmètre peuvent faire l'objet de frais OTC (cf. art. 6.2.3).
- e) la maintenance, l'entretien et le SAV des Matériels financés ou loués par l'intermédiaire d'un Partenaire Financier (notamment copieurs multifonctions) : ces prestations sont assurées par un partenaire de maintenance agréé par **R2G Groupe**, dans le cadre d'un contrat de maintenance dédié, et non directement par **R2G Groupe** (cf. art. 17.8 et 17.12).

7.4. Fenêtres de maintenance planifiée

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

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

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

7.6. Usage raisonnable et prévention des abus L'utilisation des Services illimités (voix/SMS/data) est soumise à la Politique d'usage raisonnable détaillée en Annexe.

Tout usage abusif (SIM box/SIM farming, SPAM SMS/voix, usurpation/CLI falsifié, AIT, appels automatisés massifs, revente non autorisée, usage du Backup 4G comme accès principal, etc.) constitue un manquement grave justifiant limitation, suspension voire résiliation (cf. art. 18 et 6.4). À titre indicatif, et sans préjudice des seuils de volume déjà fixés à l'Annexe SLA (Voix, SMS, Data Backup 4G), un usage est notamment considéré comme non raisonnable lorsque, pour une même ligne (fixe VoIP/3CX ou mobile) : la durée des communications sortantes dépasse deux (2) heures en continu ; le nombre de contacts distincts appelés ou contactés par SMS dépasse cent quatre-vingt-dix-neuf (199) par mois ; ou la moyenne mensuelle des communications vocales sortantes, calculée sur douze (12) mois, dépasse seize (16) heures par ligne. Les forfaits Voix/SMS/Data illimités sont réservés à un usage professionnel normal de communications interpersonnelles et sont incompatibles avec toute activité assimilable à un centre d'appels, à de l'automatisation d'appels ou de SMS, ou à de la revente de trafic. En cas de dépassement de ces seuils, **R2G Groupe** en informe le **Client** et peut appliquer les mesures prévues à l'article 18.6 (alerte, restriction, facturation hors forfait, suspension ou résiliation).

7.7. Conditions de coopération du Client

Le **Client** s'engage à :

- a) désigner des contacts techniques habilités.
- b) fournir l'accès et les informations nécessaires (créneaux, adresses, schémas, journaux locaux).

R2G Groupe

1 Allée des champs 95270 Belloy en France

contact@r2g-groupe.fr

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

S.A.S. au capital de 20 000 euros

SIRET 887 970 739, RCS Pontoise

- c) appliquer sans délai les actions correctives raisonnablement demandées (mise à jour, reboot, câblage, remplacement d'onduleur/routeur local).
- d) maintenir à ses frais ses prérequis (LAN, alimentation secourue, locaux adaptés). Le refus ou le retard du **Client** à coopérer peut retarder le diagnostic/rétablissement et neutralise tout crédit SLA potentiel.

7.8. Demandes hors horaires / sur site / surcroît

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

7.9. Articulation avec responsabilité et force majeure

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

7.10. Rappel FTTH (clause de protection)

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

Article 8 – Obligations de R2G Groupe

8.1. Obligation de moyens renforcée & conformité

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

8.2. Qualité, disponibilité & délais

R2G Groupe exploite ses plateformes et coordonne les intervenants tiers afin d'assurer un niveau de qualité conforme aux documents contractuels (Conditions particulières, Bon de commande, Annexe SLA). Les délais de livraison/intervention annoncés avant activation sont indicatifs ; les délais contractuels garantis (GTR/GTA) ne valent que pour les offres/options qui les prévoient. Pour le FTTH, aucun SLA n'est applicable par défaut (cf. Articles 4.2 et 7.2).

8.3. Sécurité & intégrité des Services

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

8.4. Maintenance planifiée & évolutions techniques

Pour des raisons de sécurité, de performance ou de conformité, **R2G Groupe** peut procéder à des interventions planifiées (fenêtres de maintenance) et à des évolutions des Services (changement d'équipement/route, mises à jour logicielles, évolution d'IP publique). **R2G Groupe** s'efforce d'en réduire l'impact et d'informer préalablement le **Client** lorsqu'il est raisonnablement possible de le faire. Les interruptions planifiées n'ouvrent aucun droit à indemnisation ni crédit (cf. Article 7.4).

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

Lorsque la fourniture d'un Service dépend d'opérateurs d'infrastructure, d'éditeurs (dont 3CX) ou d'autres prestataires (hébergeurs, routeurs SMS), **R2G Groupe** assure la coordination de ces tiers dans le cadre de son périmètre

R2G Groupe

1 Allée des champs 95270 Belloy en France

contact@r2g-groupe.fr

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

S.A.S. au capital de 20 000 euros

SIRET 887 970 739, RCS Pontoise

contractuel. La sous-traitance est encadrée à l'Article 19 ; **R2G Groupe** demeure l'interlocuteur contractuel du **Client**, sous réserve des limitations prévues à l'Article 10.

8.6. Information du Client (incidents & statut)

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

8.7. Portabilité, mise en service & assistance

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

8.8. Coopération avec les autorités & conformité

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

8.9. Limites & exclusions

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

- a) les indisponibilités/retards imputables à des tiers (opérateurs d'infrastructure, éditeurs tels que 3CX, fournisseurs d'énergie, Internet public).
- b) les défaillances de l'infrastructure interne du **Client** (LAN/wifi, onduleurs/énergie, locaux, configurations non autorisées).
- c) les fenêtres de maintenance planifiées.
- d) les cas de force majeure (cf. Article 13). Ces éléments relèvent des limites et du plafond de responsabilité définis à l'Article 10.

8.10. Assurance & traçabilité

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

Article 9 – Obligations du Client

9.1. Éligibilité, exactitude des informations & KYC

Le **Client** garantit être une personne morale immatriculée au RCS et agir à des fins professionnelles. Il fournit à **R2G Groupe** des informations exactes et à jour (raison sociale, SIREN/SIRET, TVA, adresses d'installation, contacts, mandat SEPA, RIB) et transmet sans délai tout changement pertinent (déménagement, fusion, changement de représentant légal, etc.).

9.2. Paiements & garanties

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

9.3. Coopération technique & accès

Le **Client** coopère activement avec **R2G Groupe** :

- a) désigne des contacts techniques habilités.

R2G Groupe

1 Allée des champs 95270 Belloy en France

contact@r2g-groupe.fr

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

S.A.S. au capital de 20 000 euros

SIRET 887 970 739, RCS Pontoise

- b) fournit les accès (sites, baies, VLAN, IP, comptes admin), créneaux et informations utiles (schémas LAN, politiques de sécurité, journaux locaux).
- c) applique sans délai les actions correctives raisonnables (mises à jour, reboot, recâblage, remplacement d'onduleur/routeur **Client**). Tout retard/refus retarde le traitement et neutralise tout éventuel crédit SLA (art. 7).

9.4. Prérequis, environnement & continuité

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

9.5. Usage conforme, Usage Raisonnable & anti-abus

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

9.6. Numérotation, CLI & portabilité

Le **Client** n'utilise que des numéros autorisés et présente un CLI authentique. Pour la portabilité :

- a) il fournit les justificatifs requis (RIO, listes NDI/SDA, adresses d'installation, créneaux).
- b) il s'abstient de résilier lui-même l'ancien contrat avant le portage effectif.
- c) il respecte les fenêtres de bascule et le plan national de numérotation. La portabilité sortante d'un numéro n'emporte pas résiliation des autres Services ni du Contrat (art. 4.3, 5).

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

Le **Client** s'engage à respecter les conditions d'utilisation des licences (p. ex. 3CX) : nombre d'utilisateurs/appels simultanés, modules, restrictions. Il s'interdit toute contrefaçon (copies non autorisées, contournement de contrôle). Les évolutions imposées par l'éditeur (mises à jour, patches sécurité, changements fonctionnels) s'appliquent ; **R2G Groupe** n'en répond pas au-delà de son périmètre d'intégration/support (art. 4.4, 7.5, 10.7).

9.8. Sécurité, mots de passe & confidentialité

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

9.9. SMS & prospection électronique

Le **Client** est seul responsable du contenu, des bases et de la licéité de ses envois :

- a) Mode Alerte (transactionnel) : aucun contenu promotionnel.
- b) Mode Marketing : respect du consentement/opt-in B2C, information & opposition simple B2B, mention "STOP" efficace et traçable, gestion des oppositions et signalements 33700. Il conserve la preuve des consentements/informations et honore les demandes d'opposition (art. 20).

9.10. Matériels – Vente & Location

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

9.11. Accès aux locaux & interventions

Le **Client** permet l'accès aux locaux/sites pour les interventions planifiées ou urgentes et s'assure que les autorisations (sites sensibles, badge/escort) sont disponibles. Les interventions hors périmètre ou dues à des empêchements imputables au **Client** donnent lieu à frais OTC (art. 6.2.3).

R2G Groupe

1 Allée des champs 95270 Belloy en France
contact@r2g-groupe.fr
Tél : 01 86 23 23 23 – Fax : 01 85 38 38 39
S.A.S. au capital de 20 000 euros
SIRET 887 970 739, RCS Pontoise

9.12. Données personnelles & conformité

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

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

9.13. Respect des lois & éthique

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

9.14. Conséquences des manquements

En cas de manquement aux obligations du présent article, **R2G Groupe** peut appliquer les mesures graduées prévues aux Articles 6.4, 7, 18 et 20 (limitation, suspension, résiliation pour faute) sans préjudice des intérêts, frais, pénalités (y compris la pénalité contractuelle de 10 % en cas de résiliation pour impayé – art. 6.4.11) et des dommages et intérêts éventuels.

9.15. Revendeurs / Partenaires marque blanche – obligations spécifiques

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

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

Article 10 – Responsabilité

10.1. Principe & plafond de responsabilité (B2B)

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

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

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

R2G Groupe

1 Allée des champs 95270 Belloy en France

contact@r2g-groupe.fr

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

S.A.S. au capital de 20 000 euros

SIRET 887 970 739, RCS Pontoise

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

Aucune stipulation ne saurait :

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

10.4. Réparation exclusive (SLA) & articulation

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

10.5. Tiers, infrastructures & environnement Client

R2G Groupe ne saurait être responsable :

- a) des défaillances des opérateurs d'infrastructure, des fournisseurs d'énergie, de l'Internet public ou des éditeurs (p. ex. 3CX).
- b) des limites du réseau local/équipements du **Client**, de ses paramétrages non autorisés, ou de l'absence de sauvegardes/PRA.
- c) des fenêtres de maintenance planifiées (art. 7.4). Ces éléments sont hors périmètre et n'ouvrent droit à aucune indemnisation.

10.6. Spécificités FTTH / continuité de service

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

10.7. Logiciels & 3CX (éditeur tiers)

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

10.8. Force majeure

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

10.9. Imputabilité & mitigation

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

10.10. Délais de réclamation & prescription contractuelle

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

R2G Groupe

1 Allée des champs 95270 Belloy en France
contact@r2g-groupe.fr
Tél : 01 86 23 23 23 – Fax : 01 85 38 38 39
S.A.S. au capital de 20 000 euros
SIRET 887 970 739, RCS Pontoise

10.11. Articulation avec la vente/location de Matériels

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

10.12. Rappel légal

La responsabilité contractuelle se limite aux dommages prévisibles lors de la conclusion du contrat, sauf faute lourde ou dolosive (art. 1231-3 C. civ.). Les clauses qui privent de sa substance une obligation essentielle sont réputées non écrites (art. 1170 C. civ.). La force majeure est définie à l'art. 1218 C. civ.. 10.13. Absence de stipulation pour autrui – absence d'action directe des tiers Le Contrat est conclu intuitu personae entre **R2G Groupe** et le **Client**. Il ne crée aucun droit au profit de tiers (incluant tout **Client** Final d'un **Revendeur**), et ne contient aucune stipulation pour autrui. En conséquence, aucun tiers ne pourra se prévaloir des stipulations des présentes CGV, ni exercer d'action contractuelle directe à l'encontre de **R2G Groupe** au titre des Services. Le **Client** (et, le cas échéant, le **Revendeur**) garantit **R2G Groupe** contre toute demande formée par un tiers sur ce fondement.

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

11.1 Objet et durée

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

11.2 Nature et finalités / catégories Traitements

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

11.3 Instructions documentées

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

11.4 Confidentialité et sécurité

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

11.5 Notification des violations

R2G Groupe notifie au **Client** sans retard indu et au plus tard dans les quarante-huit (48) heures calendaires après en avoir eu connaissance toute violation de données personnelles relative au Service, avec la description, la chronologie connue, les catégories de données et mesures correctives. Le **Client** demeure responsable des notifications réglementaires.

11.6 Assistance / audits

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

11.7 Sous-traitants ultérieurs

R2G Groupe peut recourir à des sous-traitants ultérieurs qui sont ses fournisseurs habituels ; la liste de ces sous-traitants peut être communiquée au **Client** sur simple demande adressée à contact@r2g-groupe.fr. Le **Client** est informé au moins 30 jours avant tout ajout/remplacement ; à défaut d'objection motivée dans ce délai, l'évolution est

R2G Groupe

1 Allée des champs 95270 Belloy en France

contact@r2g-groupe.fr

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

S.A.S. au capital de 20 000 euros

SIRET 887 970 739, RCS Pontoise

réputée acceptée. En cas d'objection légitime, les Parties coopèrent de bonne foi ; à défaut, le **Client** peut résilier le seul traitement concerné, sans pénalité.

11.8 – Transferts hors UE/EEE

Tout transfert de données personnelles hors de l'Union européenne ou de l'Espace économique européen s'effectue uniquement dans le respect d'un mécanisme légal approprié, conformément aux articles 44 et suivants du RGPD :

- Décision d'adéquation adoptée par la Commission européenne, ou à défaut,
- Signature et mise en œuvre des Clauses Contractuelles Types (CCT) de la Commission européenne, où
- Adoption de Règles d'Entreprise Contraignantes (BCR) dûment approuvées, où
- Lorsqu'applicable, recours à l'une des dérogations spécifiques prévues à l'article 49 du RGPD (ex. consentement explicite, nécessité contractuelle). Lorsque de tels transferts concernent les Services fournis au **Client**, **R2G Groupe** informe le **Client** des pays destinataires, du mécanisme retenu et des garanties associées. Les informations actualisées sont accessibles sur demande auprès du DPO de **R2G Groupe** (rgpd@r2g-groupe.fr).

11.9 Sort des données – réversibilité

À l'expiration ou résiliation du Contrat, **R2G Groupe** supprime ou restitue au choix du **Client** l'ensemble des données personnelles, hors obligations légales de conservation. Un délai de réversibilité de soixante (60) jours est ouvert ; les prestations demandées font l'objet d'un devis. Toute prestation d'assistance à la réversibilité (extractions spécifiques, accompagnement technique, migration) est facturée selon le tarif en vigueur à la date de la demande.

Article 12 – Service client, réclamations et litiges

12.1. Service client – Points de contact

Le Service client de **R2G Groupe** est accessible aux jours et heures ouvrés indiqués au Bon de commande et/ou aux Conditions particulières. Les demandes peuvent être adressées : Par e-mail : contact@r2g-groupe.fr Par téléphone : 01 86 23 23 23 Pour un traitement rapide, le **Client** précise l'objet, le Service concerné, le site, les contacts, et joint toute pièce utile (captures, CDR, journaux).

12.2. Réclamations – Procédure et délais

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

12.3. Escalade interne (niveau 2 / direction)

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

- Niveau 2 (technique/commercial) : réexamen par un référent.
- Direction : examen contradictoire et proposition de sortie (mesures correctives, gestes commerciaux éventuels, plan d'action). L'escalade se demande par écrit, en rappelant le n° de dossier et les attentes.

12.4. Litiges – Règlement amiable prioritaire

Avant toute action judiciaire, les Parties s'efforcent de rechercher une solution amiable (réunion de résolution, échanges contradictoires, calendrier d'actions). À défaut d'accord dans un délai raisonnable, les règles juridictionnelles

R2G Groupe

1 Allée des champs 95270 Belloy en France

contact@r2g-groupe.fr

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

S.A.S. au capital de 20 000 euros

SIRET 887 970 739, RCS Pontoise

de l'Article 15 s'appliquent (droit français, Tribunal de commerce compétent). NB : la médiation de la consommation n'est pas applicable aux relations B2B ; une médiation conventionnelle peut être envisagée d'un commun accord.

12.5. Preuve & traçabilité

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

12.6. Effet des réclamations sur l'exécution L'existence d'une réclamation ou d'un litige n'autorise pas le Client à suspendre l'exécution de ses obligations (paiements, coopération, restitutions), sauf disposition d'ordre public ou décision judiciaire.

Les crédits SLA, lorsqu'ils existent (cf. Annexe SLA), constituent la réparation exclusive au titre des engagements de service.

Article 13 – Force majeure

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

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

13.2. Notification & information

La Partie empêchée notifie sans délai l'autre Partie (par écrit), décrit l'évènement, ses effets et les mesures envisagées. Elle tient informée l'autre Partie de l'évolution de la situation et de la date prévisionnelle de reprise.

13.3. Effets sur les obligations & SLA Pendant la force majeure, les obligations empêchées sont suspendues ; les délais contractuels sont prolongés d'une durée équivalente.

Les SLA, GTR/GTA, pénalités de retard de livraison ou crédits de service sont neutralisés pour la période d'empêchement.

13.4. Durée de la force majeure – Résiliation sans indemnité

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

13.5. Exemples d'évènements (à titre indicatif) Peuvent notamment (sans limitation) constituer un cas de force majeure sous réserve de remplir les critères de l'article 1218 : catastrophes naturelles, incendies, inondations, épidémies/pandémies et mesures gouvernementales associées, actes des autorités publiques, conflits sociaux externes (grèves générales, blocages), actes de terrorisme, guerres, coupures d'énergie ou pannes majeures affectant les opérateurs d'infrastructure ou l'Internet public, cyberattaques d'ampleur exceptionnelle (dont vulnérabilités zero-day).

À l'inverse, ne relèvent pas de la force majeure : les défaillances internes du **Client** (LAN/wifi, sécurité, onduleurs/locaux, configurations non autorisées) ou les événements prévisibles et maîtrisables.

13.6. Devoir de mitigation & continuité

Chaque Partie met en œuvre toutes mesures raisonnables pour atténuer les effets de l'évènement et rechercher des solutions de contournement. Le **Client** demeure responsable de sa continuité d'activité (sauvegardes, PRA) et, pour

R2G Groupe

1 Allée des champs 95270 Belloy en France

contact@r2g-groupe.fr

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

S.A.S. au capital de 20 000 euros

SIRET 887 970 739, RCS Pontoise

l'accès FTTH, de l'absence de SLA par défaut ; il lui appartient d'activer, si souscrits, l'option Backup 4G et/ou un SLA FTTH.

13.7. Paiements & factures

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

13.8. Reprise

La Partie empêchée reprend l'exécution des disparitions de l'évènement et confirme à l'autre Partie la reprise normale des prestations ; les Parties coordonnent alors la remise à niveau (si nécessaire). Référence légale : Code civil, art. 1218 (définition, suspension si empêchement temporaire, résolution en cas d'empêchement définitif).

Article 14 – Droit de rétractation (régime B2B)

14.1. Principe – non-applicabilité en B2B

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

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

À titre exceptionnel, certaines protections du code de la consommation peuvent s'appliquer entre professionnels lorsque le contrat est conclu hors établissement, que l'objet du contrat n'entre pas dans le champ de l'activité principale du professionnel sollicité et que ce dernier emploie au plus cinq (5) salariés. Si (et seulement si) toutes ces conditions sont cumulativement réunies, le régime des contrats hors établissement peut s'appliquer (dont, selon le cas, un droit de rétractation). 14.3. Exécution anticipée des services et effets (L221-25) Si, dans le cas résiduel visé ci-dessus, le **Client** bénéficie d'un droit de rétractation et demande expressément que l'exécution du service commence avant l'expiration du délai :

- a) s'il exerce ensuite la rétractation pendant le délai, il doit payer à **R2G Groupe** un montant proportionnel à ce qui a été fourni jusqu'à la notification ;
- b) si le service a été pleinement exécuté avec son accord préalable exprès, le **Client** ne dispose plus du droit de rétractation.

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

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

14.5. Modalités d'exercice (si éligible)

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

- b) la rétractation s'exerce par déclaration dénuée d'ambiguïté envoyée à **R2G Groupe** (courriel/poste),
- c) **R2G Groupe** rembourse les paiements reçus moins, le cas échéant, le montant proportionnel dû (cf. 14.3.a).
- d) les frais OTC, matériels personnalisés ou prestations déjà entièrement exécutées avec accord exprès ne sont pas remboursables lorsque la loi le prévoit.

14.6. Précisions opérationnelles

En B2B, **R2G Groupe** privilégie la mise en service rapide (VoIP/3CX, connectivité, SMS). À ce titre, même en présence d'un cas résiduel ouvrant droit, le démarrage à la demande du **Client** avant la fin du délai emporte les

R2G Groupe

1 Allée des champs 95270 Belloy en France

contact@r2g-groupe.fr

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

S.A.S. au capital de 20 000 euros

SIRET 887 970 739, RCS Pontoise

conséquences prévues aux articles L221-25 et L221-28 (perte du droit en cas d'exécution complète ; paiement au prorata en cas d'exécution partielle).

14.7. Cohérence contractuelle

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

Article 15 – Dispositions diverses

15.1. Loi applicable & juridiction compétente (B2B)

Le Contrat est soumis au droit français. Les Parties, toutes deux contractant en qualité de commerçants, conviennent que tout litige relatif à la validité, l'interprétation, l'exécution ou la résiliation du Contrat sera de la compétence exclusive du Tribunal de commerce de Pontoise (clause attributive de juridiction très apparente, valable entre commerçants), sous réserve que le **Client** contracte effectivement en cette qualité. Lorsque le **Client** n'a pas la qualité de commerçant (notamment une association, une collectivité territoriale ou un établissement public), la présente clause attributive de compétence ne lui est pas opposable et les règles de compétence de droit commun s'appliquent, le litige relevant alors du tribunal judiciaire territorialement compétent. Légifrance+1

15.2. Écrits et signature électronique

Les Parties reconnaissent la validité et la force probante des échanges et documents électroniques (email, ticketing, Espace **Client**, portail, devis/BDC, factures, avenants, etc.). La signature électronique, lorsqu'elle est mise en œuvre via un procédé fiable d'identification garantissant le lien avec l'acte et son intégrité, produit les mêmes effets qu'une signature manuscrite.

15.3. Notifications contractuelles

Sauf stipulation contraire, les notifications prévues au Contrat (résiliation, mise en demeure, cession, changement de coordonnées, etc.) sont faites par écrit et adressées aux coordonnées figurant au Bon de commande (ou mises à jour notifiées) :

- a) LRAR, ou.
- b) e-mail avec accusé de réception (ou accusé de lecture/ticket), ou.
- c) dépôt dans l'Espace **Client** (si disponible). La notification est réputée faite à la date d'émission (e-mail/Espace **Client**) ou de première présentation (LRAR). Les notifications verbales ne valent pas notification.

15.4. CGV en ligne – opposabilité & évolutivité

Le **Client** reconnaît que les CGV sont accessibles sur le site et/ou l'Espace **Client**. Les modalités de mise à jour, d'information et d'entrée en vigueur des CGV sont celles prévues à l'article 2.3 (Opposabilité – Évolutivité).

15.5. Cession / transfert – créances et contrat

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

15.6. Indépendance des stipulations (divisibilité)

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

15.7. Non-renonciation

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

R2G Groupe

1 Allée des champs 95270 Belloy en France

contact@r2g-groupe.fr

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

S.A.S. au capital de 20 000 euros

SIRET 887 970 739, RCS Pontoise

15.8. Intégralité de l'accord – Hiérarchie documentaire

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

15.9. Titres, langue & versions

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

15.10. Survie de certaines stipulations

Les stipulations par nature destinées à survivre (notamment Article 5 – effets de résiliation, Article 6 – sommes dues/pénalités, Article 10 – responsabilité, Article 11 – données/confidentialité, Article 18 – Usage Raisonnable, Article 19 – sous-traitance, Article 20 – SMS & prospection, et Annexes applicables) survivent à toute expiration/résiliation, pour la durée nécessaire à leur objet.

15.11. Ordre public & interprétation

Aucune stipulation ne saurait priver de sa substance une obligation essentielle ni contredire une règle d'ordre public ; elle serait, le cas échéant, réputée non écrite (sans affecter le reste du Contrat). Les CGV s'interprètent à la lumière de la bonne foi et des usages professionnels.

15.12. Convention de preuve

Les données de connexion, journaux techniques, échanges électroniques (e-mail, ticket), factures et documents dématérialisés émis ou conservés par **R2G Groupe** constituent des preuves recevables et font foi jusqu'à preuve contraire, conformément aux règles de l'écrit électronique et de la signature électronique. (Au sens des dispositions relatives à la preuve et à la signature électroniques du Code civil et du cadre eIDAS) ... Les éléments techniques liés à la signature électronique (certificats, empreintes, horodatages, enveloppes de preuve, journaux d'audit du prestataire de signature) sont recevables et opposables entre les Parties.

15.13. Propriété intellectuelle – licence d'utilisation

Tous droits de propriété intellectuelle relatifs aux Services, documentations, livrables, paramétrages, scripts, modèles, méthodes, outils, marques et savoir-faire, ainsi qu'aux éléments fournis par **R2G Groupe** (et/ou ses concédants), demeurent la propriété exclusive de **R2G Groupe** (ou de ses concédants). Sous réserve du paiement intégral des sommes dues, **R2G Groupe** concède au **Client**, pour la durée du Contrat, un droit d'usage non exclusif, non transférable, limité aux besoins internes du **Client**. Toute reproduction, diffusion, mise à disposition, sous-licence, décompilation, rétro-ingénierie ou extraction non autorisée est interdite, sauf accord écrit préalable de **R2G Groupe**. Lorsque le **Client** agit en qualité de **Revendeur**, toute mise à disposition au bénéfice de **Clients Finaux** est strictement limitée à ce qui est nécessaire pour bénéficier des Services, sous la responsabilité exclusive du **Revendeur**, et sans transfert de propriété.

Article 16 – Vente de Matériels

16.1. Objet – périmètre

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

16.2. Modalités de vente – livraison – acceptation

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

R2G Groupe

1 Allée des champs 95270 Belloy en France

contact@r2g-groupe.fr

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

S.A.S. au capital de 20 000 euros

SIRET 887 970 739, RCS Pontoise

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

16.3. Réserve de propriété (sécurité de paiement)

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

16.4. Transfert des risques – garde

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

16.5. Garanties – contractuelle, fabricant & vices cachés

- a) Garantie contractuelle R2G : sauf stipulation contraire au Bon de commande, **R2G Groupe** accorde une garantie pièces/main-d'œuvre de 12 mois à compter de la livraison, couvrant les défauts de fabrication dans les conditions d'usage normal. Sont exclus : usure, consommables, dommages liés à l'installation non conforme, à l'environnement **Client** (alimentation, LAN/wifi, sur/sous-tension, humidité), chocs, modifications non autorisées. Les interventions hors garantie sont facturées en OTC.
- b) Garantie fabricant : lorsqu'une garantie constructrice est plus favorable (durée, échange avancé...), elle prévaut ; **R2G Groupe** instruit la demande auprès du fabricant selon sa politique.
- c) Vices cachés (régime légal) : indépendamment des garanties ci-dessus, le **Client** conserve les actions fondées sur la garantie des vices cachés (art. 1641 et s. C. civ.) lorsque les conditions sont réunies (défaut antérieur, non apparent, rendant impropre ou diminuant fortement l'usage). En B2B, les Parties peuvent aménager ce régime ; toutefois, aucune clause ne peut protéger un vendeur de mauvaise foi (connaissance du vice).
- d) Remèdes : au choix raisonnable de **R2G Groupe** (ou du fabricant), réparation, échange, avoir ou remboursement limité au prix du Matériel concerné ; **R2G Groupe** ne répond ni des coûts de reconfiguration externes, ni des pertes d'exploitation (cf. Article 10).
- e) Procédure : toute demande de garantie doit comporter n° de série, preuve d'achat, description du défaut, logs/photos ; le Matériel doit être emballé et assuré par le **Client** pour l'acheminement retour.

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

17.1. Périmètre & indépendance des loyers

La présente section régit la location de Matériels fournis au **Client** soit par l'intermédiaire de partenaires financiers (ci-après les « Partenaires Financiers »), soit en location directe par **R2G Groupe**. Les loyers de location (et frais associés) sont totalement indépendants des Services télécom (VoIP/3CX, FTTH/FTTO, mobile, SMS...). La suspension/résiliation d'un Service n'affecte pas l'exigibilité des loyers, qui demeurent dus jusqu'au terme convenu.

17.2. Location via Partenaires Financiers

R2G Groupe

1 Allée des champs 95270 Belloy en France

contact@r2g-groupe.fr

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

S.A.S. au capital de 20 000 euros

SIRET 887 970 739, RCS Pontoise

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

17.3. Location directe par

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

17.4. Livraison – installation – acceptation

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

17.5. Durée, loyers & indexation

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

17.6. Propriété – interdictions – marquage

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

17.7. Transfert des risques – assurances

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

17.8. Maintenance & usage

- a) Usage conforme aux spécifications (environnement, alimentation, ventilation, sécurité).
- b) Maintenance : sauf contrat distinct, la maintenance est à la charge du **Client** ; **R2G Groupe** peut intervenir en OTC. Pour les Matériels concernés, y compris les équipements périphériques tels que les copieurs multifonctions, la maintenance est assurée non directement par R2G Groupe, mais par l'intermédiaire d'un partenaire de maintenance agréé par R2G Groupe, dans le cadre d'un contrat de maintenance dédié. R2G Groupe assure la mise en place et la coordination de ce partenariat de maintenance.
- c) Interdictions : pas d'ouverture/flashage/firmware non autorisé ; pas de déplacement sans accord si adossé à un contrat d'accès/SLA.

R2G Groupe

1 Allée des champs 95270 Belloy en France
contact@r2g-groupe.fr
Tél : 01 86 23 23 23 – Fax : 01 85 38 38 39
S.A.S. au capital de 20 000 euros
SIRET 887 970 739, RCS Pontoise

17.9. Défaut de paiement – déchéance du terme – reprise

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

17.10. Résiliation anticipée – indemnités

En cas de résiliation anticipée du fait du **Client** (hors manquement du propriétaire/Partenaire Financier) :

- a) loyers échus + loyers restant à courir jusqu'au terme (moins coûts non encourus).
- b) indemnité de résiliation selon le contrat (financier ou Conditions particulières).
- c) réintégration des avantages conditionnés (remises, frais offerts) pro rata.

17.11. Restitution en fin de contrat Restitution des Matériels complets, en bon état et emballés selon instructions.

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

17.12. Stipulations particulières – Partenaires Financiers

- a) Priorité : pour les locations portées par un Partenaire Financier, les conditions de ce dernier s'appliquent en priorité pour la location.
- b) Identité & évolution : l'identité du Partenaire Financier figure au Bon de commande ou au contrat de location ; la liste des Partenaires Financiers est évolutive sans modification des présentes CGV.
- c) Paiements : les loyers sont payés auprès du Partenaire Financier selon ses échéances/modes ; les Services demeurent gérés par **R2G Groupe** (intégration/support) sans préjudice de la propriété/gestion financière assurée par le Partenaire.
- d) Maintenance des Matériels financés : la maintenance, le SAV et la disponibilité opérationnelle des Matériels financés (notamment copieurs multifonctions) sont assurés par un partenaire de maintenance agréé par R2G Groupe, dans le cadre d'un contrat de maintenance dédié conclu avec le Client. R2G Groupe n'exécute pas cette maintenance en direct, mais garantit la mise en place de ce partenariat et la coordination nécessaire avec le partenaire désigné, afin d'assurer la continuité opérationnelle des Matériels financés par le Partenaire Financier.

17.13. Articulation avec les Services & résiliation

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

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

18.1. Objet & principe

Les offres dites « illimitées » proposées par **R2G Groupe** (voix, SMS, data) sont réservées à un usage professionnel normal, humain et raisonnable. Illimité ≠ sans limite : elles sont soumises à une Politique d'Usage Raisonnable,

R2G Groupe

1 Allée des champs 95270 Belloy en France

contact@r2g-groupe.fr

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

S.A.S. au capital de 20 000 euros

SIRET 887 970 739, RCS Pontoise

destinée à prévenir les abus, la fraude et le trafic artificiel (AIT), à protéger le réseau et à garantir la qualité pour l'ensemble des clients.

18.2. Usages autorisés (à titre normal)

Sont considérés comme conformes :

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

18.3. Usages interdits (liste non limitative)

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

18.4. Seuils d'usage raisonnable (repères contractuels)

Sauf stipulation contraire au Bon de commande / Conditions particulières : Voix : 3 000 minutes par utilisateur et par mois (mesure par ligne / par compte), non reportables. SMS : 10 000 SMS par mois (tous destinataires confondus). Data – Backup 4G : 200 Go par mois et par SIM – usage de secours exclusivement (pas d'usage continu). Ces seuils constituent des repères opérationnels. **R2G Groupe** peut adapter temporairement ces seuils (campagne, pic d'activité) sur demande écrite préalable du **Client**. À défaut d'accord écrit, tout dépassement significatif ou répété peut être requalifié en usage abusif (cf. 18.6–18.8).

18.5. Indicateurs d'anomalie / AIT (exemples)

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

18.6. Mesures graduées de protection du réseau

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

- a) Alerte et demande d'explications/plan d'actions ;
- b) Restriction (throttle), filtrage, cap temporaire, ou blocage de certaines destinations.
- c) Facturation hors forfait / surcharges spécifiques (cf. 18.8).
- d) Suspension partielle puis, si nécessaire, suspension totale des Services concernés.
- e) Résiliation pour faute en cas de récidive ou de gravité particulière (cf. art. 6.4, 5.6, 20). En cas de risque avéré pour l'intégrité du réseau, la sécurité ou en présence d'une injonction (autorité/opérateur), **R2G Groupe** peut agir sans préavis.

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

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

18.8. Facturation additionnelle / surcharges

- a) Dépassement des seuils Voix/SMS/Data : facturation hors forfait au tarif de la documentation tarifaire en vigueur (ou Conditions particulières).

R2G Groupe

1 Allée des champs 95270 Belloy en France

contact@r2g-groupe.fr

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

S.A.S. au capital de 20 000 euros

SIRET 887 970 739, RCS Pontoise

- b) Trafic abusif/AIT : surcharges spécifiques (barèmes anti-fraude) et refacturation des coûts d'interconnexion/terminaison additionnels ; **R2G Groupe** peut reconstituer le trafic à partir des CDR/journaux.
- c) Fraude/contournement : facturation des frais d'enquête, dépannage, remise en conformité et représentations bancaires, sans préjudice des mesures de 18.6.

18.9. Déclaration préalable des usages intensifs

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

18.10. Preuve, journaux & confidentialité

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

18.11. Articulation avec le SMS & marketing

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

18.12. Spécificités Backup 4G

Le Backup 4G est une option de secours :

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

18.13. Mise à jour & Annexes

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

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

19.1. Objet et périmètre

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

19.2. Rôle des Parties

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

19.3. Catégories de sous-traitants

- a) Sous-traitants techniques "à distance" : hébergeurs, opérateurs d'infrastructure, routeurs SMS, éditeurs, centres de support, etc.
- b) Intervenants terrain "chez le **Client**" : câbleurs, techniciens d'intervention, intégrateurs, déployeurs et, plus largement, tout prestataire missionné par **R2G Groupe** sur site **Client**. Lorsqu'ils peuvent accéder à des

R2G Groupe

1 Allée des champs 95270 Belloy en France
contact@r2g-groupe.fr
Tél : 01 86 23 23 23 – Fax : 01 85 38 38 39
S.A.S. au capital de 20 000 euros
SIRET 887 970 739, RCS Pontoise



données personnelles (directement ou via systèmes/équipements), ils sont sous-traitants au sens du RGPD et sont soumis aux mêmes exigences que les sous-traitants techniques.

- c) Prestataires sans accès aux données : lorsque la mission n'implique aucun accès à des données personnelles (ex. manutention, logistique), ces prestataires ne sont pas des sous-traitants au sens du RGPD ; ils demeurent toutefois tenus à confidentialité et à la sécurité de leurs interventions.

19.4. Instructions documentées

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

19.5. Confidentialité & habilitations

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

19.6. Interventions chez le Client – cadre spécifique

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

- a) Accès physiques et logiques strictement limités au périmètre de l'intervention.
- b) Interdiction d'extraire/copier des données **Client** hors des systèmes sans instruction écrite
- c) Aucune prise d'images/vidéos/écrans comportant des données personnelles, sauf instruction documentée du **Client**.
- d) Traçabilité raisonnable des accès (badges, journaux d'accès/équipements) lorsque disponible.
- e) Restitution de tout support/temporaire et révocation des accès à la fin de la mission
- f) Respect des règles HSE et d'accès aux locaux imposées par le **Client**, sans préjudice des exigences de sécurité des données.

19.7. Sécurité (art. 32 RGPD)

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

19.8. Sous-traitants ultérieurs & information

R2G Groupe peut recourir à des sous-traitants ultérieurs (techniques et/ou terrain) et leur impose des obligations équivalentes au présent article. La liste à jour des sous-traitants peut être communiquée sur simple demande écrite adressée au DPO de **R2G Groupe** (rgpd@r2g-groupe.fr). Le **Client** peut s'y opposer motivément dans le délai de trente (30) jours prévus à l'article 11.7 à compter de la notification ; à défaut, l'ajout/remplacement est réputé accepté. En cas d'objection légitime sans alternative, les Parties coopèrent pour adapter la prestation ou, à défaut, résilier la seule partie affectée (facturation au prorata jusqu'à la date d'effet). Les modalités d'information et le délai d'opposition applicables sont ceux prévus à l'article 11.7.

19.9. Notification des violations

R2G Groupe notifie au **Client** sans retard indu et au plus tard dans les quarante-huit (48) heures calendaires après connaissance toute violation de données relative aux Services, avec les informations disponibles (nature, périmètre, catégories, premières mesures prises et plan d'actions).

19.10. Transferts hors UE/EEE

Tout transfert hors UE/EEE n'intervient que sous mécanisme légal valable (décision d'adéquation, Clauses Contractuelles Types de la Commission européenne, ou garanties appropriées). **R2G Groupe** informe le **Client** des pays et garanties lorsque pertinent.

R2G Groupe

1 Allée des champs 95270 Belloy en France

contact@r2g-groupe.fr

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

S.A.S. au capital de 20 000 euros

SIRET 887 970 739, RCS Pontoise

19.11. Localisation & traçabilité

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

19.12. Audits

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

19.13. Réversibilité – restitution/suppression

À l'expiration/résiliation, et sur instruction du **Client**, **R2G Groupe** supprime ou restitue les données traitées pour son compte (hors obligations légales de conservation). Une période de réversibilité de soixante (60) jours (identique à celle prévue à l'article 11.9) est ouverte ; les prestations (exports, effacement certifié, supports) sont facturées en OTC aux tarifs en vigueur.

19.14. Conservation probatoire

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

19.15. Instructions illicites

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

19.16. Coopération avec les autorités

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

19.17. Responsabilité & limites

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

19.18. Point de contact – DPO

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

19.19. Survie

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

19.20. Articulation contractuelle

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

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

20.1. Objet – deux régimes d'envoi

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

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

R2G Groupe

1 Allée des champs 95270 Belloy en France

contact@r2g-groupe.fr

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

S.A.S. au capital de 20 000 euros

SIRET 887 970 739, RCS Pontoise

b) Mode Marketing / Prospection : sollicitations commerciales (promotion, acquisition, fidélisation). Les règles B2C (particuliers) et B2B (pros) diffèrent, notamment sur le consentement/opposition.

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

- B2C (particuliers) : la prospection par SMS suppose le consentement préalable, libre, spécifique, éclairé et univoque de la personne (opt-in), sauf client déjà acheteur pour des produits/services similaires (régime "client-similaire").
- B2B (professionnels) : la prospection peut reposer sur l'intérêt légitime, si la personne a été informée et peut s'opposer simplement et gratuitement (opt-out), et si l'objet du SMS est en lien avec sa fonction.

20.3. Mentions obligatoires dans chaque SMS

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

20.4. Horaires & bonnes pratiques d'émission Par défaut,

R2G Groupe applique les plages d'émission issues des chartes inter-opérateurs : jours ouvrables et fenêtre 08:00 → 22:00, hors cas d'usage fonctionnel (ex. livraison, conversation initiée par l'utilisateur). Le **Client** peut demander des dérogations si compatibles avec les règles opérateurs et la charte AF2M Business Messaging. dans la plage horaire autorisée par la réglementation et/ou la charte AF2M applicable (et, en toute hypothèse, dans toute plage horaire plus restrictive qui viendrait à s'appliquer).

20.5. Identité émetteur / numérotation & anti-usurpation

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

20.6. Preuves & tenue des registres par le Client

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

20.7. Gestion des oppositions – STOP

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

20.8. Signalement des spams – 33700

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

20.9. Contenus interdits / secteurs sensibles

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

20.10. Filtrage opérateur & délivrabilité

R2G Groupe

1 Allée des champs 95270 Belloy en France

contact@r2g-groupe.fr

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

S.A.S. au capital de 20 000 euros

SIRET 887 970 739, RCS Pontoise

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

20.11. Mesures anti-abus & sanctions contractuelles

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

20.12. Spécificités Alerte / Transactionnel

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

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

Les traitements de données liés aux SMS (bases opt-in, oppositions, logs STOP) sont gérés selon l'Article 11 (RGPD, sécurité, droits) et Article 19 (chaîne de sous-traitance/routeurs SMS). **R2G Groupe** peut exiger l'auditabilité des bases (preuves d'opt-in/opt-out). 20.14. International & géo-règles Pour les envois hors France, le **Client** respecte les règles locales (consentement, STOP/opt-out, plages horaires, contenus). **R2G Groupe** peut refuser une campagne non conforme à la réglementation du pays de destination.

20.15. Mise à jour des règles & chartes

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

- CPCE – art. L34-5 (prospection électronique, consentement).
- CNIL – Prospection commerciale par SMS/MMS (B2C opt-in, B2B opt-out, identité et moyen de s'opposer).
- 33700 – Plateforme de lutte contre les SMS indésirables.
- ARCEP – Numérotation & actualités plan (CLI/authentification, anti-usurpation).
- AF2M – Charte Business Messaging (plages horaires et bonnes pratiques).

Annexe – SLA (Service Level Agreement)

A.1. Objet et périmètre

Le présent SLA encadre les engagements de service, de délais d'intervention/rétablissement (GTR/GTA) et les crédits de service applicables aux Services éligibles fournis par **R2G Groupe**. Sauf stipulation contraire aux Conditions particulières / Bon de commande, le SLA s'applique uniquement :

- Aux accès FTTO (Business) ;
- Aux options SLA FTTH (si souscrites) ;
- Aux Services VoIP/3CX opérés par **R2G Groupe** (périmètre plateforme/configurations livrées). Le SLA ne s'applique pas aux services mobile, SMS, Backup 4G, ni aux composants tiers hors périmètre (cf. exclusions A.7).

A.2. Définitions & catégories d'incident

- P1 Critique : Service indisponible ou gravement dégradé sur un site entier (production bloquante).
- P2 Majeur : Fonctionnalité dégradée impactant plusieurs utilisateurs/fonctions clés.
- P3 Mineur : Dysfonctionnement non bloquant / dégradation limitée.

R2G Groupe

1 Allée des champs 95270 Belloy en France

contact@r2g-groupe.fr

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

S.A.S. au capital de 20 000 euros

SIRET 887 970 739, RCS Pontoise

- P4 Demande : Demandes de changement, ajout, information (hors incident). Les délais courent à compter de l'ouverture de ticket validée par **R2G Groupe** (n° de ticket).

A.3. Engagements de prise en charge (accusé

& diagnostic initial)

- P1 : accusé ≤ 30 min ; diagnostic initial ≤ 1 h (24/7 si précisé au bon de commande, sinon jours/heures ouvrés).
- P2 : accusé ≤ 2 h ; diagnostic initial ≤ 4 h (ouvrés).
- P3 : accusé ≤ 1 j ouvré ; diagnostic initial ≤ 2 j ouvrés.
- P4 : accusé ≤ 2 j ouvrés ; délai planifié selon charge/projet.

A.4. Engagements par type d'accès

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

- Bronze : disponibilité cible 99,5 %/mois ; GTR 8 h ouvrées ; fenêtre support J+H ouvrés.
- Silver : 99,8 %/mois ; GTR 4 h ouvrées ; possibilité intervention sur site si requise.
- Gold : 99,9 %/mois ; GTR 4 h ouvrées (HNO sur devis si prévu) ; proactivité (surveillance NOC).

A.4.2. FTTH (option SLA FTTH nécessaire)

Sans option, aucun SLA (sans garantie de service de l'opérateur d'infrastructure). Avec option SLA FTTH :

- Disponibilité cible 99,0 %/mois ; GTR J+1 ouvré (ou profil supérieur si prévu) ; crédits réduits vs FTTO. À défaut d'option Backup 4G, le **Client** assume le risque d'interruption (cf. art. 7.2 et 10.6).

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

- Disponibilité plateforme (hors éditeur et Internet public) : 99,9 %/mois.
- P1 : GTR 4 h ouvrées (contournement acceptable) ; P2 : 8 h ouvrées ; P3 : 5 j ouvrés. Les évolutions éditeur 3CX/mises à jour de sécurité peuvent imposer des fenêtres de maintenance (cf. A.6). A.5. Calcul de disponibilité & crédits de service A.5.1. Disponibilité mensuelle = $[(\text{Durée mensuelle} - \text{indisponibilités imputables}) \div \text{Durée mensuelle}] \times 100$. Sont exclus du calcul : fenêtres de maintenance planifiées, force majeure, périmètre tiers (opérateur d'infrastructure, éditeur, énergie, Internet public), faute du **Client** (LAN, onduleur, site non prêt), usages non conformes.

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

- $< 99,5\%$: 5 % ; $< 99,0\%$: 10 % ; $< 98,0\%$: 20 % ; $< 95,0\%$: 30 %. FTTH (option SLA FTTH) : moitié des pourcentages ci-dessus. VoIP/3CX : 5 % si P1 > 4 h ; 10 % si P1 > 8 h ; 20 % si P1 > 24 h.

A.5.3. Plafond & conditions : plafond 100 % du MRC mensuel du Service ; crédits non convertibles en espèces, non reportables ; non cumulables avec dommages-intérêts (réparation exclusive – cf. art. 10.4).

Le **Client** doit être à jour de ses paiements (sinon pas de crédit). A.6. Fenêtres de maintenance planifiée Travaux programmés (opérateur d'infrastructure, **R2G Groupe**, éditeur) susceptibles d'impacter le Service ; information préalable lorsque raisonnablement possible ; aucun crédit SLA sur ces périodes. A.7. Exclusions Aucune responsabilité/aucun crédit au titre : force majeure ; FTTH sans option SLA ; Backup 4G (secours) ; mobile/SMS ; pannes dues à l'environnement **Client** (LAN/wifi, onduleur/énergie, locaux) ; évolutions éditeurs (3CX) ; maintenance planifiée ; sécurité/patching urgents ; usage abusif (cf. Annexe Usage Raisonnable). A.8. Procédure de demande de crédit Le **Client** introduit sa demande par écrit avec n° de ticket, dates/heures et impacts, dans les 10 jours ouvrés suivant la fin de l'incident. Après vérification, **R2G Groupe** applique le crédit sur la facture suivante. Passé ce délai, la demande est irrecevable (sauf preuve contraire manifeste). A.9. Articulation Le présent SLA complète les Articles 7, 8, 10 et 13 des CGV. En cas de divergence, les Conditions particulières / Bon de commande priment.

R2G Groupe

1 Allée des champs 95270 Belloy en France

contact@r2g-groupe.fr

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

S.A.S. au capital de 20 000 euros

SIRET 887 970 739, RCS Pontoise

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

F.2. Seuils d’usage (repères contractuels, sauf mention

contraire au BDC/CP)

- Voix : 3 000 min / utilisateur / mois (mesure par ligne ou compte), non reportables ; jusqu’à 2 appels simultanés par utilisateur (sauf CP).
- SMS : 10 000 SMS / mois (tous destinataires confondus).
- Data – Backup 4G : 200 Go / mois / SIM ; usage de secours exclusivement. Dépasser de manière significative ou répétée ces repères peut être requalifié en usage abusif (cf. F.5–F.8). **R2G Groupe** peut relever ou adapter temporairement les seuils sur demande écrite et accord.

F.3. Usages interdits (liste ouverte) SIM box,

SIM farming, robocalls, SPAM SMS/voix, usurpation/CLI falsifié, AIT, revente/mutualisation non autorisée, appel surtaxé à des fins d’arbitrage, contournement de protections, usage du Backup 4G comme accès principal, envois Marketing sans consentement/STOP ou en dehors des plages autorisées. F.4. Indicateurs d’anomalie (détection) Surveillance notamment de : pics d’appels/SMS, taux d’appels très courts, ratios ACD/ASR anormaux, burst soutenu, recomposition automatisée, usage 24/7 incohérent avec l’effectif, destinations ciblées inhabituelles, CLI incohérent.

F.5. Mesures graduées

En cas de suspicion ou de constat d’abus/dépassements :

- a) Alerte + plan d’actions.
- b) Restriction (throttle, cap), filtrage ou blocage de plages.
- c) suspension partielle/total Du Service.
- d) résiliation pour faute (cf. art. 6.4, 5.6, 18, 20). En cas de risque réseau/injonction, action immédiate sans préavis possible.

F.6. Surcharges / hors forfait

- Dépassements Voix/SMS/Data : hors forfait selon la documentation tarifaire en vigueur / CP.
- “ Trafic abusif/AIT : surcharges anti-fraude et refacturation des coûts d’interconnexion/terminaison additionnels ; frais d’enquête et remise en conformité facturables.

F.7. SMS – obligations spécifiques

- a) Marketing : consentement (B2C) ou information + opt-out (B2B), identité de l’expéditeur, STOP/lien gratuit de désinscription opérationnel, horaires recommandés (8h–22h, jours ouvrables), gestion des oppositions et 33700.
- b) Alerte/transactionnel : contenu non promotionnel ; **R2G Groupe** peut requalifier en Marketing si éléments promotionnels. (Compléments Article 20.)

F.8. Preuve & traçabilité

Les CDR et journaux de **R2G Groupe** font foi jusqu’à preuve contraire ; le **Client** conserve preuves d’opt-in/opt-out, sources des bases, et journaux STOP/désinscription (cf. art. 20).

F.9. Mise à jour

R2G Groupe

1 Allée des champs 95270 Belloy en France

contact@r2g-groupe.fr

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

S.A.S. au capital de 20 000 euros

SIRET 887 970 739, RCS Pontoise



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



R2G Groupe

1 Allée des champs 95270 Belloy en France

contact@r2g-groupe.fr

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

S.A.S. au capital de 20 000 euros

SIRET 887 970 739, RCS Pontoise