

Conditions Générales de Vente (CGV) R2G Groupe

Article 1 – Objet et champ d’application

1.1. Les présentes **Conditions Générales de Vente** (ci-après « **CGV** ») définissent les droits et obligations de **R2G Groupe** (ci-après « **R2G** ») et du **Client (Client professionnel)** dans le cadre de :

- la fourniture de produits de télécommunications,
- la fourniture de produits informatiques,
- la fourniture de produits de vidéosurveillance,
- la fourniture de produits de bureautique,

Ainsi que la fourniture de services de télécommunications, d’accès à internet et de solutions associées (ci-après les « Services »).

Elles s’inscrivent dans le respect du cadre légal en vigueur, notamment les dispositions du Code de commerce, du Code des postes et des communications électroniques (**CPCE**) et du Code civil, applicables aux relations B2B.

1.2. Les **CGV** s’appliquent à toute **commande de Services ou/et de matériel, tout abonnement et toute prestation** conclus entre **R2G** et le **Client**.

La signature d’un contrat ou d’un bon de commande, ou encore toute utilisation effective des Services par le **Client**, emporte acceptation pleine et entière des présentes **CGV**.

1.3. En cas de contradiction entre les **CGV** et des conditions particulières convenues par écrit (par exemple un **SLA** ou des annexes techniques spécifiques), les conditions particulières prévaudront, conformément à l’article 1103 du Code civil (le contrat fait la loi des parties).

Article 2 – Définitions

Les termes commençant par une majuscule dans le texte des présentes **CGV** ont le sens qui leur est donné ci-après :

- **Services** : Ensemble des prestations de téléphonie (fixe et/ou mobile), d’accès à internet (xDSL, fibre optique, 4G/5G fixe, etc.), de messagerie,

d'hébergement, de vidéosurveillance, de bureautique, de solutions collaboratives et/ou tout autre service associé proposés par **R2G**.

- **Fourniture** : Mise à disposition de produits ou équipements (télécommunications, informatique, vidéosurveillance, bureautique (par exemple) par **R2G Groupe**, incluant leur livraison et toute opération d'installation ou d'activation, conformément aux termes du Contrat.
- **Contrat** : L'ensemble contractuel conclu entre **R2G** et le **Client**, comprenant les présentes **CGV**, les éventuelles conditions particulières, le(s) bon(s) de commande signé(s), les annexes techniques et tout avenant ultérieur.
- **SLA (Service Level Agreement)** : Niveau de service et engagements de performance (disponibilité, délais de rétablissement, etc.) auxquels **R2G** s'engage pour certains Services, le cas échéant définis dans un document séparé.
- **Engagement minimum** : Période initiale d'abonnement pendant laquelle le **Client** s'engage à conserver le Service. En cas de résiliation anticipée durant cette période, des pénalités peuvent être dues selon les dispositions du Contrat (**voir article sur la résiliation**).
- **Force majeure** : Événement extérieur, imprévisible et irrésistible rendant impossible l'exécution des obligations d'une partie, tel que défini par l'article 1218 du Code civil et la jurisprudence (par ex. catastrophes naturelles, grèves externes, conflits armés, pandémies...).

 **Article 3 – Offres et Services****3.1. Présentation des offres.**

R2G propose plusieurs offres et formules destinées aux professionnels, notamment :

- **Accès internet haut débit et très haut débit** : connexions xDSL, fibre optique, liaisons 4G/5G fixe, etc.
- **Services de téléphonie** : téléphonie fixe VoIP et téléphonie mobile, avec possibilité de portabilité des numéros existants.
- **Communications unifiées** : outils de visioconférence, messagerie d'entreprise, solutions collaboratives et autres services de communication unifiée.

- **Hébergement et cloud** : hébergement de serveurs, services cloud (messagerie, stockage en ligne, sauvegarde) et autres services informatiques managés.
- **Prestations associées** : services de maintenance, support technique, infogérance, installation de matériel, vidéosurveillance, solutions de bureautique et toutes autres prestations complémentaires.
- **La fourniture** : de produits de télécommunications, de produits informatiques, de produits de vidéosurveillance, de produits de bureautique,

Les caractéristiques et le périmètre exacts des Services souscrits par le **Client** sont précisés dans le Contrat (devis, bon de commande et annexes éventuelles).

3.2. Éligibilité technique et couverture.

La fourniture de certains Services est soumise à une éligibilité technique (zone de couverture, faisabilité sur le site du **Client**, disponibilité des réseaux ou infrastructures). **R2G** ne pourra fournir une offre que si les conditions techniques le permettent. En particulier, si les infrastructures nécessaires (ligne télécom, raccordement fibre, etc.) ne sont pas disponibles ou accessibles, **R2G** pourra refuser la souscription ou proposer une offre alternative. Le **Client** reconnaît que l'évaluation de l'éligibilité peut nécessiter des tests ou études techniques préalables.

3.3. Évolution des Services.

Les caractéristiques techniques des Services (telles que débits, protocoles, types d'équipements) peuvent être amenées à évoluer au cours du contrat, notamment pour suivre le progrès technologique ou se conformer à de nouvelles exigences réglementaires. Conformément aux dispositions du **CPCE** (par ex. articles L.32-1 et suivants), **R2G** informera préalablement le **Client** de toute modification substantielle du Service dans un délai raisonnable.

En cas de modification ayant un impact significatif sur le Service ou sur les conditions du Contrat, le **Client** pourra, si bon lui semble, résilier le Service concerné sans pénalité dans le délai indiqué par **R2G** (généralement un (1) mois à compter de la notification de la modification).

Article 4 – Souscription, activation des Services et portabilité

4.1. Processus de souscription.

Pour souscrire aux Services, le **Client** remet à **R2G** un bon de commande ou un contrat de souscription dûment complété et signé. **R2G** se réserve le droit de demander tout document justificatif complémentaire avant d'activer les Services, notamment pour vérifier la qualité de professionnel du **Client** ou sa solvabilité (exemple : extrait Kbis, pièce d'identité du signataire, mandat de prélèvement bancaire, preuve d'adresse du siège, etc.).

R2G peut également effectuer une étude technique du site du **Client** afin de valider la faisabilité de l'installation.

4.2. Activation du Service.

L'activation effective des Services est conditionnée à : (i) la faisabilité technique (éligibilité confirmée, installation des équipements et raccordements nécessaires), (ii) la réalisation, le cas échéant, des travaux ou installations préalables chez le **Client**, et (iii) le paiement par le **Client** des éventuels frais d'installation ou de mise en service prévus au Contrat.

R2G s'engage à tout mettre en œuvre pour activer les Services dans les meilleurs délais après la souscription, sous réserve des contraintes techniques ou administratives (délai d'obtention d'une ligne, autorisations d'accès à l'immeuble, etc.).

Le **Client** sera informé de la date de mise en service ou de toute difficulté rencontrée. Une fois le Service activé, le **Client** en sera avisé par tout moyen (compte-rendu d'installation, email de confirmation, etc.), à charge pour lui de tester le bon fonctionnement et de signaler sans délai toute anomalie.

4.3. Portabilité des numéros.

Si le **Client** souhaite conserver ses numéros de téléphone existants (lignes fixes ou mobiles) lors de sa souscription chez **R2G**, celui-ci prendra en charge les démarches de portabilité conformément aux règles établies par l'**ARCEP**.

Le **Client** devra fournir à **R2G** un Relevé d'Identité Opérateur (RIO) valide pour chaque numéro concerné (ou tout document équivalent requis par l'ancien opérateur). En cas de retard ou d'impossibilité de porter un numéro imputable à un tiers (notamment à l'opérateur sortant), **R2G** ne pourra être tenue responsable du dépassement de la date prévue de portage ou de la non-conservation du numéro (conformément à l'article L.44 du **CPCE**).

Article 5 – Durée du Contrat et résiliation

5.1. Durée initiale et reconduction.

Sauf disposition contraire, les offres de Services de **R2G** comportent une durée **d'engagement initiale ferme** (une durée initiale pouvant aller **jusqu'à 63 mois**), selon ce qui est indiqué dans le bon de commande ou les conditions particulières).

À l'expiration, il se **reconduit tacitement** par périodes de **12 mois**, sauf résiliation notifiée dans les conditions ci-après, sauf stipulation contraire, le **Client** pourra s'opposer à la reconduction en exerçant son droit de résiliation conformément à l'article 5.2 ci-après.

5.2. Résiliation à l'initiative du Client.

Le **Client** peut résilier le Contrat à tout moment une fois la période d'engagement minimum échue, moyennant le respect d'un préavis écrit dont la durée est précisée dans le Contrat (à défaut de précision, un préavis standard de 3 mois (3) mois s'applique).

La résiliation doit être notifiée par **lettre recommandée avec accusé de réception** adressée au siège de **R2G** (ou toute autre adresse indiquée à cet effet).

Si le **Client** souhaite résilier avant la fin de la période d'engagement initiale, des frais de résiliation anticipée pourront être facturés, correspondant tout ou partie des

redevances restant dues jusqu'au terme initial (selon les modalités indiquées dans les conditions particulières ou le bon de commande).

5.3. Résiliation à l'initiative de R2G.

R2G pourra résilier le Contrat de plein droit et sans indemnité en cas de manquement grave du **Client** à ses obligations contractuelles, notamment en cas de non-paiement persistant des factures, d'usage frauduleux ou illicite des Services, ou de non-respect de la réglementation en vigueur. Sauf cas d'urgence justifiant une interruption immédiate (ex. fraude avérée, menace pour la sécurité ou l'intégrité du réseau), **R2G** notifiera au préalable le **Client** par mise en demeure écrite (ex. courriel avec accusé de réception ou lettre recommandée).

Si le **Client** ne remédie pas au manquement constaté dans le délai imparti, la résiliation prendra effet à l'issue de ce délai.

5.4. Conséquences de la résiliation.

À l'issue du Contrat, pour quelque cause que ce soit, l'accès aux Services est désactivé et le **Client** reste redevable de toutes les sommes échues jusqu'à la date de résiliation effective. La résiliation des Services n'ouvre droit au remboursement des frais initiaux ou des redevances payées d'avance que dans les cas prévus expressément par la loi ou le Contrat.

En cas de résiliation anticipée du fait du **Client** (ou du fait de **R2G** pour manquement du **Client**), **R2G** pourra facturer les pénalités ou indemnités prévues au 5.2 ci-dessus. Par ailleurs, le **Client** devra restituer à **R2G**, dans les meilleurs délais, tout matériel appartenant à **R2G** ou mis à disposition dans le cadre du Contrat (box internet, téléphone, etc.), ou assumer la facturation de ce matériel selon la valeur précisée dans le Contrat.

Article 6 – Tarifs, facturation et modalités de paiement

6.1. Tarifs.

Les prix des Services (abonnements, communications, options, frais d'installation, etc.) sont indiqués en euros hors taxes (HT) dans les propositions commerciales, devis ou catalogues tarifaires de **R2G**.

Les tarifs en vigueur au jour de la signature du Contrat sont ceux applicables au **Client**. **R2G** peut être amenée à modifier ses tarifs ultérieurement.

Toute évolution tarifaire sera communiquée au **Client** avec un préavis raisonnable, par tout moyen approprié (annonce sur la facture, email, courrier...).

En cas de modification substantielle à la hausse d'un tarif applicable à un Service souscrit, le **Client** professionnel aura la possibilité de résilier ledit Service sans frais, en notifiant **R2G** par écrit dans un délai d'un (1) mois suivant la notification du nouveau tarif.

L'absence de résiliation dans ce délai vaudra acceptation du nouveau tarif.

6.2. Facturation.

Sauf disposition contraire, la facturation des Services est établie de manière mensuelle.

Les abonnements forfaitaires sont facturés d'avance (terme à échoir), tandis que les consommations variables hors forfait (par exemple communications téléphoniques au-delà d'un forfait) sont facturées à terme échu.

Les factures sont émises par voie électronique et mises à disposition du **Client** sur son Espace **Client** en ligne.

Sur demande expresse du **Client**, les factures peuvent être envoyées par email.

Le **Client** accepte que les factures électroniques fassent foi et renonce à exiger une facture papier, sauf obligation légale contraire.

6.3. Modalités de paiement.

Le paiement des factures doit s'effectuer par le moyen prévu au Contrat. **R2G** privilégie le prélèvement automatique SEPA.

Le **Client** s'engage à signer le mandat de prélèvement correspondant et à approvisionner le compte bancaire désigné.

À défaut de prélèvement, le règlement peut s'effectuer par virement bancaire aux coordonnées indiquées sur la facture, ou tout autre moyen convenu d'un commun accord (chèque, carte bancaire, etc.).

Le délai de paiement standard est de trente (30) jours calendaires à compter de la date d'émission de la facture, sauf mention différente sur la facture ou disposition particulière convenue avec le **Client**.

6.4. Retard ou défaut de paiement.

En cas de retard de paiement, c'est-à-dire en l'absence de règlement intégral d'une facture à l'échéance indiquée, des pénalités de retard seront automatiquement appliquées, calculées par jour de retard au taux légal en vigueur ou au taux mentionné sur la facture (conformément à l'article L.441-10 du Code de commerce).

En outre, une **indemnité forfaitaire** pour frais de recouvrement, d'un montant de 40 € (décret D.441-5 du Code de commerce), sera due par le **Client** professionnel en situation de retard de paiement.

Ainsi que des **pénalités de retard** : taux de 12 % par an, calculé par jour de retard.

Si les sommes dues restent impayées malgré des relances et mises en demeure, **R2G** se réserve le droit de suspendre tout ou partie des Services (sans préjudice du droit de résiliation prévu à l'article 5.3) et d'entreprendre les actions judiciaires appropriées pour recouvrer sa créance.

Le **Client** supportera les éventuels frais de recouvrement engagés par **R2G**, dans les limites permises par la loi.



Article 7 – Maintenance et support technique

7.1. Maintenance préventive et corrective.

R2G assure la maintenance de ses propres infrastructures et équipements réseaux. Dans le cadre de l'amélioration ou du maintien de la qualité de service, **R2G** peut être amenée à réaliser des opérations de maintenance planifiées (mises à jour de logiciels, reconfiguration, remplacement d'équipements, etc.).

Le **Client** sera informé au préalable de toute intervention de maintenance programmée susceptible d'entraîner une indisponibilité ou une dégradation temporaire du Service.

En cas de panne ou dysfonctionnement affectant le Service, le **Client** doit contacter le support de **R2G** (par téléphone, email) afin de signaler l'incident.

R2G diagnostiquera le problème et s'efforcera d'y remédier dans les meilleurs délais.

7.2. Délais de rétablissement.

R2G intervient selon les délais et niveaux de service indiqués dans le **SLA** applicable ou, à défaut, dans un délai raisonnable compte tenu de la gravité de la panne.

Les interventions de maintenance corrective sont réalisées pendant les heures ouvrables de **R2G**, sauf contrat de support particulier prévoyant une assistance étendue (par ex. 24/7).

En cas d'incident majeur affectant fortement le Service et se prolongeant au-delà des délais indicatifs, **R2G** pourra proposer au **Client** des solutions de secours temporaires (par exemple un accès de backup 4G) lorsque cela est techniquement possible, afin de réduire l'impact pour le **Client** jusqu'au rétablissement normal du Service.

7.3. Responsabilité du Client en matière de maintenance.

Le **Client** s'engage à maintenir ses propres équipements et installations internes en bon état de fonctionnement et conformes aux normes en vigueur.

Par exemple, le **Client** est responsable de ses terminaux (téléphones, ordinateurs...), de son réseau local et de son installation électrique.

Si le Contrat inclut la fourniture ou l'installation de matériels par **R2G**, le **Client** devra en assurer la bonne utilisation et l'entretien courant conformément aux préconisations de **R2G** ou du fabricant.

Toute intervention technique réalisée par **R2G** à la demande du **Client** et révélant un incident non imputable à **R2G** (par exemple une panne provoquée par un équipement tiers du **Client**, un mauvais branchement, une coupure de courant sur site...) pourra faire l'objet d'une facturation supplémentaire au temps passé et/ou aux frais de déplacement, selon le tarif en vigueur.



Article 8 – Obligations de R2G

8.1. Qualité de service.

R2G s'engage à fournir les Services conformément aux usages de la profession et aux règles de l'art.

Elle met en œuvre tous les moyens humains et techniques raisonnables pour assurer une qualité de service conforme aux spécifications contractuelles.

Le cas échéant, des engagements spécifiques de qualité de service (**SLA**) peuvent être définis dans une annexe : en cas de non-respect d'un **SLA** imputable à **R2G**, le **Client** pourra prétendre à une indemnisation ou un avoir selon les conditions prévues dans le Contrat (par exemple un crédit correspondant à une partie de l'abonnement mensuel, calculé en fonction de la durée de l'indisponibilité).

8.2. Conformité réglementaire.

R2G déclare respecter l'ensemble des obligations légales et réglementaires applicables à son activité de fournisseur de services de communications électroniques.

À ce titre, **R2G** se conforme notamment aux exigences du **CPCE** et aux décisions de l'**ARCEP** (Autorité de Régulation des Communications Électroniques et des Postes).

R2G veille également au respect de la confidentialité des communications, conformément à l'article L.34-1 du **CPCE**, et coopère avec les autorités compétentes dans les conditions prévues par la loi (par exemple en cas de réquisition judiciaire dûment notifiée).

8.3. Protection des données.

R2G met en place des mesures de sécurité organisationnelles et techniques appropriées pour protéger les données du **Client** contre tout accès non autorisé, perte ou altération.

Ces mesures sont conformes aux lois applicables en matière de protection des données personnelles, notamment le Règlement (UE) 2016/679, dit **RGPD**, et la loi française Informatique et Libertés. (Les engagements de **R2G** concernant les données personnelles du **Client** sont détaillés à l'**article 12** ci-après.)

Article 9 – Obligations du Client

9.1. Usage professionnel.

Le **Client** s'engage à utiliser les Services fournis par **R2G** exclusivement dans le cadre de ses besoins professionnels internes.

Il est strictement interdit d'utiliser les Services de manière détournée, abusive ou non conforme à leur destination.

Par exemple, le **Client** s'interdit toute utilisation frauduleuse, illicite, contraire aux bonnes mœurs ou aux lois en vigueur.

En cas de manquement à cette obligation d'usage conforme, **R2G** pourra suspendre le Service et/ou résilier le Contrat, sans préjudice d'éventuels dommages-intérêts.

9.2. Respect des lois et réglementations.

Le **Client** doit se conformer à l'ensemble des dispositions légales et réglementaires qui pourraient s'appliquer à l'utilisation des Services.

Cela inclut, le cas échéant, le respect du Code de la consommation (pour la prospection commerciale, ventes à distance...), du Code du commerce, du **CPCE**, du **RGPD** et de toute autre loi applicable.

Le **Client** est seul responsable des contenus qu'il émet ou héberge via les Services (par exemple contenus diffusés en ligne, messages envoyés, fichiers stockés) et garantit **R2G** contre tout recours de tiers lié à ces contenus ou à son usage des Services.

9.3. Équipements et installations du Client.

Le **Client** est responsable de ses équipements terminaux et de son environnement technique. Sauf disposition contraire dans le Contrat, l'installation et la configuration des équipements du **Client** (tels que les postes téléphoniques, routeurs,

commutateurs, systèmes informatiques...) sont effectuées par le **Client** sous sa responsabilité.

Le **Client** doit s'assurer que ces équipements sont compatibles avec les Services et répondent aux normes en vigueur.

Il appartient également au **Client** de protéger ses installations (locaux techniques, baies de brassage, câblage interne...) contre les intrusions, les surtensions électriques, les incendies, dégâts des eaux et autres sinistres.

9.4. Sécurité et confidentialité.

Le **Client** doit mettre en œuvre des mesures de sécurité appropriées pour protéger l'accès aux Services et aux données associées.

Cela comprend, à titre d'exemple, l'utilisation de mots de passe robustes et confidentiels, la mise à jour régulière des logiciels et antivirus de ses ordinateurs, et plus généralement toutes précautions pour prévenir une intrusion ou un usage non autorisé des Services.

Le **Client** informera sans délai **R2G** en cas de compromission de ses identifiants (mot de passe divulgué, vol d'un équipement contenant des codes d'accès...) afin que **R2G** puisse aider à sécuriser le compte.

Par ailleurs, le **Client** reste responsable de la préservation de la confidentialité de ses propres informations sensibles et de ses données :

Il effectuera des sauvegardes régulières de ses données critiques et prendra les mesures nécessaires pour en éviter la perte ou la divulgation non autorisée.

Article 10 – Annuaire universel

10.1. Droit à l'inscription.

Conformément au Code des postes et communications électroniques, le **Client** dispose du droit de faire figurer ses coordonnées professionnelles dans l'annuaire universel des abonnés téléphoniques.

Par défaut, sauf opposition du **Client** lors de la souscription, **R2G** (ou le tiers en charge de l'annuaire) inscrira les informations professionnelles du **Client** dans la base d'annuaire universel accessible au public (raison sociale ou nom commercial, adresse professionnelle, numéro de téléphone professionnel).

Cette insertion est gratuite.

10.2. Refus ou modification d'inscription.

Si le **Client** ne souhaite pas apparaître dans l'annuaire universel, il peut s'y opposer dès la souscription en le signalant expressément à **R2G** (case à cocher sur le formulaire ou mention écrite).

À tout moment par la suite, le **Client** peut demander la modification de ses données d'annuaire ou leur suppression.

Il suffit pour cela d'adresser une demande au Service **Client** de **R2G** (par email ou courrier), en justifiant de son identité.

R2G fera le nécessaire pour transmettre la demande au gestionnaire de l'annuaire universel et s'engage à ce que la modification ou la désinscription soit prise en compte dans un délai raisonnable.

10.3. Données publiées et responsabilité.

Les données d'annuaire proviennent des informations communiquées par le **Client** à **R2G** lors de la souscription (ou mises à jour ultérieurement).

Il incombe au **Client** de fournir des informations exactes et de signaler toute modification. **R2G** ne saurait être tenue responsable d'éventuelles erreurs ou omissions dans l'annuaire universel si celles-ci résultent d'informations inexactes fournies par le **Client** ou d'un traitement erroné par l'éditeur de l'annuaire.



Article 11 – Responsabilité et limitations

11.1. Obligation de moyens.

R2G est tenue à une obligation de moyens dans l'exécution du Contrat.

Elle fera tout son possible pour assurer une disponibilité et une qualité satisfaisante des Services, dans le cadre d'une obligation de moyens et non de résultat.

Le **Client** reconnaît que, malgré tous les soins apportés, les Services peuvent être ponctuellement interrompus ou dégradés par des événements extérieurs (pannes, maintenance urgente, cas de force majeure) et que **R2G** ne peut garantir un fonctionnement absolument ininterrompu des Services.

11.2. Limitations de responsabilité.

R2G ne pourra être tenue responsable des dommages indirects subis par le **Client** du fait de l'utilisation ou de la défaillance des Services.

Sont considérés comme des dommages indirects (et n'ouvrent pas droit à réparation) notamment les pertes de chiffre d'affaires, de bénéfice, de données, le préjudice commercial, le trouble de jouissance, ou tout autre dommage qui n'est pas la conséquence directe et immédiate d'une éventuelle faute de **R2G**.

En tout état de cause, si la responsabilité de **R2G** venait à être engagée à la suite de l'exécution du Contrat, le montant des dommages-intérêts auxquels le **Client** pourrait prétendre serait limité, tous préjudices confondus, au total des sommes effectivement payées par le **Client** à **R2G** au cours des douze (12) derniers mois pour le Service concerné. Cette limitation s'applique pour chaque événement engageant la responsabilité de **R2G**, et ce, même en cas de pluralité de faits générateurs sur la période, sauf disposition légale impérative contraire.

11.3. Force majeure.

Aucune des parties ne pourra être tenue pour responsable vis-à-vis de l'autre d'un manquement à ses obligations causé par la survenance d'un cas de force majeure. Constitue un cas de force majeure tout événement remplissant les critères définis par l'article 1218 du Code civil et la jurisprudence, échappant au contrôle de la partie affectée et empêchant l'exécution de ses obligations.

De tels événements peuvent inclure, à titre d'exemple, une catastrophe naturelle majeure, un acte de terrorisme, une grève générale affectant les communications, une panne électrique d'ampleur nationale, ou une pandémie.

La partie qui invoque la force majeure devra informer l'autre partie de la survenance de l'événement dès qu'elle en a connaissance, par tout moyen, et devra s'efforcer d'en limiter la durée et les effets.

Si le cas de force majeure se prolonge au-delà d'une durée raisonnable (par exemple plus de 30 jours), chacune des parties pourra envisager la résiliation du Contrat sans indemnité, sur notification écrite à l'autre partie.

Article 12 – Données personnelles et confidentialité

12.1. Conformité RGPD.

R2G, en sa qualité de responsable de traitement, collecte et traite des données à caractère personnel concernant le **Client** (notamment les données des représentants, employés ou collaborateurs du **Client**) pour les besoins de l'exécution du Contrat. Ces traitements sont effectués conformément au Règlement (UE) 2016/679 dit Règlement Général sur la Protection des Données (**RGPD**) et à la loi "Informatique et Libertés" n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée.

Les données personnelles recueillies sont utilisées principalement pour la gestion de la relation contractuelle :

Mise en service et fourniture des Services, facturation, support technique, gestion des réclamations. Elles peuvent également servir, le cas échéant, à informer le **Client** sur les offres de **R2G** ou à lui proposer de nouveaux services (prospection commerciale), dans le respect des règles applicables en matière de consentement ou d'intérêt légitime en **B2B**.

12.2. Droits du Client sur ses données.

Conformément au **RGPD**, le **Client** (ou les personnes physiques concernées au sein de l'organisation du **Client**) dispose d'un droit d'accès aux données personnelles les concernant, ainsi que d'un droit de rectification, d'effacement, de limitation du traitement, d'opposition pour motif légitime, et de portabilité des données fournies.

Ces droits peuvent être exercés en contactant **R2G** par courrier ou par email (aux coordonnées indiquées dans les mentions légales ci-dessous ou dans la politique de confidentialité de **R2G**), en précisant l'objet de la demande et l'identité du demandeur.

R2G pourra demander un justificatif d'identité dans le cas où la demande émane d'une personne physique liée au **Client** (employé, représentant, etc.), afin de s'assurer de la légitimité de la demande.

R2G s'engage à apporter une réponse à toute demande d'exercice de droits dans les délais légaux (en principe un (1) mois, prolongeable si nécessaire).

12.3. Confidentialité des informations.

Chacune des parties s'engage à considérer comme strictement confidentielles toutes les informations, documents ou données, de nature technique, commerciale ou financière, obtenues de l'autre partie dans le cadre de la préparation et de l'exécution du Contrat, et ne devra pas les divulguer à des tiers sans l'autorisation préalable et écrite de l'autre partie.

Cette obligation de confidentialité ne s'applique pas aux informations tombées dans le domaine public ou obtenues légalement par des tiers indépendamment du Contrat.

L'obligation de confidentialité demeurera en vigueur pendant toute la durée du Contrat et survivra pendant une période de cinq (5) ans suivant son expiration ou sa résiliation, sauf stipulation contraire ou événement rendant ces informations publiques entre-temps.

Article 13 – Service Client, réclamations et litiges

13.1. Service Client.

R2G met à la disposition du **Client** un service d'assistance dédié pour toute question relative aux Services (utilisation, configuration) ou pour toute demande liée à la facturation et au suivi du Contrat.

Le **Client** peut contacter le Service **Client R2G** aux coordonnées suivantes :

- Téléphone : 01 86 23 23 23 (numéro non surtaxé)
- E-mail : contact@R2G-groupe.fr
- Adresse postale : **R2G Groupe**
Service Client
2 Esplanade de la Gare
95110 SANNOIS

13.2. Réclamations.

En cas de dysfonctionnement d'un Service, de contestation d'une facture ou de différend quelconque lié à l'exécution du Contrat, le **Client** est invité à contacter d'abord le Service **Client** de **R2G** qui s'efforcera de trouver une solution amiable. Toute réclamation formelle peut être adressée par écrit (email ou courrier recommandé) à **R2G** en détaillant les griefs ou problèmes rencontrés.

R2G s'engage à traiter les réclamations avec diligence et à y répondre dans les meilleurs délais (indicativement sous trente (30) jours).

Les parties conviennent que, avant d'envisager toute action contentieuse, elles chercheront en bonne foi à résoudre amiablement les difficultés éventuelles.

13.3. Médiation.

Si malgré les échanges entre le **Client** et **R2G**, aucun accord amiable n'a pu être trouvé à la suite d'une réclamation, le **Client** professionnel a la faculté de recourir gratuitement à un dispositif de médiation.

Le secteur des communications électroniques dispose d'un Médiateur des communications électroniques compétent pour les litiges entre opérateurs et Clients. Le **Client** pourra saisir le médiateur dans les conditions requises (dossier comportant les justificatifs, notamment la preuve d'une réclamation écrite préalable auprès de **R2G**). Les coordonnées du médiateur ou de l'organisme de médiation sectoriel seront fournies au **Client** sur simple demande ou sont consultables sur le site de l'**ARCEP**. Le médiateur tentera, en toute indépendance et impartialité, de rapprocher les points de vue pour résoudre le litige.

Le recours à la médiation n'interdit pas aux parties de chercher une solution par ailleurs ou d'engager une action judiciaire si cela s'avère nécessaire.

13.4. Droit applicable et juridiction compétente.

Le Contrat et les présentes **CGV** sont soumis au droit français.

En cas de litige persistant n'ayant pu être résolu amiablement ni par médiation, la compétence territoriale est attribuée au Tribunal de commerce de Pontoise, y compris en référé, ce qui est expressément accepté par le **Client** professionnel.

Cette attribution de compétence s'appliquera sauf disposition légale impérative contraire.

Article 14 – Droit de rétractation (Clients assimilés consommateurs)

14.1. Principe – absence de rétractation en B2B.

Les Services de **R2G** sont par nature destinés à une Clientèle professionnelle.

En conséquence, les règles protectrices du consommateur en matière de vente à distance ou de démarchage à domicile (articles L.221-1 et suivants du Code de la consommation) ne s'appliquent pas aux contrats conclus entre **R2G** et un **Client** personne morale ou entrepreneur individuel agissant à titre professionnel.

Par principe, le **Client** professionnel ne bénéficie d'aucun droit de rétractation légal après la souscription d'un Service, et ce même s'il a conclu le Contrat à distance (en ligne ou par échange de courriers) ou hors établissement.

14.2. Exception pour les Clients assimilés consommateurs.

À titre exceptionnel, si le **Client** est une personne physique ou une micro-entreprise pouvant être juridiquement assimilée à un consommateur au sens de l'article L.221-3 du Code de la consommation (par exemple un entrepreneur individuel employant moins de 5 salariés qui souscrit un contrat n'entrant pas dans le champ de son activité principale), alors ce **Client** bénéficie, sous conditions, d'un droit de rétractation de quatorze (14) jours calendaires.

Ce délai de 14 jours court à compter de la conclusion du Contrat (ou de la réception du matériel en cas de vente de biens).

Pour exercer ce droit, le **Client** éligible doit notifier à **R2G** sa volonté de se rétracter par tout écrit dénué d'ambiguïté (par exemple en envoyant le formulaire type de rétractation lorsqu'il est applicable).

En cas de rétractation valable, le contrat sera annulé et les sommes éventuellement versées seront remboursées, à l'exception des services pleinement exécutés avant la rétractation avec l'accord du **Client** (par exemple si le Service a été activé et utilisé pendant le délai de rétractation, le **Client** devra payer la période effectivement consommée).

 **Article 15 – Dispositions finales****15.1. Modification des CGV.**

R2G se réserve le droit de faire évoluer ou de modifier les présentes **CGV** à tout moment, notamment pour les adapter à un changement de la réglementation ou des caractéristiques des Services.

Toute mise à jour des **CGV** sera communiquée au **Client** par tout moyen approprié. En particulier, la nouvelle version des **CGV** pourra être notifiée au **Client** par un message inséré dans la facture ou par un envoi dédié, ou mise à disposition via un lien hypertexte sur le site internet de **R2G** ou sur l'Espace **Client** en ligne.

Si une modification des **CGV** comporte une augmentation de obligations ou une diminution des droits du **Client** de manière substantielle, le **Client** aura la faculté de résilier le Contrat sans pénalité en notifiant son refus des nouvelles conditions dans un délai d'un (1) mois à compter de la date de prise d'effet annoncée des modifications. Passé ce délai, ou en l'absence de résiliation par le **Client**, les nouvelles **CGV** seront considérées comme acceptées et remplaceront de plein droit la version précédente.

15.2. Cession du Contrat.

R2G pourra céder ou transférer à tout moment le Contrat (ou l'un quelconque de ses droits et obligations au titre de celui-ci) à une société affiliée ou à tout tiers de son choix, sous réserve d'en informer préalablement le **Client** et de garantir le maintien des mêmes conditions contractuelles pour le **Client**.

De son côté, le **Client** ne peut céder ou transférer le Contrat, en tout ou partie, à un tiers (y compris à l'occasion d'une cession de fonds de commerce ou d'un changement de contrôle de son entreprise) qu'avec l'accord exprès, préalable et écrit de **R2G**. Toute tentative de cession effectuée en violation de cette clause serait nulle et non avenue à l'égard de **R2G**, et pourrait justifier la résiliation immédiate du Contrat par **R2G**.

15.3. Nullité partielle.

Si l'une des dispositions des présentes **CGV** était déclarée nulle, illégale ou inapplicable par une juridiction ou une loi, cette disposition serait réputée non écrite sans pour autant entraîner la nullité du Contrat ou des autres dispositions des **CGV**.

Les autres stipulations demeureront en vigueur et conserveront leur portée, à moins que la clause annulée ne rende impossible l'exécution même du Contrat ou ne porte sur un élément déterminant ayant conditionné le consentement d'une des parties. Dans un tel cas, les parties se rapprocheront pour négocier de bonne foi une clause valide de remplacement reflétant au mieux leur intention initiale.

(Les présentes **CGV** constituent l'intégralité de l'accord entre les parties pour ce qui concerne leur objet. Le fait pour **R2G** de ne pas se prévaloir à un moment donné de l'une des dispositions des **CGV** ne pourra être interprété comme une renonciation définitive à s'en prévaloir ultérieurement.)

Article 16 – Vente de matériel et transfert de propriété

16.1. Objet.

La présente clause régit les conditions applicables à la vente de matériel par **R2G** au **Client**.

Elle s'applique lorsque le **Client** acquiert des équipements (tels que routeurs, téléphones, caméras, serveurs, périphériques informatiques, etc.) auprès de **R2G**, soit dans le cadre d'une offre couplée aux Services, soit par un achat distinct figurant sur un bon de commande.

16.2. Modalités de commande.

Tout matériel proposé à la vente par **R2G** fait l'objet d'une description et d'un prix figurant soit au devis, soit au catalogue tarifaire de **R2G** en vigueur.

Le **Client** passe commande du matériel en signant le bon de commande correspondant ou en validant l'offre commerciale le mentionnant.

La commande de matériel peut être intégrée au contrat principal de Services ou faire l'objet d'un bon de commande séparé, mais dans tous les cas, elle est soumise aux présentes **CGV** (en plus des éventuelles conditions spécifiques figurant sur le devis).

16.3. Transfert de propriété.

La propriété juridique des matériels vendus est transférée au **Client** seulement après le **paiement intégral** du prix convenu (principe de la réserve de propriété).

Jusqu'à ce paiement complet, **R2G** conserve la propriété pleine et entière des équipements fournis, conformément à l'article L.624-16 du Code de commerce.

Le **Client** s'interdit, tant que le paiement n'est pas intégralement effectué, de revendre ou de disposer des matériels de quelque manière que ce soit (vente, mise en gage, location à un tiers...), sauf accord écrit préalable de **R2G**.

En cas de saisie opérée par des créanciers du **Client** sur des matériels impayés, le **Client** devra **immédiatement** informer **R2G** afin de lui permettre de s'y opposer et de faire valoir ses droits.

16.4. Transfert des risques.

Indépendamment de la réserve de propriété ci-dessus, les risques de perte, de vol ou de dégradation des matériels sont transférés au **Client** dès la livraison physique des équipements ou leur mise à disposition dans les locaux du **Client**.

Autrement dit, dès que le matériel a été délivré au **Client** (y compris si la facture n'est pas encore soldée), le **Client** en assume la garde juridique et les risques.

Il lui appartient donc de souscrire, à ses frais, toute **assurance** nécessaire pour couvrir les risques de vol, d'incendie, de dégradation ou de destruction du matériel dès la livraison.

16.5. Garanties des matériels.

Les matériels fournis bénéficient des garanties légales applicables :

La garantie légale de conformité (articles L.217-4 et suivants du Code de la consommation, si et dans la mesure où elle est applicable au **Client**) et la garantie légale des vices cachés (articles 1641 et suivants du Code civil).

Le **Client** professionnel est informé que la garantie de conformité issue du Code de la consommation ne s'applique qu'aux acheteurs répondant à la définition légale du consommateur ou dans certains cas aux micro-entreprises, mais **R2G** s'engage néanmoins contractuellement à livrer un matériel conforme à la commande et exempt de défaut.

En cas de matériel défectueux ou non-conforme livré, le **Client** doit en avertir **R2G** dans les meilleurs délais.

Par ailleurs, les matériels peuvent bénéficier de garanties commerciales ou « garanties constructeur » supplémentaires, selon les termes prévus par le fabricant.

Ces éventuelles garanties contractuelles spécifiques sont précisées dans la documentation fournie avec le matériel (par exemple, garantie d'un an ou deux ans pièces et main-d'œuvre assurée par le constructeur).

La mise en œuvre de ces garanties s'effectuera conformément aux conditions du fabricant (retour atelier, etc.).

16.6. Maintenance et service après-vente.

Sauf disposition contraire, l'achat d'un matériel ne comprend pas de prestation de maintenance ou d'assistance technique au-delà de la mise en service initiale.

Le **Client** peut souscrire un contrat de maintenance séparé s'il souhaite bénéficier d'un support technique, d'une extension de garantie ou d'un service après-vente particulier pour le matériel acquis.

En l'absence d'un tel contrat, toute intervention de **R2G** sur un matériel vendu (hors exercice du droit de garantie légale ou commerciale) pourra être facturée au **Client** selon le tarif horaire en vigueur.

Article 17 – Location de matériel (Directe ou via partenaire financier)

17.1. Objet.

La présente clause encadre la mise à disposition de matériel en location par **R2G** ou l'un de **ses partenaires financiers**, en accompagnement des Services.

La location peut porter sur des équipements tels que routeurs, téléphones, standard téléphonique IP, matériel informatiques (par exemple ordinateur, tablette, serveur, firewall, etc.) , systèmes de vidéosurveillance ou de bureautique, etc.

Elle permet au **Client** de disposer des matériels moyennant le paiement d'un loyer périodique, sans acquisition immédiate.

17.2. Contrat de location.

La location de matériel fait l'objet d'un contrat ou avenant spécifique distinct de la vente, qui précise notamment :

La liste des équipements loués, la durée de location (engagement), le montant et la périodicité des loyers, les conditions d'assurance, d'entretien et de restitution en fin de location.



Lorsque la location est proposée via un **partenaire financier** (société de leasing), le contrat de location est alors conclu directement entre le **Client** et **ledit partenaire financier**.

R2G intervient dans ce cas **uniquement en tant qu'intermédiaire** pour la mise en relation, et n'est pas partie au contrat de location financier.

Les conditions particulières du contrat du **partenaire** s'appliquent alors (sous réserve que le **Client les accepte**).

17.3. Propriété du matériel loué.

Les matériels fournis en location demeurent la propriété de **R2G** (dans le cas d'une location directe) ou du **partenaire financier** propriétaire, pendant toute la durée du contrat de location.

Le **Client** n'en a que la jouissance temporaire.

À ce titre, le **Client** doit veiller sur ces matériels en "**bon père de famille**" :

Il lui est interdit de les déplacer hors du site autorisé, de les prêter, de les sous-louer, de les céder ou de les mettre en garantie sans accord écrit de **R2G** ou du bailleur propriétaire.

En cas de tentative de saisie des matériels loués par un créancier du **Client**, ce dernier doit déclarer **qu'il n'en est pas propriétaire** et informer **immédiatement R2G**.

17.4. Utilisation et entretien.

Le **Client** s'engage à utiliser le matériel loué conformément à sa destination professionnelle et aux instructions fournies (notice d'utilisation, guides techniques).

Il doit maintenir le matériel en **bon état d'usage**.

Les frais d'entretien courant et de réparations mineures (dus à l'usure normale ou à la dégradation non couverte par la garantie) sont à la charge du **Client**, sauf si le contrat de location prévoit expressément le contraire.

En cas de panne ou de dysfonctionnement majeur non imputable au **Client**, **R2G** ou le partenaire assureront les réparations nécessaires selon les termes du contrat (par exemple, remplacement ou réparation sous garantie, intervention sur site si prévu).

17.5. Assurance et responsabilité.

Dès la mise à disposition du matériel en location, le **Client** assume la responsabilité de tout dommage, perte ou vol pouvant survenir sur ce matériel pendant la période de location, sauf si ce dommage est imputable à **R2G** ou au propriétaire.

Il appartient donc au **Client** de **souscrire une assurance** adéquate couvrant les risques de vol, perte, destruction ou détérioration du matériel loué.

Sur demande, le **Client** fournira à **R2G** une **attestation d'assurance** mentionnant le matériel loué.

En cas de sinistre affectant le matériel, le **Client** doit en avvertir **R2G** sans délai et suivre les instructions (dépôt de plainte, déclaration à l'assurance, etc.).

Tout matériel non restitué en fin de contrat (par perte, vol ou autre) ou restitué hors d'usage non couvert par l'usure normale pourra être facturé au **Client** à sa valeur à neuf ou selon la valeur résiduelle stipulée dans le contrat de location.

17.6. Fin de la location – restitution.

À l'échéance du contrat de location, ou en cas de résiliation anticipée de celui-ci, le **Client** devra **restituer le matériel** loué dans l'état où il l'a reçu, sous réserve de l'usure normale liée à un usage conforme.

Les modalités de restitution (adresse de retour, délais, logistique, frais éventuels) sont précisées dans le contrat de location ou seront communiquées au **Client** en temps utile.

Le non-retour du matériel ou la restitution d'un matériel endommagé au-delà de l'usure normale pourra donner lieu à facturation, comme indiqué ci-dessus.

La fin de la location n'entraîne pas automatiquement la cessation des Services sous-jacents fournis par **R2G**, qui pourront se poursuivre sur d'autres équipements si le **Client** le souhaite (par exemple, en achetant un équipement de remplacement).



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

18.1. Objet.

Certains Services télécoms de **R2G** (téléphonie fixe ou mobile, accès internet mobile, etc.) peuvent inclure des offres "illimitées" en appels, messages (SMS/MMS) ou données.

Ces offres illimitées sont conçues pour permettre au **Client** de communiquer librement dans le cadre normal de son activité professionnelle, sans facturation à la minute ou à l'unité au-delà d'un forfait fixe.

Toutefois, "**illimité**" ne signifie pas "**sans aucune limite d'usage**" :

Ces offres sont soumises à une politique d'usage raisonnable destinée à prévenir les abus et à garantir la qualité du réseau pour l'ensemble des utilisateurs, conformément aux bonnes pratiques généralement admises et aux directives de l'**ARCEP** en la matière.

18.2. Principes généraux.

Le **Client** s'engage à utiliser les forfaits dits illimités de manière loyale et raisonnable. Tout usage abusif, détourné ou non autorisé par le Contrat est prohibé.

En particulier, le **Client** ne doit pas utiliser un forfait illimité pour un autre usage que celui pour lequel il est conçu.

Par exemple, les forfaits illimités voix sont destinés à des communications humaines directes et non à des activités de routage automatisé ou de démarchage massif.

De même, un forfait illimité ne doit pas être utilisé pour de la revente de communications à des tiers.

18.3. Exemples d'abus.

Sans que cette liste soit exhaustive, sont considérés comme des usages abusifs d'un forfait illimité :

- Une consommation de minutes, de SMS ou de données manifestement excessive par rapport à la moyenne des utilisateurs professionnels similaires de **R2G** (par exemple, un volume d'appels ou une durée d'appel mensuelle anormalement élevée suggérant un usage intensif non conventionnel).

- L'utilisation du forfait à des fins étrangères à l'activité normale du **Client**, notamment pour assurer un service de centre d'appels, de téléprospection ou d'envois de SMS en gros, sans accord préalable de **R2G**.
- Le détournement du Service pour des usages illicites ou non autorisés, tels que l'envoi de spams téléphoniques, le raccordement de ligne à un système d'auto-dialing, ou toute autre utilisation non humaine (robots d'appel, etc.).

18.4. Moyens de contrôle.

R2G se réserve le droit de surveiller les niveaux de consommation du **Client** sur les forfaits illimités, afin de détecter d'éventuels abus. Ces contrôles se font dans le respect de la vie privée :

R2G n'écoute pas le contenu des communications qui reste confidentiel, elle se borne à analyser les données de trafic (volumétrie, durée des appels, nombre de correspondants distincts, etc.).

En cas d'anomalie statistique forte ou de soupçon sérieux d'usage non conforme, **R2G** pourra alerter le **Client**.

Les données de trafic pouvant indiquer un abus seront traitées conformément aux articles L.33-1 et L.34-1 du **CPCE**, qui autorisent de telles mesures pour assurer le bon usage du réseau et la prévention des fraudes.

18.5. Mesures en cas d'usage abusif.

En cas de constat d'un usage abusif ou non conforme d'un forfait illimité par le **Client**, **R2G** prendra contact avec le **Client** pour l'en informer et recueillir ses explications. Si, après échange, l'usage apparaît effectivement non-conforme aux règles ci-dessus, ou si le **Client** persiste dans cet usage malgré une première alerte, **R2G** se réserve le droit de prendre les mesures nécessaires pour faire cesser l'abus. Ces mesures pourront comprendre, en fonction de la gravité du manquement :

- **La facturation au Client** des consommations excédentaires hors forfait, selon le tarif normal en vigueur pour l'usage constaté au-delà d'un seuil raisonnable.
- **La limitation technique du Service** (par exemple bridage du débit au-delà d'un certain volume de données, restriction du nombre d'heures d'appel consécutives, etc.) pour empêcher un usage excessif continu.
- **En dernier recours**, la suspension temporaire du Service, voire la résiliation du forfait illimité concerné, en cas d'abus caractérisé et répété malgré mises en garde.

R2G veillera à ce que la mesure prise soit proportionnée à la nature de l'abus constaté.

18.6. Information du Client.

En toute hypothèse, **R2G** informera préalablement le **Client** avant de procéder à une suspension, une résiliation ou une facturation hors forfait en application du présent article 18.

Le **Client** aura ainsi l'opportunité de justifier son niveau de consommation ou d'ajuster son usage. Le présent article a pour but de préserver un usage équitable du réseau et d'assurer la viabilité des offres illimitées pour tous les **Clients** de **R2G**.

 **Article 19 – Sous-traitance****19.1. Principe général**

R2G se réserve le droit de confier tout ou partie de l'exécution des Services à des sous-traitants qualifiés, sans que cela ne modifie les obligations de **R2G** à l'égard du Client.

R2G demeure seul responsable de la bonne exécution des **prestations sous-traitées** et garantit que celles-ci respecteront les mêmes exigences de qualité et de sécurité que celles prévues dans le **Contrat**.

19.2. Obligations du sous-traitant

Tout sous-traitant intervenant pour le compte de **R2G** s'engage à :

Respecter les obligations légales et contractuelles applicables aux prestations concernées, notamment en matière de confidentialité et de protection des données.

Fournir des services conformes aux spécifications convenues et aux standards professionnels en vigueur.

Ne pas sous-traiter à un tiers l'exécution des prestations sans l'accord écrit préalable de **R2G**.

19.3. Information du Client

R2G s'engage à informer le **Client**, sur demande, de l'identité des sous-traitants impliqués dans la réalisation des Services lorsque cette information est pertinente pour l'exécution du Contrat.

Toutefois, cette communication ne pourra être exigée que dans les limites permises par les obligations de confidentialité et les accords commerciaux de **R2G** avec ses partenaires.

19.4. Responsabilité

Le recours à la sous-traitance ne saurait exonérer **R2G** de sa responsabilité vis-à-vis du Client.

R2G demeure l'unique interlocuteur du **Client** et assume la pleine responsabilité des prestations sous-traitées, notamment en cas de manquement ou de défaut d'exécution du sous-traitant.

19.5. Protection des données personnelles

Si la sous-traitance implique un accès aux données personnelles du Client, **R2G** s'engage à ce que le sous-traitant respecte les obligations du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et à formaliser un accord de sous-traitance conforme aux articles 28 et suivants du RGPD.