CONDITIONS GENERALES DE VENTE VIALIS DE SERVICES TELECOMS POUR LES CLIENTS ABONNES A UNE OFFRE A TITRE PROFESSIONNEL

Au 03.11.2026

Vous avez ou allez choisir Vialis pour vous abonner à l'un ou à plusieurs services de Télécoms Télévision - Internet - Téléphonie fixe et nous vous remercions pour votre confiance.
Nous vous invitons à lire attentivement ce document et à conserver l'ensemble des documents que Vialis vous transmettra, soit en mains propres, soit par courrier postal, soit par mail, tout au long de la vie de votre Contrat. Toute nouvelle version des Conditions Générales de Vente est portée à la connaissance du client via une actualité publiée sur telecoms.vialis.net.

1. Objet :

Le présent document a pour objet de définir les Conditions Générales de Vente, par Vialis, de ses prestations de services Télécoms « Télévision - Internet - Téléphonie fixe », réservées à un usage professionnel du Client majeur au moment de la souscription, prestations délivrées à l'adresse d'installation indiquée lors de la souscription et rendues sur les territoires sur lesquels les offres de Vialis sont disponibles.
Vialis propose ses offres pour les services de Télévision - Internet - Téléphonie fixe, en fonction de l'éligibilité du local professionnel du Client, et ce sur les communes :
- de Colmar, Horbourg-Wihr, Ingersheim, Turckheim, et Sundhoffen (technologie fibre optique sauf raccordement du local, ce dernier n'étant pas en fibre optique mais en câble coaxial ; ou technologie fibre disponible uniquement sur les zones suivantes : ZA Est de Horbourg-Wihr, les Erlen à Wettolsheim, ZI Nord à Colmar et Zone de l'Aéroport à Colmar) sur lequel Vialis assure auprès du Client la commercialisation, le raccordement ainsi que la gestion et la vie du Contrat,
- du Val d'Argent : Sainte Croix aux Mines, Sainte Marie aux Mines, Lièpvre et Rombach le Franc, où Vialis assure auprès du Client la gestion et la vie du Contrat, le raccordement étant pris en charge par la Régie Intercommunale de Télévision du Val d'Argent. La commercialisation des offres Vialis est effectuée par Vialis et la Régie Intercommunale de Télévision du Val d'Argent. Sur ce réseau : technologie fibre optique sauf raccordement du local, ce dernier n'étant pas en fibre optique mais en câble coaxial,
- des départements 67 et 68 déployées en FTTH par Rosace ou Oxygène ou Orange (technologue fibre optique y compris raccordement du domicile/local professionnel), où Vialis, directement ou via ses points d'accueil partenaires (liste disponible sur telecoms.vialis.net), assure auprès du Client la commercialisation ainsi que la gestion et la vie du Contrat. Dans ce cadre, le raccordement ou la mise en service du Client sont réalisés par les sous-traitants de Rosace ou d'Oxygène ou d'Orange suite à la signature d'une offre de service entre le Client et Vialis (en agences ou via l'un de ses points d'accueil partenaires) et la prise de rendez-vous (par Vialis ou via l'un de ses points d'accueil partenaires) auprès de Rosace ou d'Oxygène ou d'Orange pour poser ou activer la Prise Terminale Optique (PTO) dans le local professionnel du Client.
Vialis déploie aussi la technologie FTTR (Fibre jusqu'à la pièce) afin de permettre aux Clients d'avoir une expérience Wifi incomparable en termes de vitesse, de stabilité et de couverture.
Pour les clients abonnés à une offre câble sur le réseau de Niederbonn-les-Bains, Reichshoffen et Oberbronn-les-Bains, se reporter à l'article 31.

Accompagnées des conditions particulières de vente, qui prévalent sur les présentes, des tarifs de prestations, du récapitulatif contractuel disponible sous telecoms.vialis.net et de la documentation commerciale que le Client reconnaît avoir reçus, elles composent le Contrat d'abonnement du Client (ci-après « le Contrat »). Elles sont disponibles sur simple demande, dans les agences Vialis ainsi que dans ses points d'accueil partenaires (liste disponible sur telecoms.vialis.net) et sont consultables sur le site telecoms.vialis.net.
Vialis informe le Client que l'inscription et l'utilisation du site « Espace Client » fait l'objet de Conditions générales d'utilisation spécifiques disponibles depuis le site espaceclient.vialis.net.
Le Contrat peut avoir été souscrit en agences Vialis ou dans un des points d'accueil partenaires, par téléphone, par mail, lors de manifestations publiques ou lors d'une vente à domicile.
Une demande de souscription peut être réalisée sur le site telecoms.vialis.net.

2. Prestations de services :

Le contenu des services pour lesquels le Client a opté est défini dans les conditions particulières (le Contrat) et le récapitulatif contractuel que le Client reconnaît avoir lus et acceptés. Ces documents sont à conserver par le Client pendant toute la durée du Contrat.

Liste des services pouvant être souscrits par le Client en fonction de l'éligibilité de son local professionnel et figurant sur les supports commerciaux de Vialis :
Pour votre information, sur le volume de données internet : Les débits montants et descendants annoncés correspondent à des débits maximums théoriques, accessibles sous réserve des caractéristiques techniques et de l'usage simultané des services Internet, Téléphonie et TV. Ainsi, l'utilisation du service TV via la VialisBoxTV consomme par chaîne ou en fonction de l'application regardée environ entre 4 Mbit/s (chaîne en Haute Définition) et 16 Mbit/s (chaîne en 4 K), ce débit étant déduit de la bande passante Internet disponible au sein de l'abonnement. Le service de Téléphonie peut aussi avoir un impact sur le volume de données (inférieur à 1 Mbit/s) disponible au sein de l'abonnement.

a. <u>Service TV :</u>
Formules d'abonnement à la Télévision et accès aux programmes radio.
A ce jour, pour toute souscription à un service d'Internet Très Haut Débit avec sur demande un accès au Service TV (inclus dans l'offre), le Client reçoit une VialisBoxTV qui lui permet d'accéder à des services de replay, d'enregistrement, de gestion du direct, gaming, Vidéo à la demande (VOD)….ainsi qu'à l'application mobile VialisTV disponible en France. Et en fonction de la version VialisBoxTV le Client a accès à différentes applications. Des frais d'accès uniques, dont le montant figure dans les conditions particulières, sont facturés au Client au tarif en vigueur au jour de la souscription ou pour un échange vers une version supérieure. L'équipement remis ou envoyé ne fait pas l'objet d'une location ou d'un dépôt de garantie. En cas de rattachement du local du Client à un organisme social, la mise à disposition d'une VialisBoxTV pourra faire l'objet d'un complément d'abonnement précisé dans les conditions particulières. Les modalités de souscription liées à cet équipement sont disponibles dans la Documentation Commerciale remise au Client ou accessible sur telecoms.vialis.net. Les droits et contenus (applications, chaînes TV, replay…) de cet équipement sont dynamiques et indépendants de la volonté de Vialis.
Le Client a la possibilité s'il le souhaite de souscrire directement auprès de Canal + via la VialisBoxTV et le service My Canal : Canal+ reste l'interlocuteur du Client, Vialis n'étant qu'un intermédiaire. Ainsi, ce sont les Conditions Générales de Vente de Canal+ qui s'appliquent aux offres Canal +. Vialis demeure, en tout état de cause, étrangère aux relations contractuelles entre le Client et Canal+.

b. <u>Service Internet :</u>
Formules d'abonnement à Internet par le biais d'un équipement inclus dans l'offre Internet, fourni au Client par Vialis et permettant d'échanger des données sur le réseau. Toutes les offres proposées incluent une IP fixe.

Vialis propose à la demande du Client en fonction de l'offre souscrite par le Client une clef 4 (quatre) G de secours (domino + carte sim inclus dans l'offre), un satellite FFTR (Fibre jusqu'à la pièce) inclus ou en option (cf tarifs des prestations en vigueur). Plus de détails pour la clef 4 G dans les mentions légales « Mise à disposition d'une clef quatre (4) G » sur telecoms.vialis.net. Vialis propose aussi pour toutes les offres professionnelles une Garantie de Temps d'Intervention (GTI) du lundi au dimanche hors jours fériés de huit heures (8h) à vingt et une heure (21h) dans les quatre (4) heures suivant l'enregistrement de la signalisation si les causes à l'origine du dysfonctionnement le permettent.

c. <u>Service Téléphonie Fixe :</u>
- Abonnement à la Téléphonie Fixe par le biais du même équipement que celui remis dans le cadre d'une offre Internet. Le Client raccorde son propre terminal téléphonique sur l'équipement remis par Vialis. Le Client reconnaît et accepte que Vialis se réserve le droit, sans indemnité pour le Client, d'interrompre toute communication dépassant deux (2) heures en continu ou pour éviter toute fraude dépassant 500 (cinq cents) appels par mois. Le Client dont l'abonnement est suspendu est invité à se rapprocher de l'Assistance de Vialis.
- NB **:** Vialis, par le biais de son service Téléphonie Fixe, ne garantit par le bon fonctionnement des alarmes-vie, alarmes de maison et fax et attire l'attention de ses Clients sur ce point avant toute souscription au service. La responsabilité de Vialis ne saurait donc être engagée si le Client, bien qu'informé, opte tout de même pour le service.
- Le Client pourra, soit demander à Vialis l'attribution d'un numéro de téléphone géographique (qui peut ne pas être attribué de manière définitive, notamment dans le cadre d'évolutions réglementaires, sans que le Client ne puisse prétendre à une quelconque indemnisation), soit demander la portabilité du numéro de téléphone français dont il bénéficiait auprès d'un autre opérateur, et ce en présentant à Vialis un document papier émanant de ce dernier sur lequel figure le RIO (Relevé d'Identité Opérateur) associé à sa ligne de Téléphonie Fixe.
- Les communications illimitées au sein de l'offre Téléphonie Fixe illimitée ne sont autorisées que dans la limite de deux cent cinquante (250) correspondants différents français et étrangers par mois et de soixante (60) minutes maximum par appel et jusqu'à dix mille (10 000) minutes par mois.
  Les communications téléphoniques vers toutes autres destinations non spécifiées par Vialis (comme les appels vers des services spéciaux nationaux ou internationaux accessibles par une numérotation particulière ou faisant l'objet d'une tarification spécifique ou tout numéro dont l'usage est abusif, ...) ne sont pas incluses dans l'offre fixe illimitée et seront facturées en sus du prix du service, au tarif en vigueur au jour de l'émission des appels. Vialis suspend les consommations vers les numéros surtaxés lorsque le plafond légal en vigueur est atteint. La liste des destinations accessibles depuis la ligne téléphonique fixe du Client en illimité et non incluses dans l'offre fixe illimitée est disponible sur le site telecoms.vialis.net, dans les agences Vialis ou dans ses points d'accueil partenaires.

  Services optionnels :
  Vialis propose des options incluses dans l'abonnement Téléphonie Fixe comme par exemple le blocage des numéros surtaxés….
  - La liste des options est disponible sur le portail allo.vialis.net.
  - Option portabilité du numéro fixe : se reporter à l'article 20.1.

Vialis peut proposer des opérations promotionnelles ponctuelles assorties de conditions spécifiques mentionnées aux conditions particulières ou sur le document présentant l'opération promotionnelle.

L'ensemble des services et options disponibles en fonction du lieu d'habitation géographique du Client ainsi que leurs tarifications éventuelles sont plus amplement décrits dans la documentation commerciale disponible dans les agences de Vialis, dans ses points d'accueil partenaires et sur telecoms.vialis.net. Le Client peut donc consulter l'ensemble de la documentation commerciale qui lui sera également remise lors de toute souscription.

3. Contractants :

Le Client atteste disposer du pouvoir, de l'autorité et de la capacité nécessaires à la conclusion et à l'exécution des obligations prévues aux présentes. Pour toute souscription d'un Contrat, le Client qui souscrit à un service à usage professionnel doit fournir à Vialis un justificatif de son immatriculation au registre du commerce et des sociétés ou au répertoire des métiers, ou pour les professions libérales de son affiliation à un ordre professionnel, ou pour les associations une inscription au greffe des associations de la Chambre de proximité du Tribunal Judiciaire.
Un tiers peut être désigné comme payeur sur les documents contractuels du Client. Néanmoins, ce dernier reste le cocontractant de Vialis et est, à ce titre, son interlocuteur principal.
Le Client est tenu d'informer Vialis de toute modification concernant ses coordonnées, son état civil et sa situation matrimoniale (mariage, concubinage, divorce…), ses adresses mail ou de toute modification concernant les coordonnées de sa structure commerciale, professionnelle ou associative afin que Vialis dispose d'informations à jour à tout moment. L'ensemble des documents remis par Vialis est à conserver par le Client pendant toute la durée du Contrat.
Pour toute souscription au service Téléphonie fixe, si le Client souhaite conserver le numéro qui lui a été attribué par l'opérateur précédent, le ou les contractant(s) doit(vent) être le ou les titulaire(s) du Contrat d'abonnement souscrit auprès de ce dernier. La présentation d'une copie de la dernière facture liant le Client et l'opérateur pourra être demandée par Vialis lors de la souscription du Contrat.
Le Client fait son affaire des éventuels services qu'il a pu souscrire auprès d'autres opérateurs ainsi que des conséquences contractuelles de leurs résiliations. Ces dernières sont à effectuer après que la mise en service des abonnements souscrits auprès de Vialis soit effective.
Vialis attire l'attention du Client sur le devenir de la boîte mail fournie par son précédent opérateur car cette dernière peut être légalement supprimée six (6) mois après la date de résiliation du contrat correspondant.

Vialis - SAEM au capital de 25.150.000 € - 10 rue des Bonnes Gens - CS 70187 - 68004 COLMAR Cedex - RCS Colmar 451 279 848

4. Durée du Contrat :

Le Contrat est souscrit pour une durée indéterminée assortie d'une période minimum d'un (1) an, sauf les cas d'exception liés à l'offre FTTE (Fibre jusqu'à l'entreprise) pour laquelle la durée d'engagement est fonction des travaux à réaliser et à leur prise en charge. Dans le cadre d'un transfert de Contrat, une nouvelle période minimum d'un (1) an est appliquée à compter de la nouvelle date d'effet du Contrat. Il en est de même lors de la modification du Contrat par avenant ou lors de la souscription ou bénéfice d'une offre promotionnelle (se reporter aux mentions légales particulières de l'offre disponible dans les agences Vialis ou sur telecoms.vialis.net).

5. Prise d'effet du Contrat et facturation des services :

Pour les offres fibre déployées sur les communes des départements 67 et 68 en FTTH par Rosace ou Oxygène ou Orange, le Contrat prend effet au jour de l'activation de la Prise Terminale Optique (PTO) par les sous-traitants de Rosace ou d'Oxygène ou d'Orange.
Dans le cas d'une modification du Contrat ou d'un transfert d'abonnement, la date de prise d'effet, pour un local professionnel déjà raccordé au réseau Rosace ou Oxygène ou Orange, correspond au jour de la date d'activation des services à la nouvelle adresse figurant sur le Contrat.
Pour un local professionnel non encore raccordé au réseau Rosace ou Oxygène ou Orange, la date de prise d'effet du transfert correspond à la date d'activation de la PTO par les sous-traitants de Rosace ou d'Oxygène ou d'Orange.
La facturation commence à la date de prise d'effet quel que soit le cas mentionné ci-dessus, y compris pour le service de Téléphonie fixe, que la portabilité du numéro ait été demandée ou non.
Pour le cas où la PTO ne pourrait pas être installée par les sous-traitants de Rosace ou d'Oxygène ou d'Orange du fait d'une inaccessibilité des infrastructures situées en domaine privé (gaine ou fourreau bouchés par exemple), les travaux de génie civil en domaine privé devront être effectués par le Client et à ses frais. Si ce dernier refuse de réaliser les travaux nécessaires à la mise en place de la PTO, le Contrat sera annulé. Le Client sera alors facturé uniquement des frais correspondants à sa situation, conformément aux tarifs en vigueur disponibles sur le site internet de Vialis.

Pour les locaux professionnels non raccordés au réseau déployé par Vialis, le service débute et le Contrat prend effet à compter de la date à laquelle le Client a accès au réseau déployé par Vialis, qui correspond à la date d'activation du Contrat.
Pour les locaux professionnels déjà raccordés au réseau Vialis, le service débute et le Contrat prend effet à compter de la date d'ouverture du service correspondant soit à la date de signature du Contrat, soit à la date figurant sur l'appel de service, soit à la date de remise au Client de l'équipement nécessaire au bon fonctionnement de la prestation.
La facturation commence à cette date, y compris pour le service de Téléphonie fixe, que la portabilité du numéro ait été demandée ou non.

Dans le cas d'une modification de Contrat ou d'un transfert d'abonnement sur le réseau Vialis, la date de prise d'effet de l'avenant, pour un local professionnel déjà raccordé au réseau Vialis, correspond au jour de la date d'emménagement à la nouvelle adresse figurant sur l'avenant ou l'appel de service. Pour un local professionnel non encore raccordé au réseau Vialis, la date de prise d'effet du transfert correspond à la date d'installation de la prise figurant sur l'appel de service. La facturation commence à la même date y compris pour le service de Téléphonie fixe.

6. Connexion aux services :

La fourniture des services par Vialis est subordonnée à la récupération par le Client de(s) l'équipement(s) correspondant à(aux) l'offre(s) souscrite(s) ainsi que des éléments de reconnaissance nécessaires à la mise en œuvre desdits services. Cet ou ces équipement(s) est (sont) à récupérer dans les agences de Vialis ou dans ses points d'accueils partenaires. Ils peuvent éventuellement faire l'objet d'un envoi postal ou d'une remise en mains propres lors d'une vente à domicile. Tout matériel doit être récupéré par le Client au plus tard dans le mois suivant la date de signature du Contrat. Si la mise en service est effective et que le matériel n'a pas été récupéré auparavant, les abonnements seront tout de même facturés au Client.
La connexion aux services Internet et Téléphonie est réalisée par le Client après introduction des éléments de reconnaissance fournis par Vialis qui lui seront demandés à chaque connexion. Les éléments de reconnaissance sont personnels. Dans son propre intérêt, le Client est tenu de les garder confidentiels. En l'absence de faute de sa part, Vialis ne saurait être tenue pour responsable en cas d'utilisation frauduleuse de ces informations.
Vialis ne garantit pas le débit en wifi de l'offre Internet choisie par le Client.
L'accès à l'offre Canal+ est subordonnée à l'envoi par le Client, des éléments contractuels à Canal+, cette dernière se chargeant d'informer le Client de la date d'ouverture des droits correspondants.

7. Raccordement ou reconnexion aux réseaux :

Le raccordement ou la reconnexion du Client sont possibles sous réserve de faisabilité technique définie par Vialis ou les sous-traitants de Rosace ou d'Oxygène ou d'Orange.
Lors du premier rendez-vous en vue de la pose de la prise, le Client est informé par Vialis ou les sous-traitants de Rosace ou d'Oxygène ou d'Orange de cette faisabilité et des frais éventuels inhérents supplémentaires, qui seront indiqués au Client avant tous travaux.

Sur le réseau déployé par Vialis :
Le raccordement consiste en l'installation d'une prise permettant au Client de recevoir les services souscrits auprès de Vialis.
La reconnexion consiste en la remise en fonction du signal permettant au Client de recevoir les services souscrits auprès de Vialis.
Le raccordement ou la reconnexion du Client au réseau sont réalisés par Vialis et peuvent éventuellement engendrer des frais de mise en service indiqués préalablement au Client et facturés au tarif en vigueur à la date de souscription du Contrat. Les prestations complémentaires éventuellement ajoutées lors d'une intervention technique ou commerciale sont facturées au tarif en vigueur à la date de réalisation de ces prestations. Ces interventions sont réalisées en présence du Client ou de son représentant majeur, dans les trente (30) jours suivant la conclusion du Contrat, sauf en cas de contraintes techniques particulières dont le Client sera informé, ou suite à la demande du Client. Si ce délai devait être dépassé, le Client, sur demande écrite adressée au Service Commercial Télécoms de Vialis, pourra prétendre à une indemnité égale à la moitié de la somme correspondant aux frais de mise en service. Cette indemnité ne sera pas due si le retard est imputable à un cas de force majeure pour Vialis ou du fait du Client ou du fait de l'impossibilité de raccorder le Client.

Sur le réseau déployé par Rosace ou Oxygène ou Orange :
Le raccordement est assuré par les sous-traitants de Rosace ou d'Oxygène ou d'Orange et consiste en l'installation d'une PTO permettant au Client de recevoir les services souscrits auprès de Vialis et la mise en service de la première VialisBoxTV dans le cadre d'un abonnement au service TV.
La reconnexion consiste en la remise en fonction du signal permettant au Client de recevoir les services souscrits auprès de Vialis et la mise en service de la première VialisBoxTV dans le cadre d'un abonnement au service TV.

Le raccordement ou la reconnexion peuvent éventuellement engendrer des frais de mise en service indiqués préalablement au Client et facturés au tarif en vigueur à la date de souscription du Contrat. Les prestations complémentaires éventuellement ajoutées lors d'une intervention technique ou commerciale sont facturées au tarif en vigueur à la date de réalisation de ces prestations. De même, des frais selon étude et devis ou un forfait facultatif d'installation FTTR peuvent être facturés en fonction de l'offre choisie pour un Client abonné à titre professionnel. Ces interventions sont réalisées en présence du Client ou de son représentant majeur, dans un délai de six (6) mois suivant la conclusion du Contrat, sauf en cas de contraintes techniques particulières dont le Client sera informé, ou suite à la demande du Client. Si ce délai devait être dépassé, le Client, sur demande écrite adressée au Service Commercial Télécoms de Vialis Colmar, pourra prétendre à une indemnité égale à la moitié de la somme correspondant aux frais de mise en service. Cette indemnité ne sera pas due si le retard est imputable à un cas de force majeure pour Rosace ou Oxygène ou Orange ou du fait du Client.
Pour le service TV sur le réseau déployé par les sous-traitants de Rosace ou d'Oxygène ou d'Orange, les prestations et réglages demandés par le Client, en sus de ce qui précède, seront facturés directement au Client.
De même, des frais selon étude et devis peuvent être facturés en fonction de l'offre FTTR choisie pour un Client abonné à titre professionnel.

Le personnel de Vialis ou de ses sous-traitants habilités, le personnel de Rosace ou d'Oxygène ou d'Orange, ou de leurs sous-traitants habilités, devra pouvoir accéder librement au local indiqué aux conditions particulières pour procéder à la mise en place ou au contrôle de l'installation du Client. Le matériel de télévision doit être libre d'accès et le raccordement de toute prise doit pouvoir s'effectuer sans déplacement des éléments de mobilier.

8. Prix :

La souscription de tout nouveau service peut donner lieu à perception par Vialis de frais de mise en service ou de frais d'accès au service, dont le montant est indiqué aux conditions particulières.
La première facture comprend donc le prix de l'abonnement et en fonction les options calculé(s) au prorata temporis à compter de la date de prise d'effet de chacun d'eux, majoré éventuellement du ou des frais de mise en service correspondants et du coût des éventuels équipements et prestations supplémentaires demandée par le Client.
A ce jour, l'abonnement à chaque service est facturé indépendamment sur une même facture, conformément aux tarifs mensuels en vigueur mentionnés aux conditions particulières.
Tout montant présenté en hors taxes sera majoré du taux de TVA en vigueur au jour de la facturation.

Le prix de l'abonnement aux services est payable d'avance soit :

- par mensualité et par prélèvement automatique vers le 5 (cinq), le dix (10) ou le 20 (vingt) du mois,
- par trimestre correspondant aux trimestres de l'année civile,

A titre exceptionnel, Vialis peut être amenée à décaler la date des prélèvements automatiques.
Le Client est invité à transmettre à Vialis toutes modifications de ses coordonnées bancaires au plus tôt afin d'éviter tout incident de paiement. Suite à un défaut de paiement ou s'il rencontre des difficultés de paiement, le Client est invité à contacter Vialis au plus vite afin d'éviter la suspension ou la coupure de la totalité des services auxquels il a souscrits.
Pour les formules d'abonnement à la Téléphonie fixe, les communications mensuelles, en dépassement, hors forfaits ou hors abonnement sont facturées à terme échu le mois suivant.

Les communications téléphoniques sont facturées aux tarifs en vigueur mentionnés dans les documents commerciaux remis au Client lors de la souscription au(x) service(s) Téléphonie fixe, et disponible(s) dans les agences Vialis, dans ses points d'accueil partenaires et sur telecoms.vialis.net. Ces tarifs sont susceptibles d'évoluer en cours de Contrat.

L'achat ou la location de contenus VOD (films ou autres documents…) ne sont pas inclus dans l'offre d'abonnement Vialis et seront facturés en sus du prix du service, au tarif en vigueur au jour de l'achat ou la location (tarifs en euros toutes taxes comprises affichés directement sur les applications VOD de la VialisBoxTV ou du mobile via l'application VialisTV). La location ou l'achat peut se faire depuis l'application mobile VialisTV ou directement depuis la VialisBoxTV grâce à la saisie du code PIN (Numéro d'Identification Personnel). Dans le cas où l'achat se fait via l'application VialisTV, le paiement est direct et s'effectue avec une carte bleue.

Le prix des services et des prestations, ainsi que les mises à jour des tarifs sont consultables et disponibles dans les agences Vialis, dans ses points d'accueil partenaires et sur le site telecoms.vialis.net.

Les prix mensuels des abonnements ou autres sont susceptibles d'être modifiés par Vialis en cours de Contrat en cas d'évolution législative ou réglementaire et ce y compris durant la période minimum. Si tel devait être le cas, Vialis informerait le Client par mail ou dans la rubrique « Nos actualités » sur son site telecoms.vialis.net du ou des nouveau(x) prix dans les Conditions de l'article 23 des présentes.

Le changement de formule d'abonnement vers le haut et en dehors des offres promotionnelles est gratuit lors d'un transfert d'abonnement dans le cadre d'un déménagement sur les zones d'éligibilité aux services de Vialis, si ce transfert est techniquement réalisable. Le précédent montant total d'abonnement sera valable jusqu'à la date de prise d'effet de la nouvelle offre choisie par le Client.

Concernant les services de Téléphonie Fixe :

- l'attribution d'un nouveau numéro de téléphone géographique par Vialis peut, à titre exceptionnel, être demandée par le Client. Cette demande, qui doit être dûment justifiée, sera facturée conformément au tarif en vigueur au jour de la demande.
- le portage du numéro de téléphone attribué par le précédent opérateur du Client est facturé au tarif en vigueur.

Le Client a accès au détail de l'intégralité de ses communications (appels,...) incluses ou non dans son abonnement sur allo.vialis.net, à la rubrique « Mon historique de consommation ». Ces données sont fournies tous les mois autour du dix (10) et couvrent la période de consommations du mois précédant.
Vialis met aussi à la disposition du Client, sur le portail dédié allo.vialis.net, à titre indicatif et sans engagement de Vialis le détail des communications téléphoniques qu'il a émises depuis son téléphone fixe, à la rubrique « Mon journal d'appels ». Le montant de l'ensemble des communications incluses dans l'abonnement, en dépassement, hors forfaits ou hors abonnement est mentionné sur la facture suivante. Le relevé détaillé des communications du Client établi par Vialis est présumé exact. Le Client peut néanmoins en apporter la preuve

contraire en cas de contestation des numéros d'appel y figurant. Cette preuve doit être circonstanciée.
Les données figurant sur le journal d'appel, rubrique « Mon journal d'appels » sont non contractuelles et fournies à titre indicatif. Les transferts d'appels vers mobiles et numéros fixes n'apparaissent pas dans le journal d'appels et peuvent faire l'objet d'une facturation au Client.

Un duplicata de facture pourra être délivré au Client sur sa demande mais sera facturé au tarif indiqué dans la liste des tarifs des prestations en vigueur au moment de la demande. Un exemplaire de la facture reprenant le détail des communications du Client abonné au service de Téléphonie fixe est disponible gratuitement dans l'espace personnalisé et sécurisé du Client, activable via le site espaceclient.vialis.net.

Des frais en fonction des tarifs en vigueur au jour de la facturation, de la date de souscription du Client et quel que soit le réseau (Vialis, Rosace, Oxygène ou Orange) sur lequel réside le Client, seront facturés au Client :

- qui a souscrit à l'un des services, y compris dans le cadre d'un transfert, mais qui ne souhaite plus en bénéficier avant installation de la prise ou activation du signal,
- pour la résiliation d'un service présent au sein d'une offre avant la fin de la période minimale d'engagement,
- pour résiliation de tous les services auxquels le Client est abonné et cela même si la période d'engagement est atteinte,
- si ce dernier reste injoignable pour fixer un rendez-vous concernant l'installation/activation de la prise,
- pour changement d'offres plus de deux (2) fois par an durant la période minimale d'engagement d'un an
- pour passage à la concurrence avant raccordement de l'installation,
- pour annulation du Contrat suite à un rendez-vous d'installation/activation de la prise.

Cette liste n'étant pas exhaustive, le Client est invité à se reporter aux tarifs de prestation en vigueur.
Le Client est redevable du montant de chacun de ses abonnements mensuels et ce jusqu'à la date de résiliation de l'un de ses services ou du Contrat, dans le respect de la durée minimum liée à chaque abonnement.
Des frais de procédure seront facturés au Client au tarif en vigueur en cas de déconnexion pour impayés. Ces frais seront à payer, en plus des montants éventuels restant dus avant la signature d'un nouveau Contrat.

Une avance sur le montant des consommations téléphoniques pourra être demandée au Client si Vialis estime que ce dernier peut se retrouver en difficulté de paiement du fait de fortes consommations en dépassement de forfait, hors forfaits ou hors abonnement. Cette avance viendra en déduction des sommes dues et à venir du Client.

Vialis tient à la disposition de ses Clients dans les agences Vialis, sur telecoms.vialis.net et dans ses points d'accueil partenaires, l'ensemble des documents commerciaux ainsi que les tarifs de ses prestations.

9. Modalités de facturation, de paiement et transmission des factures :

La facture peut être réglée via les moyens de paiement précisés en fin de ce paragraphe. Vialis demande cependant au Client de privilégier le prélèvement automatique des factures mensuelles (réduction des délais de traitements et impact environnemental…).
Les factures sont établies terme à échoir, c'est-à-dire par mois ou trimestre d'avance, et payables à réception. Le Client prélevé devra avoir préalablement remis à Vialis un relevé d'identité bancaire (RIB) valide et devra l'informer immédiatement de toute modification ultérieure.
Toutes les communications téléphoniques sont, quant à elles, facturées à terme échu et apparaîtront donc sur la facture du mois suivant. Lors de la résiliation, le Client ayant des consommations en dépassement de forfait, hors forfait ou hors abonnement, recevra une facture le mois suivant celui de la résiliation.

Le Client recevra une notification par mail (si ce dernier a communiqué son mail de contact à Vialis), mensuellement ou trimestriellement, l'informant de la mise à disposition de sa facture et de son montant sur son Espace Client. Le Client peut cependant demander à recevoir une facture papier en contactant Vialis. L'Espace Client personnalisé est accessible après authentification sept (7) jours sur sept (7) et vingt-quatre (24) heures sur vingt-quatre (24). La facture est disponible sur l'Espace Client pendant douze (12) mois glissants à charge pour le Client de s'assurer de la conservation pérenne de ses documents.

Si le Client opte pour la facturation mensuelle terme à échoir, c'est-à-dire par mois d'avance, les factures seront prélevées.

Si le Client opte pour la facturation trimestrielle terme à échoir, c'est-à-dire par trimestre d'avance, il pourra régler ses factures par virement, ainsi que par chèque, sur l'espace client, en espèces ou par carte bancaire aux accueils de Vialis à Colmar et Neuf-Brisach, ou par télépaiement en composant le 03.89.24.69.85 aux jours et heures d'ouverture de Vialis.

Vialis tient à la disposition du Client tout élément justificatif de la facture selon l'état des techniques existantes.

La transmission des factures se fait ainsi :
-Pour les clients professionnels assujettis à la TVA, dont le SIREN est référencé dans l'Annuaire de l'administration fiscale, et dans le cadre de la réforme nationale de la facturation électronique applicable progressivement à compter du 1er septembre 2026 pour la réception des factures, Vialis mettra en place de nouvelles modalités de transmission des factures Télécoms.
Les factures sont émises dans l'un des formats électroniques requis par l'administration fiscale et déposées par Vialis sur sa plateforme d'émission, sur la ligne d'adressage active correspondant au Client telle que figurant dans l'Annuaire de l'administration fiscale, afin de permettre leur transmission vers la plateforme de réception choisie par le Client.
Le Client peut consulter dans son Espace Client un duplicata de ses factures au format PDF. Ce duplicata est fourni à titre informatif et ne constitue pas la facture originale, laquelle est exclusivement celle transmise via le système de facturation électronique (Plateformes Agréées (PA)).
En cas de pluralité de lignes d'adressage actives déclarées par le Client, celui-ci communiquera à Vialis la ligne d'adressage à utiliser. À défaut d'indication, Vialis utilisera la première ligne d'adressage active déclarée dans l'Annuaire.
Vialis met en œuvre l'ensemble des obligations qui lui incombent au titre de la réforme, notamment l'émission des factures dans un format conforme et leur dépôt sur sa plateforme d'émission dans les délais requis.
Il appartient au Client de s'assurer que les informations qu'il déclare dans l'Annuaire sont exactes, complètes et conformes aux prérequis de l'administration fiscale, afin de permettre à Vialis de déposer les factures dans les délais impartis.
Vialis ne saurait être tenue responsable des retards, anomalies ou impossibilités de transmission résultant :
– de données inexactes, incomplètes ou non mises à jour par le Client dans l'Annuaire ;
– de l'indication par le Client d'une ligne d'adressage erronée ou inadaptée ;
– de tout dysfonctionnement, indisponibilité ou défaillance technique imputable aux plateformes tierces, notamment la plateforme de dématérialisation partenaire choisie par le Client ou le Portail Public de Facturation, sur lesquelles Vialis n'exerce aucun contrôle.
La responsabilité de Vialis ne pourra en aucun cas être engagée pour les conséquences résultant de ces situations, dès lors qu'elle a correctement procédé à l'émission et au dépôt des factures conformément aux exigences légales et réglementaires.

-Pour les clients professionnels non assujettis à la TVA, les modes de transmission des factures sont les mêmes que pour un client abonné à titre particulier.

-Pour les clients publics (type collectivités), la transmission des factures se fait par la plateforme Chorus.

10. Recouvrement des impayés :

À tout moment le Client rencontrant des difficultés de paiement peut prendre contact avec l'agence Vialis de Colmar afin d'analyser sa situation et de définir des modalités de paiement de sa dette, notamment d'un échelonnement.
En cas d'impayés (non-paiement d'une facture ou rejet d'un prélèvement), le Client est relancé par Vialis par courriers et averti que des frais pour impayés pourront lui être facturés au tarif en vigueur s'il ne régularise pas sa situation dans le délai imparti.
En l'absence de réaction du Client, Vialis procédera tout d'abord à la suspension des services avec maintien de la facturation et éventuellement du prélèvement sans application d'aucun frais. Suite au paiement du Client, les services pourront être réactivés le soir même si le Client en fait la demande avant 17h et que son paiement est effectif, et dans l'heure si le paiement pour la totalité des sommes dues est effectué via son Espace Client. Dans le cas contraire, les services seront réactivés au plus tôt le jour ouvré suivant après 18h.
En l'absence de paiement dans le délai imparti, Vialis procédera alors à la déconnexion totale des services et à la résiliation du ou des services concernés par les impayés. Le Client souhaitant à nouveau bénéficier des services de Vialis devra régler l'intégralité de sa dette et signer un nouveau Contrat. Les frais de déconnexion seront facturés au tarif en vigueur au jour de sa réalisation.
En cas d'impayés persistants, Vialis se réserve le droit de transmettre le dossier d'impayés à un Huissier de Justice ou à un service de recouvrement externe. Tous les frais judiciaires liés au recouvrement des créances impayées sont à la charge du Client. Dans l'hypothèse où un tiers payeur est spécifié au Contrat, le Client n'est pas exonéré de son obligation de paiement. En cas de défaillance dudit tiers, il reste donc redevable du paiement de ses factures.
Il est précisé que le Client rencontrant des difficultés financières peut s'adresser à différents organismes susceptibles de lui accorder une aide.
Quel que soit le service, la suspension temporaire à la demande du Client n'est pas possible.

Tout Client abonné n'ayant pas réglé sa facture à sa date d'exigibilité, conformément aux articles L441-10 et D441-5 du Code de Commerce, et cela sans qu'il soit besoin d'un rappel, se verra appliquer une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement (non soumise à TVA) d'un montant de quarante euros (40€), ainsi, le cas échéant, que des pénalités de retard au taux annuel en vigueur.

Conformément à l'article L110-4 du Code de Commerce, les obligations nées à l'occasion de leur commerce entre commerçants ou entre commerçants et non-commerçants se prescrivent par cinq (5) ans. Ce délai est ramené à quatre (4) ans pour l'Etat et les collectivités.

11. Prescriptions :

Conformément à l'article L34-2 du Code des postes et communications électroniques :
Toute demande faite par le Client en restitution du prix des prestations payées à Vialis se prescrit à l'issue d'une période d'un (1) an à compter du jour du paiement.
Toute demande faite par Vialis au Client, concernant des sommes dues au titre des prestations dont il a bénéficié, se prescrit à l'issue d'une période d'un (1) an à compter de la date d'exigibilité des dites sommes.

12. Résiliation :

Toute résiliation du Contrat doit être communiquée par écrit à Vialis (Agence de Colmar) par lettre recommandée avec accusé de réception, et cela même si le Client a déjà fait part au service Energie de Vialis ou d'Alsen de la résiliation de ses abonnements de gaz ou d'électricité. Le Client doit communiquer sa nouvelle adresse en cas de déménagement et s'assurer de la prise en compte effective de sa demande et de la réception de sa facture de résiliation.

A l'issue de la période minimum d'engagement correspondante, le Client peut résilier le Contrat à tout moment, gratuitement.
Le Client prend acte de ce que la résiliation du service d'accès à Internet, et ce quelle qu'en soit la cause, engendre la perte irréversible de l'intégralité des données liées au nom de domaine vialis.net et plus particulièrement à ses mails. Ses boîtes mails seront légalement supprimées six (6) mois après la date de résiliation de son Contrat.

Des frais de résiliation anticipée seront facturés au Client en cas de résiliation avant la fin de la période minimum d'engagement, se reporter aux tarifs de prestation en vigueur, sauf cas de force majeure et légitime énoncés ci-après.

Un Contrat peut être résilié avant la fin de la période minimum en cas de force majeure et de motifs légitimes tels que notamment licenciement, maladie, difficultés financières importantes, ou en cas de déménagement lorsque le transfert à la nouvelle adresse du Client n'est pas possible (par ex : si le nouveau local professionnel du Client n'est pas éligible à l'une des offres de Vialis). Dans ce dernier cas, le Client devra prévenir Vialis au moins huit (8) jours avant son déménagement et fournir à Vialis l'adresse à laquelle sa facture de résiliation devra être envoyée. Si Vialis ne dispose pas de la nouvelle adresse, les courriers seront envoyés à la dernière adresse connue. Le Client est seul responsable de l'exactitude et de la mise à jour de ses données à Vialis.
A défaut de justification par écrit du motif de résiliation anticipée sous 8 (huit) jours ouvrés, le cachet d'entrée chez Vialis faisant foi, Vialis facturera des frais de résiliation anticipée au tarif en vigueur au jour de la facturation.

Pour le cas où le Client annulerait son Contrat avant installation, serait absent lors du RDV, refuserait d'effectuer les travaux nécessaires en domaine privé ou pour tout autre motif prévu au catalogue de prestations de Vialis, Rosace ou d'Oxygène ou d'Orange, des frais seront appliqués au Client, et ce aux tarifs en vigueur au jour de la facturation. Les tarifs des prestations sont disponibles sur le site internet de Vialis.

La résiliation à l'offre Canal+ doit être résiliée auprès de Canal+ et selon leurs Conditions Générales de Vente.

La résiliation du service de Téléphonie peut résulter également d'une demande de portabilité sortante effectuée par le Client auprès d'un nouvel opérateur. Des frais pourront être appliqués au Client si la durée minimale d'engagement n'est de ce fait pas respectée. En plus du service de Téléphonie, Vialis résilie l'ensemble des services du Client sauf sur demande du Client. Il appartient au Client, le cas échéant de demander à Vialis la signature d'un nouveau contrat afin de réactiver ses services.

Vialis - SAEM au capital de 25.150.000 € - 10 rue des Bonnes Gens - CS 70187 - 68004 COLMAR Cedex - RCS Colmar 451 279 848

Pour un Client abonné à un service à usage professionnel, la résiliation prend effet, sauf stipulation contraire du Client, un (1) mois après la date de réception du courrier recommandé.

Chaque partie pourra également résilier le Contrat en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution de ses obligations contractuelles par l'autre partie, sans préjudice de tous dommages et intérêts, après avoir adressé à celle-ci un courrier recommandé de mise en demeure, resté infructueux pendant quinze (15) jours. Cette résiliation pourra notamment intervenir en cas de non-paiement par le Client de ses factures. Vialis se réserve le droit de résilier le(s) service(s) de Téléphonie ou le Contrat si les montants impayés sont estimés trop importants et mettent en péril la situation financière du Client.

De plus, s'il apparaît que le Client est débiteur de Vialis au titre d'un Contrat d'abonnement TV et /ou Internet et Téléphonie fixe à une autre adresse que celle indiquée lors de la souscription ou à un autre nom, Vialis se réserve le droit de mettre fin au nouveau Contrat dès la découverte de cette dette, et facturera en sus des frais de résiliation au tarif en vigueur au jour de la facturation. Une fois sa dette totale (frais éventuels et restant dû) réglée, le Client pourra signer un nouveau Contrat.

Le Client reste redevable vis-à-vis de Vialis du montant des sommes restant dues jusqu'au jour de la résiliation effective indiquée par Vialis.

En cas de décès du Client, il appartient aux ayants droits ou repreneur d'en informer Vialis au plus vite et au maximum sous un (1) mois de résilier le Contrat d'abonnement et de restituer le ou les matériel(s) à Vialis conformément à l'article 13 ci-après. Sauf en cas de renonciation à héritage justifiée auprès de Vialis, les héritiers restent redevables des sommes dues par le Client jusqu'au jour de la résiliation et devront fournir à Vialis les coordonnées de tout notaire en charge de la succession.

13. Restitution du ou des matériel(s) :

Lors de la résiliation du Contrat, Vialis indiquera au Client s'il a :
- l'obligation de déposer le matériel dans un centre de tri et de recyclage ou,
- l'obligation de rapporter ou de renvoyer l'ensemble des équipements fournis par Vialis dans leur emballage d'origine (dans les agences Vialis ou dans ses points d'accueil partenaires). Cette restitution devra intervenir dans les dix (10) jours suivant la date de résiliation du service. La restitution pourra faire l'objet d'un document écrit remis au Client sur lequel seront indiqués les éléments restitués et les éventuels coûts de remplacement des pièces manquantes. La vérification du bon fonctionnement de ou des équipement(s) est réalisée ultérieurement. En cas de non-fonctionnement, les frais de remise en état ou de remplacement pourront être facturés au Client au tarif en vigueur au jour de la restitution. En cas de non-restitution de ou des équipement(s), Vialis facturera le matériel et/ou les équipement(s) au tarif en vigueur. Tout impayé pourra faire l'objet d'un recouvrement amiable puis judiciaire (frais correspondants à la charge du Client). La facture correspondante pourra être prélevée pour les Clients bénéficiant de ce mode de paiement. La facturation sera maintenue même si le Client restitue son matériel après la facturation.

14. Transfert du Contrat :

Lors de son déménagement, au lieu d'une résiliation, le Client peut opter pour un transfert de son Contrat à sa nouvelle adresse, à la condition expresse que cette dernière soit éligible aux offres de Vialis, et qu'il soit à jour du paiement de l'ensemble de ses factures. Si tel est le cas, le génie civil en domaine public pourra éventuellement être pris en charge par Vialis ou Rosace ou Oxygène ou Orange et le génie civil en domaine privé restera à la charge du Client pour une maison individuelle. Sur le réseau historique, ce dernier pourra éventuellement être pris en charge par Vialis pour un logement collectif.
Les frais de mise en service peuvent éventuellement être pris en charge par Vialis. En fonction des services souscrits avant le transfert, la prise correspondante pourra être éventuellement installée gratuitement par Vialis ou par les sous-traitants de Rosace ou d'Oxygène ou d'Orange, à raison d'une prise par local professionnel. Le transfert peut être demandé par le Client dans les trois (3) mois qui suivent la résiliation de son Contrat. Le transfert peut éventuellement entraîner des modifications des services souscrits. Toute demande de transfert devra être suivie d'effet sous trois (3) mois à compter de la signature du Contrat, assorti d'une nouvelle période d'engagement de 12 (douze) mois.
Pour le cas où la Prise Terminale Optique (PTO) ne pourrait pas être installée par les sous-traitants de Rosace ou d'Oxygène ou d'Orange du fait d'une inaccessibilité des infrastructures situées en domaine privé (gaine ou fourreau bouchés par exemple), les travaux de génie civil en domaine privé devront être effectués à ses frais par le Client. Si ce dernier refuse de réaliser les travaux nécessaires à la mise en place de la PTO, des frais lui seront facturés au tarif en vigueur au jour de la résiliation conformément aux tarifs des prestations applicables par Vialis sur le réseau FTTH.

Transfert du ou des nom (s) de domaine auprès d'un autre prestataire :
Vialis informe le Client que, suite à une demande de transfert auprès d'un autre prestataire, le délai maximal pour valider le transfert est fixé à un (1) mois avant la date anniversaire du Contrat. Dans le cas où le transfert n'aurait pas été réalisé avant le délai imparti, le ou les nom(s) de domaine ne sera(ont) pas renouvelé(s) par Vialis et sera(ont) perdu(s) par le Client.

Dans tous les cas, le Client doit prendre contact avec Vialis afin de valider les modalités de transfert de son Contrat.

15. Assistance téléphonique TV, Internet et Téléphonie :

Vialis met à la disposition de ses Clients, du lundi au samedi entre 8h et 21h, une assistance dédiée aux clients abonnés à titre professionnel : 09 73 01 00 10 (prix de l'appel selon opérateur et inclus dans les forfaits illimités de Téléphonie) En dehors des horaires mentionnés, répondeur relevé par les équipes d'astreinte. Cette Assistance ne prendra en compte que les questions strictement liées à la réception des chaînes TV, à l'établissement de la connexion ou à l'utilisation des logiciels fournis ou mis à disposition par Vialis et à l'utilisation des services de téléphonie fixe.

En cas de modification des horaires et des prix de l'Assistance téléphonique, Vialis s'engage à en informer préalablement le Client dans les Conditions de l'article 23 et à conserver un niveau de service équivalent.
Pour chaque appel du Client au service d'Assistance téléphonique, le Client sera identifié et les informations recueillies pourront être stockées et traitées par Vialis.
Il est fortement conseillé au Client de consulter la rubrique « Besoin d'aide » sur le site telecoms.vialis.net préalablement à toute sollicitation de l'Assistance téléphonique.

16. Engagements et indemnisations :

Vialis fera ses meilleurs efforts pour garantir une continuité des services, sous réserve des contraintes et aléas indépendants de sa volonté affectant la continuité et la qualité du service et ne pouvant être raisonnablement surmontés ou évités malgré les précautions prises lors de la conception, de la construction, de l'entretien et de l'exploitation des réseaux gérés par Vialis, Rosace ou Oxygène ou Orange.

Les contraintes et aléas peuvent être soit :
- inhérents aux matériels ou aux logiciels utilisés par Vialis ou par le Client compte tenu des connaissances acquises en la matière et des technologies utilisables ;
- extérieurs aux réseaux dans le cas d'actions de tiers, volontaires ou accidentelles, d'incendie, d'explosion ou d'accident de toute nature.

Ces cas ne sont pas limitatifs et peuvent constituer un cas de force majeure pouvant entraîner une suspension temporaire des obligations des parties. Aucune indemnisation ne sera due si l'indisponibilité des services relève d'un cas de force majeure.

Vialis met à la disposition du Client un outil de test de bande passante directement accessible sur son site internet. Si le Client invoque une défaillance des services, il devra effectuer ses mesures sur cet outil pour qu'elles puissent être recevables et en conserver les traces (copies d'écran…).

16.1 : Nécessité de contacter l'Assistance

Lorsque le Client constate une défaillance des services souscrits, qu'elles qu'en soient l'origine et la teneur, il devra en aviser l'Assistance de Vialis dans un délai de six (6) jours ouvrés. Le Client devra fournir à l'Assistance tout document justificatif en sa possession à l'appui de sa demande. Dès lors, Vialis et le Client s'efforceront d'identifier la cause de la défaillance et d'y apporter la solution adéquate.

L'Assistance, après avoir qualifié le problème rencontré, définira avec le service Commercial Télécoms, si la situation ouvre droit, au profit du Client, à une indemnisation de la part de Vialis, et ce conformément aux cas énumérés ci-dessous.

La demande d'indemnisation devra être adressée par écrit au Service Commercial Télécoms de Vialis à Colmar, dans un délai de six (6) jours ouvrés à compter de la validation du problème par l'Assistance de Vialis.

16.2 : Interventions sur les réseaux

Vialis est autorisée à interrompre ses services pour effectuer des travaux de toute nature sur le réseau. Les travaux programmables à l'avance (entretien, extension, etc.) seront effectués, dans toute la mesure du possible, en dehors des heures de grande fréquentation des services. Le Client sera informé par mail de la date et de la durée d'intervention au moins quarante-huit (48) heures avant l'intervention, à condition que ce dernier ait fourni à Vialis une adresse mail de contact à jour.

Des interruptions non programmées peuvent également survenir, notamment en cas de panne sur le réseau électrique ou d'évènements climatiques privant les abonnés de courant et entraînant par ricochet un arrêt des services. Des interruptions, notamment du service Téléphonie, peuvent également survenir en raison de la technologie de voix sur IP.
Du fait de ces cas de force majeure, Vialis ne peut garantir un fonctionnement des services 24 (vingt-quatre) heures sur 24 (vingt-quatre) et 7 (sept) jours sur 7 (sept). Dans tous les cas, Vialis fera ses meilleurs efforts pour rétablir les services le plus rapidement possible.

Vialis prendra soin, dans la mesure du possible, d'informer le Client de toute intervention.

Les interruptions programmées, relevant d'un cas de force majeure ou étant imputable au Client n'ouvrent pas droit, au profit de ce dernier, à une quelconque indemnisation.

16.3 : Disponibilité du service Internet

Vialis propose une Garantie de Temps d'Intervention (GTI) incluse dans les offres dans les quatre (4) heures suivant l'enregistrement de la signalisation.

Vialis s'engage à assurer une disponibilité du Service d'accès à Internet supérieure ou égale à quatre-vingt-dix-sept (97 %) sur le réseau historique de Vialis et celui du Val d'Argent.

En cas d'interruption non-programmée des services, le Client devra en informer l'Assistance et Vialis s'engage à rétablir les services interrompus dans un délai de cinq (5) jours ouvrés à compter de la prise en compte de l'incident par l'Assistance.

Le dépassement de ce délai de rétablissement ouvre droit au profit du Client à une indemnité forfaitaire, globale et définitive équivalant à (1) un mois d'abonnement au tarif en vigueur au jour de la prise en compte de la demande par Vialis.

Ce dédommagement n'est pas dû dans le cas où le retard n'est pas imputable directement à Vialis, relève d'un cas de force majeure ou est imputable au Client.

16.4 : Niveaux de débits

Conformément au Code de la Consommation (art D224-53), Vialis met à disposition du Client les débits montants et descendants de ses offres sur tous ses supports commerciaux et notamment sur le récapitulatif contractuel qui lui est remis lors de sa souscription. Le débit internet proposé est un débit maximum alloué et varie en fonction des équipements du Client et de leurs capacités techniques. Pour les offres internet, il s'agit d'un débit partagé au sein du foyer pour tous les équipements connectés. Le débit maximum descendant dépend de la configuration des équipements du Client et ne relève pas de la responsabilité de Vialis.

Le Client, qui aurait constaté des niveaux de débits montants et descendants ne correspondant pas à l'offre souscrite, et ce au cours du mois écoulé, devra prendre contact avec l'Assistance de Vialis et lui transmettre les copies écran des tests de bande passante réalisés sur le site de Vialis.

Pour le cas où le problème de débit serait avéré, il pourrait prétendre à une indemnisation. Il devra en faire la demande par écrit au Service Commercial Télécoms de Vialis à Colmar dans un délai de sept (7) jours ouvrables à compter de la validation du problème par l'Assistance de Vialis.
L'indemnité forfaitaire, globale et définitive accordée au Client est de dix (10) euros TTC et ce quelle que soit la durée du dysfonctionnement.
Ce dédommagement n'est pas dû dans le cas où le retard n'est pas imputable directement à Vialis, relève d'un cas de force majeure ou est imputable au Client.

16.5 : Portage ou changement de fournisseur

En cas de faute de Vialis étant à l'origine d'un retard dans le portage du numéro du Client, d'une perte d'un numéro à porter, d'une non-présentation de Vialis à un rendez-vous de service ou d'installation lié à une procédure de portage ou à un changement de fournisseur, Vialis a mis en place un mécanisme d'indemnisation du Client consistant en un geste commercial sur le prix de la portabilité ou de l'abonnement, et ce, conformément à l'article L224-42-1 du Code de la Consommation. Toute demande d'indemnisation effectuée par un Client à ce titre sera donc étudiée par Vialis dans le cadre de la procédure décrite à l'article 27.

16.6 : Délai de mise en service

En cas de faute de Vialis étant à l'origine du non-respect du délai de raccordement indiqué aux conditions particulières, le Client bénéficiera, à titre d'indemnité forfaitaire, globale et définitive, d'un (1) mois d'abonnement offert, au tarif prévu dans son Contrat. En

Vialis - SAEM au capital de 25.150.000 € - 10 rue des Bonnes Gens - CS 70187 - 68004 COLMAR Cedex - RCS Colmar 451 279 848

cas de retard imputable à un cas de force majeure, au fait d'un tiers ou au Client, l'indemnité ne sera pas due.

17. Propriété des installations et des équipements :

Les équipements remis, envoyés ou installés par Vialis ou les sous-traitants de Rosace ou d'Oxygène ou d'Orange, jusqu'à et y compris la première prise, sont mis à la disposition du Client pour son usage exclusif et restent la propriété de Vialis. A ce titre, ils devront être maintenus en état de fonctionnement pendant toute la durée du Contrat. En particulier, Vialis, sur le réseau ~~historique~~ câblé demeure propriétaire d'au moins une prise installée par ses soins dans le local professionnel. Le Client s'interdit d'endommager, de démonter et d'emporter tout équipement sous peine de se voir facturer leur remplacement, réparation ou réinstallation dans le local professionnel concerné.

De même, tout équipement et accessoire fourni au Client par Vialis restent sa propriété et ne peuvent être saisis, vendus, échangés ou prêtés à un tiers par le Client.

Les équipements sont fournis dans leur emballage d'origine et sont accompagnés de divers accessoires. L'ensemble de ces pièces est placé sous la responsabilité du Client qui en a la garde et est donc responsable de leur éventuelle détérioration, notamment en cas d'orage, d'intempéries ou d'une mauvaise utilisation de l'appareil, entraînant leur mise hors service. Le Client s'interdit d'effectuer toute ouverture de quelque nature que ce soit sur les matériels qui restent la propriété exclusive de Vialis. La remise en état ou le remplacement de ces éléments en cours de Contrat seront facturés au Client, sauf en cas de détérioration imputable à Vialis.

18. Maintenance du réseau :

Pour pouvoir assurer la maintenance normale du réseau déployé par Vialis, Rosace ou Oxygène ou Orange, le Client autorise Vialis, ses partenaires et leurs prestataires habilités à accéder à toute installation raccordée à celui-ci. Le Client signalera immédiatement à l'Assistance téléphonique de Vialis tout dérangement survenu dans le fonctionnement de ladite installation, qu'il s'engage à rendre accessible aux agents Vialis ou mandatés par elle, ses partenaires, Rosace ou Oxygène ou Orange.

Ne sont pas considérés comme faisant partie de la maintenance normale et feront l'objet d'une facturation au tarif en vigueur au jour de l'événement, les interventions, dépannages et remises en état relatifs notamment aux :

- interventions liées à un dysfonctionnement des installations situées en aval de la prise ;
- interventions de Vialis ou de ses partenaires sur les installations du Client et à la demande de ce dernier ;
- interventions sur des équipements de Vialis utilisés de façon non conforme à leur destination normale ;
- chocs, dommages électriques, dégâts des eaux, orages, incendies ou tout autre événement susceptible d'endommager les équipements de Vialis ;
- interventions sur les installations de Vialis, de Rosace ou d'Oxygène ou d'Orange par des tiers non habilités ;
- prestations d'installation et de maintenance d'équipement(s), effectuées par Vialis ou ses partenaires au domicile du Client. Avant toute intervention, le Client devra effectuer une sauvegarde de ses fichiers, Vialis ou ses partenaires ne pouvant être tenus pour responsables d'éventuelles pertes de données ;
- déplacements des techniciens suite à un appel non justifié par un problème relevant de la maintenance.

19. Maintenance du matériel :

La maintenance du ou des équipement(s) mis à disposition du Client est de la compétence exclusive de Vialis et s'effectue en agence ou dans ses points d'accueil partenaires. Le Client s'interdit donc d'intervenir ou de faire intervenir un tiers sur ce matériel. Cette maintenance est assurée gratuitement par Vialis pendant les horaires d'ouverture de ses agences ou points d'accueil partenaires. Toute demande d'intervention consécutive à une mauvaise manipulation par le Client ou un tiers fera l'objet d'une facturation au Client, au tarif en vigueur au jour de sa survenance.

20. Portabilité entrante et sortante :

La date de portage ne peut faire l'objet d'aucune modification de la part du Client qui est informé que le service de Téléphonie concerné est susceptible d'être suspendu ou perturbé le jour du portage. Vialis demande donc au Client, lors d'une portabilité entrante ou sortante, de prendre toute disposition utile afin que la suspension du service ou les perturbations le jour du portage soient sans conséquence pour lui.

20.1 Portabilité entrante

La portabilité entrante consiste pour le Client, titulaire de la ligne, à pouvoir continuer à utiliser le numéro de téléphone fixe qui lui a été attribué par un autre opérateur que Vialis.

Si le Client opte pour la portabilité entrante, Vialis adresse une demande à l'opérateur cédant, le Client donnant ainsi mandat à Vialis en vue d'effectuer les démarches et opérations techniques nécessaires. Pour ce faire, le Client doit fournir à Vialis un document émanant de son opérateur sur lequel figure le Relevé d'Identité Opérateur (RIO) correspondant à sa ligne de téléphone fixe. Sans ce document, Vialis n'acceptera aucune demande de portabilité entrante. Le Client peut obtenir le ou les RIO avec demande d'envoi à son adresse postale, sur son mail ou par SMS :

- s'il est encore abonné auprès de son opérateur en composant depuis sa ligne fixe le 3179 (numéro gratuit),
- ou s'il n'est plus Client auprès de son précédent opérateur : en composant un numéro d'appel gratuit propre à chaque opérateur et disponible auprès de celui-ci.

Cette demande entraîne uniquement la résiliation du Contrat de Téléphonie fixe passé entre l'opérateur précédent et le Client. Il appartient au Client de résilier ses autres Contrats (TV et Internet) voire le Contrat Téléphonie fixe mais seulement une fois que la portabilité entrante aura été effectivement réalisée par Vialis auprès de son ancien opérateur. L'ensemble du matériel (box, câble, …) doit, par la même occasion, être renvoyé au précédent opérateur. La portabilité entrante du numéro de téléphone fixe ne pourra être effective que si la résiliation est acceptée par le précédent opérateur. Le Client reste tenu de toutes ses obligations, notamment financières, envers le précédent opérateur jusqu'au jour de la résiliation. Vialis ne peut pas être tenue pour responsable de l'impossibilité de porter en entrant le numéro du Client, ni du délai de report ou du refus opposé par le précédent opérateur.

Le Client ne pourra en aucun cas céder à un tiers le ou les numéro(s) pour lequel(s) il a demandé la portabilité entrante.

Le Client est informé que :

- la portabilité entrante du numéro n'emporte pas le transfert des services dont il bénéficiait au titre du contrat souscrit antérieurement,
- le service est susceptible d'être suspendu ou perturbé le jour du portage,
- l'abonnement au(x) service(s) de Téléphonie fixe est facturé conformément à l'article 8 des présentes. Vialis attire l'attention du Client sur le fait que, tant que la résiliation de son précédent abonnement auprès de son ancien opérateur n'est pas effective, il peut encore recevoir des factures au titre de cet abonnement alors que Vialis facture déjà son nouvel ou ses nouveaux abonnement(s),
-la demande de portabilité pour la Téléphonie fixe est envoyée le jour de l'activation de la prise dans le local.

20.2 Portabilité sortante

L'acceptation de la demande de portabilité sortante de l'abonné transmise par le nouvel opérateur du Client à Vialis est subordonnée aux conditions suivantes :

- la demande de portabilité sortante ne peut être effectuée que par le nouvel opérateur du Client et sur la demande de ce dernier,
- le numéro fixe porté ne peut faire l'objet d'une autre demande de portabilité simultanée,
- le Client a accès au(x) code(s) RIO (Relevé(s) d'identité Opérateur) correspondant à sa ligne de téléphonie fixe Vialis en composant le 3179 (numéro gratuit) ou via le site allo.vialis.net. Dans le cas où le Client a déjà résilié son abonnement de téléphonie fixe auprès de Vialis, le code RIO est disponible en composant le 0 805 08 41 98 (numéro gratuit) pendant quarante (40) jours ouvrés après la résiliation du Contrat d'abonnement à la Téléphonie fixe.

L'acceptation de la demande de portabilité sortante sera confirmée au Client par le nouvel opérateur.

La demande de portabilité sortante entraîne la résiliation de la totalité du Contrat d'abonnement, sauf sur demande du Client.

La résiliation prend effet au jour du portage effectif du ou des numéro(s) et uniquement pour ce ou ces service(s), sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées d'engagement.

Le Client reste tenu des obligations qui le lient à Vialis et notamment :

- du paiement des communications en dépassement, hors forfait ou hors abonnement restant à facturer.

Vialis demeure, en tout état de cause, étrangère aux relations contractuelles entre le Client et le nouvel opérateur. La responsabilité de Vialis ne saurait être engagée en raison d'une faute, d'inexécution, de défaillances ou de dysfonctionnements imputables au Client ou au nouvel opérateur de celui-ci et qui auraient pour effet de retarder, d'interrompre, de perturber ou d'empêcher le portage.

21. Annuaire :

Lors de la souscription au service de Téléphonie fixe, le Client peut choisir ou non d'être inscrit dans la base de données des abonnés de Vialis. Cette base, sous réserve des droits exprimés par le Client en matière de protection de ses données, est mise à disposition des fournisseurs de renseignements téléphoniques et des éditeurs d'annuaire imprimés et électroniques qui en font la demande, et ce, à des fins de parution et de communication au public.

Le Client garantit à Vialis l'exactitude de toutes les données fournies en vue de son inscription dans la base de données de Vialis et reste seul responsable de la conformité et de la mise à jour de ces informations.

Vialis n'est pas responsable de la non-reprise des données ou des données reprises de façon erronée par les éditeurs ainsi que de la date de publication des bases d'annuaire.

Le Client a la possibilité de s'opposer à tout moment et gratuitement à ce que son numéro de téléphone fixe ainsi que ses coordonnées soient publiés dans les annuaires et communiqués par les services de renseignement. Le Client peut également limiter à tout moment et gratuitement les critères de parution concernant ses coordonnées en prenant contact auprès du service Commercial Télécoms de Vialis à Colmar.

22. Responsabilités :

Responsabilité de Vialis :

Dans le strict cadre du Contrat souscrit par le Client, Vialis ne pourra être tenue pour responsable que des dommages personnels, directs et certains subis par le Client, à l'exclusion de tout dommage indirect ou causé par sa faute, à charge pour le Client de prouver l'existence du dommage, le préjudice et le lien de causalité les liant. En l'absence de dol ou de faute lourde de Vialis, seuls les dommages prévisibles seront indemnisés.

Vialis ne saurait être tenue pour responsable des conséquences de la résiliation par le Client des services souscrits auprès de son précédent opérateur, notamment si cette résiliation est réalisée avant la pose et l'activation de la prise Vialis dans son local.

De même, Vialis ne saurait être tenue pour responsable des pannes, coupures de lignes, mauvaises configurations de matériel, des équipements, etc. qui ne sont pas sous son contrôle direct ou qu'elle n'a pas fournis, et notamment des liaisons de tout type, assurées par d'autres prestataires.

Vialis ne garantit pas les taux de transfert et les temps de réponse des informations circulant sur le réseau Internet.

En l'absence de faute de sa part, Vialis ne saurait être tenue pour responsable de tous dégâts accidentels ou volontaires causés au Client par des tiers du fait ou par le biais de leur connexion à Internet.

Enfin, la responsabilité de Vialis ne pourra être engagée du fait de l'infection ou de la détérioration des données et logiciels du Client par tout virus présent sur le réseau internet, ni de toute intrusion dans les équipements du Client. Il est rappelé que Vialis est responsable de la qualité de la connexion depuis le nœud Internet jusqu'au point d'entrée du réseau, propriété de Vialis, situé au domicile ou dans le local du Client.

Vialis est responsable des outils logiciels mis à la disposition de ses Clients lors de la souscription du Contrat et nécessaires à la connexion et à l'échange de données entre le Client et la plate-forme informatique Vialis, sauf en cas d'utilisation par le Client non-conforme aux instructions de Vialis.

Responsabilité du Client :

Vialis coopère avec les autorités judiciaires, les services d'enquête et les organismes légalement habilités dans les conditions prévues par la réglementation applicable. Le Client ne pourra se prévaloir d'aucun préjudice résultant de la communication de données réalisée en exécution d'une obligation légale ou d'une décision d'une autorité compétente.

Le présent Contrat n'exonère pas le Client de sa responsabilité civile et pénale dans le cadre des droits liés à l'utilisation de logiciels informatiques et de l'utilisation d'Internet et des outils informatiques liés. Le Client est responsable des informations qu'il fait transiter sur le réseau Vialis, en diffusion ou en lecture, même s'il n'en est pas le créateur. Le Client est responsable de sa propre sécurité informatique.

L'abonnement et les éléments de reconnaissance de connexion sont soit envoyés au Client par courrier postal, soit remis en mains propres au Client, soit envoyé par mail à l'adresse communiquée par le Client. Ils sont personnels et ne peuvent en aucun cas être transférés à un tiers sous peine de résiliation immédiate du Contrat par Vialis. Il est expressément convenu que le Client qui cède son Contrat en violation de l'interdiction ci-dessus, reste redevable du règlement du prix de l'abonnement et de l'intégralité des communications effectuées.

Restent également à la charge du Client, sans que puisse être recherchée la responsabilité de Vialis, les conséquences dommageables de ses fautes ou négligences ainsi que de celles des personnes ou des choses dont il a la garde.

Il est formellement interdit au Client, sous peine de résiliation de son abonnement et sans préjudice de tous dommages et intérêts et poursuites :

- d'introduire dans le réseau des perturbations de toute nature, notamment des virus ou des envois massifs d'e-mails non sollicités, de mettre en péril la sécurité ou la disponibilité des serveurs ou du réseau ou le bon fonctionnement du service,
- de se rendre coupable d'acte de piratage d'œuvres de tiers, notamment par le biais de téléchargement non autorisé,

- de se rendre coupable d'intrusions non autorisées dans un système informatique par quelque moyen que ce soit,
- d'apporter toute modification aux logiciels mis à sa disposition sans autorisation préalable de Vialis,
- d'effectuer tous agissements visant à se connecter aux réseaux Vialis, Rosace ou Oxygène ou Orange sans abonnement, sous peine de se rendre coupable d'infraction,
- d'utiliser sa connexion pour intervenir ou essayer d'intervenir sur des applications autres que celles mises à sa disposition dans le cadre de l'abonnement,
- de partager, au détriment financier de Vialis, sa connexion avec des tiers autres que le cercle familial, privé ou salarial (en particulier technologie WIFI), de la céder, de la revendre partiellement ou totalement,
- d'enfreindre les législations en vigueur relatives au respect des bonnes mœurs et de l'ordre public, à la diffamation, aux injures ou discriminations, à la protection de la vie privée (notamment droit à l'image) et de la propriété intellectuelle (notamment droit d'auteur),
- d'utiliser le service de Téléphonie fixe :
  - en-dehors du cercle professionnel pour un Contrat à destination des professionnels,
  - en générant une consommation de communications supérieure à douze heures (12h) par jour,
  - à titre gratuit ou onéreux en tant que passerelle de réacheminement de communications,
  - de façon ininterrompue par le biais notamment d'une composition automatique et en continu de numéros sur la ligne,
  - sur des lignes groupées ou sur une ligne RNIS,
  - à des fins de cession, revente totale ou partielle.

Ces cas ne sont pas limitatifs et Vialis se réserve le droit de résilier ou suspendre tout Contrat en cas d'agissement illicite ou illégal constaté par Vialis ou les autorités publiques compétentes. Vialis ne saurait être tenue pour responsable de tels agissements envers le Client ou les tiers.
Il est notamment rappelé ici que le piratage nuit à la création artistique et est passible de poursuites. Le Client reconnaît qu'en cas de manquement à cette obligation il pourra être identifié par tout ayant droit et par l'Autorité de Régulation de la Communication Audiovisuelle et Numérique (Arcom) aux fins de voir mener contre lui une procédure administrative et judiciaire. Le Client pourra recevoir des notifications relatives au dit manquement et être inscrit dans le traitement automatisé de données relatif aux personnes ayant commis un manquement similaire. Par ailleurs, le Client reconnaît que la violation des droits d'auteur ou des droits voisins (telle que par exemple la reproduction, la représentation, la mise à disposition ou la communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin sans l'autorisation des titulaires des droits) constitue un acte de contrefaçon, passible de sanctions civiles et /ou pénales. Ces dernières peuvent aller jusqu'à trois (3) ans d'emprisonnement et trois cents mille (300 000) euros d'amende, assorties le cas échéant des peines complémentaires prévues au Code Pénal (par exemple suspension d'abonnement à Internet).

Le visionnage de programmes de catégorie V (œuvres cinématographiques interdites aux mineurs de moins de dix-huit ans ainsi que les programmes pornographiques ou de très grande violence réservés à un public averti) est susceptible de nuire à l'épanouissement physique, mental ou moral des mineurs. Toute personne qui permettrait à des mineurs d'avoir accès à de tels programmes s'expose à des sanctions pénales (articles 227-22 et 227-24 du Code Pénal). Conformément au droit en vigueur, Vialis met à la disposition du Client un dispositif de contrôle parental, à savoir un système de verrouillage rendant impossible l'accès à ces programmes de catégorie V sans la saisie d'un code personnel (code PIN) que le Client s'engage à ne pas communiquer à un tiers. Le Client devra ainsi créer un code d'accès à ces programmes contenant au moins quatre (4) chiffres et dédié à cet usage, y compris s'il n'envisage pas de visionner de tels programmes, et préserver la confidentialité de ce code. Par la suite, le Client devra obligatoirement renseigner au préalable ce code pour accéder et visionner un de ces programmes. Dans tous les cas, Vialis invite le Client à se rapporter à la signalétique mise en place par les éditeurs des chaînes et/ou stations.

Dans le cadre du service de Télévision, le Client reconnaît et accepte expressément qu'il ne lui est pas permis de diffuser ou d'enregistrer les programmes en vue d'une représentation ou reproduction publique, hors du cercle familial. Il s'engage donc à ne pas rendre lesdits programmes disponibles sur Internet.
Dans le cadre de la diffusion au sein d'un hôtel, le Client est autorisé à mettre à à disposition de sa clientèle les programmes distribués dans le cadre du Service, dans les limites des droits accordés par Vialis et sous réserve du respect de la réglementation applicable.
Le Client reconnaît que la diffusion de programmes audiovisuels auprès de sa clientèle, y compris au moyen de téléviseurs installés dans les chambres, suites, hébergements individuels ou espaces communs de l'établissement, peut constituer un acte de communication au public soumis aux dispositions du Code de la propriété intellectuelle.
Le Client s'engage à obtenir les autorisations liées aux droits d'auteur et à respecter la réglementation audiovisuelle.

Le Client reconnaît être informé par les présentes que, conformément à la Recommandation du Conseil Supérieur de l'Audiovisuel et du Ministère de la santé, regarder la télévision, y compris les chaînes présentées comme spécifiquement conçues pour les enfants de moins de trois (3) ans, peut entraîner chez ces derniers des troubles du développement tels que passivité, retards de langage, agitation, troubles du sommeil, troubles de la concentration et dépendance aux écrans, … .
De même le Client reconnaît être informé que visionner des programmes en 3D peut entraîner des maux de tête, nausées, ….

23. Modifications du Contrat par Vialis :

Tout projet de modification des conditions contractuelles sera notifié par Vialis au Client, sur support durable dans un délai d'un (1) mois avant son entrée en vigueur. S'il n'accepte pas les nouvelles conditions contractuelles, le Client pourra prendre contact avec le service commercial de Vialis.
Ne sont pas concernées par le présent article les modifications contractuelles suivantes :
- celles étant exclusivement prises au bénéfice du Client ;
- celles ayant un caractère purement administratif et sans incidence négative pour le Client ;
- celles découlant directement de la législation applicable.

Toutes les modifications des conditions contractuelles sont disponibles dans les agences Vialis, dans ses points d'accueil partenaires et sur le site telecoms.vialis.net.

24. Données personnelles :

Vialis s'engage à ce que la collecte et le traitement des données des Clients soient conformes au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et à la loi dite « Informatique & Libertés ».

Le Client est informé que Vialis collecte des données telles que des données d'identification (ex : nom, prénom, date et lieu de naissance, informations relatives au tiers payeur le cas échéant), des données relatives à la vie personnelle et familiale (ex : numéros de téléphone fixe et/ou portable, adresse de messagerie électronique, situation matrimoniale), des données relatives aux services souscrits et à la consommation qui en est faite (ex : données de connexion, enregistrement des appels au service d'assistance) et des données financières (coordonnées bancaires, mode de paiement des factures, mandat de prélèvement, etc.).
D'autres données sont générées par l'usage de ces services ou des matériels fournis par Vialis, dont la VialisBoxTV notamment les informations relatives aux communications émises et reçues, ou les informations de connexion aux services en ligne. Cf la notice relative à la protection des données : https://telecoms.vialis.net/donnees-personnelles-vialistv.
Il est précisé que la VialisBoxTV, fournie par Vialis à tout Client en faisant la demande, ne contient aucune donnée à caractère personnel.
Afin de faire fonctionner sa VialisBoxTV (système Androïd TV), le Client doit créer et/ou enregistrer son compte Google sur cette dernière, Vialis n'ayant pas accès aux login et mot de passe du compte Google du Client.
Certaines applications sont déjà présentes sur la VialisBoxTV, d'autres seront à installer directement par le Client. Pour s'y connecter, celui-ci devra respecter les spécifications de leurs éditeurs et y intégrer, si besoin, ses login et mot de passe. Vialis n'accède pas non plus à ces informations, contrôlées uniquement et le cas échéant, par les détenteurs des applications (chaîne TV par exemple).
De même, Vialis n'a pas accès aux données de consommation du Client relativement à son usage des dites applications à l'exception de la VOD.
Conformément aux dispositions des présentes Conditions Générales de Vente, le Client peut faire appel au service support de Vialis (Assistance TV, Internet et Téléphonie par exemple). En cas de besoin et après accord du Client, celui-ci se connectera à la VialisBoxTV du Client et aura momentanément accès aux informations qui y sont stockées. Cet accès se fera dans le respect strict des données du Client et de la confidentialité de ses informations qui ne seront en aucun cas conservées et stockées par Vialis.
Afin d'assurer cette confidentialité et de protéger les données à caractère personnel du Client, celui-ci est invité à les supprimer de sa VialisBoxTV avant toute restitution du matériel à Vialis, pour quelque cause que ce soit (remplacement, résiliation…). Pour se faire, le Client pourra se reporter au manuel disponible sur le site telecoms.vialis.net.
Vialis informe le Client que, lors de chaque restitution, elle procède à une remise en configuration « usine » de tout matériel entrant en sa possession, ce qui permet de s'assurer à nouveau de l'effacement de toutes les données à caractère personnel du Client.
Vialis utilise les données personnelles collectées auprès du Client pour fournir les services souscrits (prestations TV - Internet - Téléphonie, demandes de prestations complémentaires ou de services optionnels…), pour facturer ses prestations, pour procéder au recouvrement des sommes impayées ou pour la gestion des comptes Clients (envoi d'extraits ou de relevés de comptes, transmission d'informations nécessaires ou importantes).
Les traitements réalisés à ces fins sont nécessaires à l'exécution du contrat qui lie le Client à Vialis.
Vialis est également amenée à proposer au Client des offres en lien avec les services auxquels il a souscrit, à lui soumettre des enquêtes de satisfaction ou à lui proposer de participer à des évènements (salons, concerts…) dans le cadre de campagnes promotionnelles ou de communication, et ce sur la base de l'intérêt légitime de Vialis ou de tiers, partenaires de Vialis.
Ces données sont par ailleurs conservées et/ou transmises aux autorités compétentes dans le strict cadre des obligations légales de Vialis (réponse à des réquisitions judiciaires, etc.).
Enfin, certaines communications peuvent être transmises au Client sur la base de son consentement, (notamment celles relatives à des offres sans rapport avec les services auxquels il a souscrit, lors d'événements spécifiques…), consentement qu'il peut retirer à tout moment en contactant Vialis à l'adresse indiquée ci-dessous.

Ces informations sont traitées et conservées par Vialis pendant une durée maximale de dix (10) ans à compter de la clôture de l'exercice comptable suivant la date de résiliation du Contrat ou la date de paiement de la dernière facture impayée, et ce au titre de ses obligations légales (art. L. 123-22 du Code de Commerce).

Elles peuvent être transmises aux sous-traitants de Vialis chargés de l'envoi de courriers électroniques, de l'impression et/ou de l'envoi de factures, de relances, de recommandés, etc. Elles peuvent en outre être communiquées à des organismes ou partenaires externes afin de proposer au Client des services optionnels sur la base de l'intérêt légitime de Vialis ou pour assurer la sécurité du réseau de télécommunications. Elles ne font l'objet d'aucune revente ni cession à des tiers.
Ces sous-traitants sont principalement situés dans l'Union Européenne. L'un d'eux est néanmoins basé au Canada (qui jouit depuis 2002 d'un statut d'adéquation reconnu par la Commission Européenne). En tout état de cause, Vialis reste garante de la confidentialité, de l'intégrité et de la sécurité de ces données en s'assurant notamment que ses sous-traitants veillent à apporter les mêmes garanties qu'elle au traitement des données.

Par ailleurs, Vialis informe ses Clients que, conformément à la Loi pour la confiance dans l'économie numérique de 2004, elle a l'obligation de collecter et conserver pendant un (1) an les données de connexion et d'identification de ses Clients utilisant internet, ces dernières devant être transmises aux autorités compétentes à première demande.

En vertu du RGPD et de la Loi « Informatique et Libertés », le Client, justifiant préalablement de son identité, bénéficie d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition, et d'un droit à la limitation, à l'effacement et à la portabilité de ses données, à exercer auprès du Délégué à la Protection des Données (DPO) de Vialis – 10 rue des Bonnes Gens – CS 70187 – 68004 COLMAR Cedex ou dpo@vialis.alsace. Vialis s'engage à répondre à toute sollicitation dans un délai d'un (1) mois à compter de la réception de la demande. Au besoin, ce délai peut être prolongé de deux (2) mois compte tenu de la complexité et du nombre de demandes.

Vialis informe également le Client qu'il a la possibilité d'effectuer une réclamation auprès de la CNIL, autorité de contrôle.

Conformément à l'article 85 de la Loi « Informatique et Libertés », Vialis informe le Client que les droits des personnes à l'égard des traitements de leurs données à caractère personnel s'éteignent au décès de leur titulaire. Néanmoins, celui-ci a la possibilité de définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de ses données après son décès. Ces directives sont générales ou particulières et définissent la manière dont la personne entend que ses droits soient exercés après son décès. Le Client peut informer Vialis de sa volonté de communiquer ou non ses données à un tiers qu'il aura préalablement désigné.

Pour plus d'informations sur la façon dont Vialis protège les données de ses Clients, une Politique relative aux données personnelles est accessible sur le site internet de Vialis.

25. Coopérations avec les Autorités publiques :
Vialis coopérera conformément à la Loi avec les autorités qui effectueraient des vérifications en relation avec des contenus et /ou services accessibles via le réseau Internet ou téléphonique ou avec des activités illégales exercées par un quelconque utilisateur du service Internet ou de Téléphonie fixe. La responsabilité de Vialis ne saurait être engagée en cas de communications d'éléments confidentiels relatifs aux données du Client en sa possession suite à toute demande émanant des autorités judiciaires ou administratives et des services de police ou de gendarmerie.

26. Intégrité du Contrat :
Le Contrat ne peut être modifié que par le biais d'un avenant établi entre Vialis et le ou les Client(s) désigné(s) aux conditions particulières. Si l'une quelconque des stipulations du Contrat est déclarée nulle par un tribunal ou au regard d'une règle de droit ou loi en vigueur, elle sera réputée non écrite mais n'entraînera pas la nullité du Contrat. Le fait, pour l'une ou l'autre des parties, d'omettre de se prévaloir d'une des dispositions du Contrat, ne pourra en aucun cas impliquer renonciation par la partie intéressée à s'en prévaloir ultérieurement.

27. Traitement des réclamations et médiation :
En cas de litige, le Client est informé qu'il peut adresser une réclamation à Vialis, puis recourir à la procédure de médiation de la consommation détaillée ci-dessous.

En premier lieu, le Client est invité à adresser sa demande écrite à Vialis à l'une des adresses suivantes :
- info@vialis.net ;
- Vialis - Département Commercial Télécoms - CS 70187 - 10 Rue des Bonnes Gens - 68004 COLMAR Cedex.

Vialis s'engage à accuser réception de sa réclamation dans un délai de sept (7) jours calendaires à compter de sa réception, et adressera une réponse au Client dans un délai d'un (1) mois à compter de la réception de la réclamation.

En l'absence de réponse dans ce délai ou si la réponse de Vialis ne le satisfait pas, le Client peut, dans les trente (30) jours suivants, saisir par écrit le Service Consommateurs de Vialis à l'une des adresses suivantes :
- consommateurs@vialis.net ;
- Vialis - Service Consommateurs - CS 70187 - 10 Rue des Bonnes Gens - 68004 COLMAR Cedex.

Après épuisement des recours internes à Vialis, en l'absence de réponse sous un (1) mois ou si la réponse ne le satisfait toujours pas, le Client peut, dans un délai d'un (1) an, saisir le Médiateur des Communications Electroniques à l'une des adresses suivantes :
- https://www.mediation-telecom.org/
- La Médiatrice des Communications Electroniques – CS 30342 – 94257 GENTILLY CEDEX.

Le Client est informé de la nécessité de conserver tous les échanges relatifs à la résolution amiable de sa réclamation, éléments qu'il devra produire lors de la médiation devant la Médiatrice des Communications Electroniques.

28. Juridiction compétente et droit applicable :
A défaut d'accord amiable suite aux démarches précisées ci-dessus, tout litige portant sur l'interprétation et/ou l'exécution du Contrat sera soumis aux tribunaux judiciaires compétents selon les dispositions suivantes :
Pour un professionnel : le tribunal est obligatoirement situé dans le ressort de la Cour d'Appel de Colmar (tribunaux judiciaire ou administratif).
Le Contrat, rédigé en langue française, est soumis au droit français.

29. Convention de preuve :
Pour les besoins du présent Contrat et conformément à l'article 1366 du Code Civil, les parties conviennent que l'écrit sous forme électronique est admis comme support probant au même titre que l'écrit sur support papier. Les parties conviennent de conserver les enregistrements informatiques et les copies papier des messages ou commandes qu'elles s'échangent pour l'exécution du présent Contrat.

30. Droit de rétractation :
Conformément à l'article L.221-3 du Code de la consommation, les dispositions relatives au droit de rétractation sont applicables au Client professionnel employant au plus cinq (5) salariés lorsque l'objet du Contrat n'entre pas dans le champ de son activité principale et que les conditions légales d'application de l 'article L.221-3 (contrat hors établissement, avec application des dispositions protectrices du Code de la consommation) sont réunies.

Article 31 : Ajout pour les clients sur le réseau câblé des communes de Niederbronn-les-Bains, Reichshoffen et Oberbronn-les-Bains

Depuis le 1er avril 2025, Vialis assure uniquement la gestion et la facturation des services TV, Internet et Téléphonie Fixe précédemment fournis par la Régie de Niederbronn-les-Bains (ci-après la Régie) selon les conditions définies par la Régie (prix de vente, niveau de débit des offres Internet, contenu des offres…).
L'extinction du réseau câblé est prévue pour le 31.12.2026. Vialis n'est pas responsable des Clients qui font le choix de ne pas migrer leur abonnement câble sur la fibre voire qui prennent en compte trop tardivement leur dossier de migration ou qui pour des raisons d'infrastructure de réseau ne peuvent ou pourraient migrer leur abonnement sur la fibre avant la coupure des services. Vialis invite ces Clients à se rapprocher de l'Opérateur d'infrastructure Oxygène, qui est le seul responsable pour définir l'éligibilité d'un local professionnel.

Le Client peut résilier son abonnement sans frais, le montant des factures est dû jusqu'au jour de la fin du bénéfice des services.
Aucune nouvelle souscription ou transfert de contrat n'est possible sur le réseau câblé.

À tout moment le Client rencontrant des difficultés de paiement peut prendre contact avec Vialis.
La facturation de l'abonnement est maintenue lors de la suspension d'un ou de plusieurs services.
Des frais pour coupure pour impayé au tarif en vigueur sont facturés au client dont l'abonnement aura été coupé.
La coupure physique du réseau câblé chez le Client suite à résiliation ou coupure pour impayé, de même l'exploitation, l'entretien, l'engagement qualité, ….. relèvent de la responsabilité de la Régie.
Les articles 24 « Données personnelles et 25 « Coopération avec les Autorités publiques » s'appliquent sur ce réseau.

Vialis - SAEM au capital de 25.150.000 € - 10 rue des Bonnes Gens - CS 70187 - 68004 COLMAR Cedex - RCS Colmar 451 279 848

FORMULAIRE DE RETRACTATION

réservé au Client professionnel tel que défini à l'article 30,
souhaitant annuler un Contrat souscrit à domicile, à distance ou hors agences Vialis et partenaires.

Articles L221-3, L221-18 et suivants du Code de la Consommation

---

***NB** : Veuillez compléter, signer et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter.*

A l'attention de VIALIS – Service Clientèle Télécoms
Adresse postale : 10 rue des Bonnes Gens – CS 70187 – 68004 COLMAR Cedex
Adresse mail : info@vialis.net

Je/nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du Contrat portant sur la prestation de services ci-dessous :

Référence du Client : _____ Contrat conclu le : _____

Nom de la société :
_____
_____

Nom(s) et prénom(s) du (des) Client(s) :
_____
_____

Adresse du (des) Client(s) :
_____
_____
_____
_____

Signature du (des) Client(s) :

Date : _____

(*) Rayer la mention inutile