

Cher Client,

Dans le cadre de votre souscription à une offre à titre particulier auprès de Vialis :

- Solo TV ou Internet,
- Duo TV + Internet ou Internet + Téléphonie
- Tripleplay : Télévision + Internet + Téléphonie
- Mobile

nous vous prions de bien vouloir trouver ci-dessous les **informations précontractuelles** qui vous ont été présentées lors de votre entretien avec l'un des commerciaux de Vialis ou de ses partenaires et que vous reconnaissez avoir reçues.

Présentation de Vialis : Fournisseur et Opérateur de services TV, Internet et Téléphonie, basée à Colmar et Neuf-Brisach, présente via ses partenaires dans plusieurs villes alsaciennes, ainsi que sur le réseau câblé historique, sur le réseau câblé du Val d'Argent et sur les réseaux fibre de Rosace et Oxygène. Contacts service Télécoms: 03.89.24.60.40 du lundi au vendredi de 8h à 12h et de 13h 30 à 17h et sur info@vialis.net

Caractéristiques essentielles des services

- Internet : modem ou ONT mis à disposition sans frais, débits montants et descendants, portails webmail et gestionmail, boîtes et adresses mails fournies par Vialis et gestion de l'adresse mail actuelle utilisée, adresse IP fixe ou dynamique. Vialis ne garantit pas le débit en wifi. Le Client est seul responsable des informations qu'il fait transiter sur le réseau Internet.
- Télévision : + de 100 chaînes TV & chaînes de radio dans l'offre de base (liste disponible sur telecoms.vialis.net.
Équipement VialisBoxTV mis à disposition permettant d'accéder à l'offre de base TV ainsi qu'à des options et/ou bouquets TV, service de replay, chaînes 4K, enregistrement de 40h de programmes, gestion du direct et guide électronique des programmes.

Téléphonie fixe : attribution d'un numéro de téléphone Vialis ou portage de votre numéro fixe actuel, portail allo.vialis.net : suivi des consommations téléphoniques détaillées.

Appels illimités depuis une ligne fixe Vialis vers les fixes en France métropolitaine et vers plus de 60 autres pays (hors n° courts et spéciaux), liste des destinations et brochure tarifaire des appels vers les destinations et numéros non inclus disponibles sur le site internet de Vialis telecoms.vialis.net, option d'appels vers les mobiles en France métropolitaine incluse ou payante en fonction de l'offre Duo ou Tripleplay choisie.

- Téléphonie mobile : attribution d'un numéro de téléphone Vialis ou portage du numéro mobile actuel, fourniture d'une carte SIM, SMS et MMS illimités, avec choix entre 2h d'appels et 500 Mo d'internet avec SimplisSim + option de déblocage des appels et data au-delà de ses seuils ou appels illimités en France Métropolitaine au 1^{er} jour du mois suivant et 50 Go d'internet avec TopisSim avec débit réduit au-delà de ce seuil. Vialis ne fournit ni ne vend de terminaux mobiles. Couvertures GSM/GPRS/EDGE/3G/3G+/4G et 4G+ sur les réseaux d'Orange.

Mise à disposition de la documentation technique, commerciale et câbles

- Schémas de branchement
- Brochure tarifaires
- Guides d'utilisation pour la VialisBoxTV et les services de téléphonie
- Câbles TV et internet (coaxiaux, HDMI, RJ45, secteur) et d'une télécommande pour la VialisBoxTV

Espace Client sécurisé, accessible 7j/7 et 24h/24:

- Envoi des login et mot de passe au Client afin qu'il crée son compte lui permettant notamment d'accéder à ses factures et de payer en ligne

Type de réseau avec précision de la technologie utilisée et modalités d'accès :

- Réseau câblé sur les réseaux de Vialis et du Val d'Argent : fibre optique sauf raccordement du domicile réalisé en câble coaxial
- Réseaux Rosace et Oxygène : fibre optique (FTTH) y compris raccordement du domicile
- Les raccordements peuvent être effectués en aérien, souterrain ou en façade

Matériel mis à disposition ou remis ou envoyé inclus dans l'offre ou payant :

- Modem et/ou VialisBoxTV remis en agence, au domicile/local professionnel ou par voie postale
- Cartes spécifiques le cas échéant comme carte SIM par ex
- En fin de Contrat, à la demande de Vialis matériel à recycler ou à retourner aux frais de Client
- Equipements complémentaires en option payante : VialisBoxTV - Répéteur Wifi (uniquement sur le réseau fibre) et tarifs des équipements non remis en fin de contrat ou pièces de rechange en cours de contrat

Délai de mise en service et frais de raccordement en fonction du réseau et du type de raccordement

- Date d'installation en fonction de la technologie et du réseau
- Délai de mise en service en fonction du type de logement et des prises existantes : raccordement ou reconnexion
- Prise de rdv par Vialis pour son propre compte ou pour le compte de Rosace et Oxygène sur leurs réseaux

Détail des prix des services, des options, des prestations supplémentaires et/ou des offres promotionnelles

- Prix de l'abonnement à chaque service ou à une offre groupée avec total mensuel
- Remises éventuelles : Offre de bienvenue (6 mois) - Parrainage
- Frais de raccordement en fonction du réseau : payant, offert sous conditions ou remboursé à l'issue de la période minimale pour un raccordement « long » (réseaux FTTH)
- Frais d'accès au(x) service(s)
- Prix des prestations complémentaires (réglage TV, répéteur...) et options (bouquets TV...)
- Facturation des matériels non restitués à l'issue du Contrat
- Mise à disposition des factures
- Date de mise à disposition de la facture sur l'Espace Client adressée par mail

Modalités de paiement et de facturation

- Facturation par mois ou trimestre à échoir et d'avance (sauf pour les consommations téléphoniques hors forfait)
- Prorata temporis pour la 1^{ère} facture incluant les frais d'accès
- Date de début de facturation de chaque service :
 - TV, Internet et Téléphonie fixe : au jour du raccordement au réseau, de l'activation de la ligne que la portabilité ait été demandée ou non
 - Téléphonie mobile : au jour de l'activation de la carte SIM ou de la réception de la carte SIM ou de la portabilité du numéro
- Modalités de paiement :
 - Prélèvement pour une facturation mensuelle,
 - Prélèvement, virement, CB, mandat, espèces pour une facturation trimestrielle
 - Dates de prélèvement disponibles : le 5, le 10 ou le 20 du mois

Délai de rétractation et conditions d'application

- Quatorze (14) jours à compter de la signature du Contrat
- Recueil du consentement en cas de demande expresse du Client de bénéficier du service avant la fin du délai de rétractation avec paiement du prix correspondant par le Client
- Matériel à retourner aux frais du Client en cas de rétractation
- Formulaire type disponible en fin de Conditions Générales de Vente (CGV)
- Rétractation non applicable pour les contrats souscrits en agence ou sur les foires et salons

Durée d'engagement :

- Contrat à durée indéterminée assortie d'une période minimale d'un (1) an
- Date d'entrée en vigueur du Contrat qui correspond à la date de raccordement effective
- Date de prise d'effet de chaque service

Portabilité des numéros fixe ou mobile

- Prestation payante
- Nécessite de fournir le numéro RIO associé et/ou un document contractuel émanant de l'ancien opérateur

- Nécessité d'être le titulaire de la ligne
- Information sur le délai de portage
- Possibilité de perturbation ou de suspension temporaire du service le jour du portage
- La portabilité demandée une fois que la connexion est activée
- Durant le délai de portage du numéro fixe, le Client peut passer des appels mais pas en recevoir
- Une fois la portabilité demandée, la résiliation de son ancien contrat auprès de l'opérateur concerné incombe uniquement au Client qui doit s'assurer du respect des clauses contractuelles auprès de ce dernier
- Vialis n'est pas responsable en cas d'impossibilité de porter un numéro ou de report du délai / refus de portage par l'ancien opérateur

Résiliation

- A envoyer en courrier recommandé avec accusé réception
- Préavis de résiliation de dix (10) jours francs à compter de la réception du courrier recommandé par Vialis
- Frais appliqués en cas de non-respect de la durée minimum d'engagement sauf en cas de motif légitime ou force majeure
- Possibilité de résilier uniquement un ou plusieurs certains services/options, ou tout le Contrat
- La résiliation du service Internet entraîne la résiliation du service de Téléphonie fixe
- La résiliation du service Internet entraîne la suppression des boîtes mails associées 6 mois après la date effective de la résiliation

Assistance téléphonique du lundi au samedi de 8h à 21h (prix de l'appel selon opérateur et inclus dans les forfaits illimité et mobile de téléphonie Vialis)

Réclamations : rubrique Réclamations en bas de page du site internet telecoms.vialis.net

- A transmettre aux services Commercial Télécoms via courrier postal ou sur info@vialis.net
- Si la réponse ne convient pas à transmettre au Service Consommateurs de Vialis
- Si la réponse ne convient toujours pas, possibilité de saisir le Médiateur des Communications Electroniques par mail ou courrier

Indemnisations en cas de :

- Non-respect du délai de rétablissement du service suite à une interruption non programmée
- Non-respect des débits annoncés
- Retard dans le portage d'un numéro de téléphone, d'une perte d'un numéro porté, de non-respect d'un RDV de service ou d'installation lié à une procédure de portage ou à un changement de fournisseur
- Non-respect du délai de raccordement

Bloctel et annuaire :

- Possibilité de s'opposer au démarchage téléphonique en s'inscrivant sur la liste d'opposition « BlocTel »
- De s'inscrire sur l'annuaire et de gérer ses données sur ce dernier (coordonnées visibles, liste rouge...)

Données personnelles collectées par Vialis dans le but de répondre aux interrogations du Client et de lui fournir les services souscrits.

- Nécessité de présenter des justificatifs d'identité et de domicile : la mise à jour de ses données incombe au Client qui s'engage à informer Vialis de toute modification ultérieure
- Nécessité de fournir une nouvelle adresse lors de la résiliation
- Possibilité d'indiquer un tiers payeur au Contrat, le Client restant redevable de toutes les obligations de son Contrat, notamment du paiement des factures en cas de défaillance dudit tiers
- Possibilité d'adresser les documents contractuels à une adresse différente de celle où est délivré le service

Communication des informations :

- Informations contractuelles obligatoires : CGV, évolution des offres...
- Sur le site internet telecoms.vialis.net
- Par mail sur l'adresse mail en vialis.net, ou adresse mail de contact du Client
- Par courrier
- Dans la Ligne Directe envoyée aux Clients

Contrat soumis au droit français – Juridiction compétente au choix du Client et précisée dans les CGV

Documents contractuels remis aux Clients et disponibles sur les sites internet de Vialis :

- Conditions particulières : le contrat
- Conditions Générales de Vente
- Récapitulatif contractuel
=> il est rappelé au Client que ces 3 documents doivent obligatoirement être conservés par ses soins
- Informations précontractuelles
- Documents techniques / modes d'emploi
- Documentation tarifaire
- Informations détaillées sur les offres et services supplémentaires

Ces documents sont adressés au Client sur son adresse mail de contact.

Vialis se tient à votre disposition à tout moment pour répondre à vos interrogations complémentaires

-au 03 89 24 60 40 du lundi au vendredi de 8h30 à 19h

-à l'agence de Vialis du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 13h30 à 17h

-par mail : info@vialis.net, Service Commercial Télécoms