

**Les Offres Vialis Duo à destination  
des Clients abonnés à titre particulier**  
En vigueur au 1<sup>er</sup>.06.2023

**Pour nous contacter :**  
Adresse : 10 rue des Bonnes Gens – 68000 Colmar  
Tél. : 03 89 24 60 40  
Mail : [info@vialis.net](mailto:info@vialis.net)  
Site internet : [telecoms.vialis.net](http://telecoms.vialis.net)  
Espace Client : [espaceclient.vialis.net](http://espaceclient.vialis.net)  
Assistance\* : 09 73 01 02 03 du lundi au samedi de 8h à 21h

## Récapitulatif contractuel

Le présent récapitulatif contractuel énonce les principaux éléments des présentes offres de services, comme l'exige le droit de l'UE. Il permet de comparer les offres de service. Des informations complètes sur chacun des services figurent dans d'autres documents. Ceux-ci sont disponibles aux accueils de Vialis et de ses partenaires ainsi que sur le site [telecoms.vialis.net](http://telecoms.vialis.net).

### Services et équipements

Les offres Duo se déclinent en version fibre\*\* et câble\*\* ; elles sont réservées aux Clients particuliers sous conditions d'éligibilité géographique, de disponibilité et de faisabilité technique. Pour vérifier l'éligibilité de votre logement à ces offres, rendez-vous sur [telecoms.vialis.net/eligibilite](http://telecoms.vialis.net/eligibilite).

Les offres Vialis Duo TV + Internet ou TV + Téléphonie fixe ou Internet + Téléphonie incluent en fonction de l'offre Duo les services suivants :

- Connexion à internet : débit en voies remontante et descendante en fonction de l'offre choisie, accès aux portails Webmail et Gestionmail.
- Fourniture de dix (10) boîtes aux lettres d'1 Go chacune, avec deux adresses électroniques par boîte aux lettres. Taille maximale d'un message (pièces jointes comprises) : 20 Mo;
- Téléphonie : ligne téléphonique fixe incluant les appels en illimité vers les fixes en France métropolitaine et vers plus de soixante (60) destinations à l'international (hors numéros courts et numéros spéciaux), accès au portail [allo.vialis.net](http://allo.vialis.net). Pour l'offre TV + Téléphonie fixe, les appels vers les mobiles en France Métropolitaine sont aussi inclus.
- Télévision : accès à plus d'une centaine de chaînes TV dont les chaînes allemandes et locales incluses dans l'offre de base, ainsi qu'à des stations de radio. L'offre de base TV est disponible sur toutes les TV du foyer sans équipement spécifique. Mise à disposition de la VialisBoxTV permettant l'accès à des options et/ou bouquets TV, aux services de replay, à des chaînes 4K, à un volume d'enregistrement de quarante (40) heures, à la gestion du direct, ainsi qu'à un guide électronique des programmes.
- Espace Client : mise à disposition des factures, paiement en ligne...

Retrouvez le détail des chaînes et bouquets TV, des services TV optionnels ainsi que les conditions techniques et commerciales d'accès sur le réseau fibre\*\* ou câble\*\* dans la documentation tarifaire en vigueur disponible à nos accueils de Colmar et Neuf-Brisach, auprès de nos partenaires et sur [telecoms.vialis.net](http://telecoms.vialis.net).

Équipements inclus unitairement et remis sans dépôt de garantie ni frais de location		
Matériel	Réseau accessible	Service(s) accessible(s)
Modem wifi neuf ou reconditionné	câble	Internet/Téléphonie
ONT wifi neuf ou reconditionné	fibre	TV/Internet/Téléphonie
BoxTV	câble et fibre	Fonctionnalités liées à la VialisBoxTV 4K

### Débits du service internet et voies de recours

Le débit internet proposé est un débit maximum alloué et varie en fonction de vos équipements et de leurs capacités techniques. Pour l'offre internet, il s'agit d'un débit partagé par tous les équipements connectés du foyer.

Offre Duo en version fibre**	Débit descendant	Débit montant
Vialis Fibre Giga + TV	jusqu'à 2 Gbit/s	jusqu'à 600 Mbit/s
Vialis Fibre Giga + Téléphonie	jusqu'à 2 Gbit/s	jusqu'à 600 Mbit/s
Vialis Fibre Extrême + TV	jusqu'à 400 Mbit/s symétriques	
Vialis Fibre Extrême + Téléphonie	jusqu'à 400 Mbit/s symétriques	

Offre Duo en version câble**	Débit descendant	Débit montant
Vialis Prestige Internet + TV	jusqu'à 1 Gbit/s	jusqu'à 50 Mbit/s
Vialis Suprême Internet + Téléphonie	jusqu'à 1 Gbit/s	jusqu'à 50 Mbit/s
Vialis Confort Internet + TV	jusqu'à 400 Mbit/s	jusqu'à 20 Mbit/s
Vialis Extrême Internet + Téléphonie	jusqu'à 400 Mbit/s	jusqu'à 20 Mbit/s
Vialis Basique Internet + TV	jusqu'à 30 Mbit/s	jusqu'à 3 Mbit/s
Vialis Prélude Internet + Téléphonie	jusqu'à 30 Mbit/s	jusqu'à 3 Mbit/s

Offre Duo en version fibre** et en version câble**	Débit descendant	Débit montant
Vialis TV + Téléphonie fixe	-	-

Pour toute réclamation, le Client peut adresser un courrier ou un mail circonstancié au service Commercial télécoms de Vialis [info@vialis.net](mailto:info@vialis.net) puis dans un second temps, au service Consommateurs de Vialis [consommateurs@vialis.net](mailto:consommateurs@vialis.net) et enfin au Médiateur des Communications Electroniques par courrier postal ou directement sur son site internet <https://www.mediation-telecom.org/> (recommandé). La procédure de réclamation est décrite dans les Conditions Générales de Vente (CGV).

## Prix

Offre Duo en version fibre**	Offre de bienvenue pendant 6 mois, tarif TTC /mois	Prix catalogue, tarif TTC / mois	Frais de mise en service
Vialis Fibre Giga + TV	34,90 €	41,90 €	Raccordement ou reconnexion : 100 €TTC
Vialis Fibre Giga + Téléphonie	34,90€	41,90 €	
Vialis Fibre Extrême + TV	24,90€	31,90 €	
Vialis Fibre Extrême + Téléphonie	24,90 €	31,90 €	
Vialis Fibre TV + Téléphonie fixe	24,90 €	31,90€	

Offre Duo en version câble**	Offre de bienvenue pendant 6 mois, tarif TTC /mois	Prix catalogue, tarif TTC / mois	Frais de mise en service
Vialis Prestige Internet + TV	30,90 €	37,90 €	Raccordement : 78,16 €TTC Reconnexion : 39,10 €TTC
Vialis Suprême Internet + Téléphonie	30,90 €	37,90 €	
Vialis Confort Internet + TV	24,90€	31,90€	
Vialis Extrême Internet + Téléphonie	24,90€	31,90€	
Vialis Basique Internet + TV	/	26,20 €	
Vialis Prélude Internet + Téléphonie	/	26,20€	
Vialis TV + Téléphonie fixe	24,90 €	31,90 €	

Equipements ou offre disponibles en complément pour les offres Duo en version fibre** et câble**	
Répéteur(s) wifi uniquement en version fibre**	3€ TTC / mois par répéteur. Jusqu'à 4 répéteurs par foyer.
VialisBoxTV 4K	Frais de mise en service par VialisBoxTV : 25€, Frais de location à partir de la 2 <sup>ème</sup> BoxTV : 10,20 €TTC / mois. Jusqu'à 4 VialisBoxTV par foyer.
Option d'appels fixes vers mobiles	5 €TTC / mois, sauf pour l'offre Duo Vialis (Fibre)TV +Téléphonie fixe : option d'appels fixes vers mobiles incluse dans l'offre.

**Offre de bienvenue** réservée exclusivement aux nouveaux clients particuliers pour toute nouvelle souscription.

La documentation tarifaire en vigueur, les informations détaillées sur les services supplémentaires, les offres ainsi que les conditions générales de vente sont disponibles à nos accueils de Colmar et Neuf-Brisach, auprès de nos partenaires et sur [telecoms.vialis.net](https://telecoms.vialis.net).

### Durée, résiliation à l'initiative du Client, rétractation

Contrat à durée indéterminée assorti d'une durée minimale d'engagement de douze (12) mois. A l'issue de la période minimale d'engagement, le Client peut résilier son Contrat ou l'un de ses services par écrit à tout moment par lettre recommandée. La durée du préavis de résiliation est de dix (10) jours francs à compter de la réception du courrier recommandé du Client.

Frais de résiliation d'une offre Duo avant la fin de la durée minimale d'engagement :

- Quatre-vingt-dix euros (90 €) par contrat, sauf cas de force majeure visés dans les conditions générales de vente.
- Cent euros (100 €) correspondant au montant des frais d'accès préalablement offerts au Client, et ce uniquement sur les réseaux Rosace et Oxygène.

Frais de résiliation d'un service au sein d'une offre Duo avant la fin de la durée minimale d'engagement :

- Trente euros (30 €) par service, sauf cas de force majeure visés dans les conditions générales de vente.

Le Client particulier dispose d'un droit de rétractation de quatorze (14) jours à compter de la date de souscription du Contrat, sauf pour les contrats souscrits en agence et points partenaires, sur une foire ou un salon. Un formulaire de rétractation est annexé aux conditions générales de vente. Si le Client demande expressément le début de son Contrat durant les quatorze (14) jours précités, il reste redevable du montant correspondant aux services dont il a bénéficié, sauf en l'absence de recueil de son consentement par Vialis. Tout matériel remis au Client par Vialis doit être retourné aux frais du Client, dans son emballage d'origine et avec ses accessoires, et ce dans le délai qui lui aura été préalablement indiqué par Vialis.

### Caractéristiques à l'attention des utilisateurs finaux handicapés

Nos équipes commerciales sont à votre disposition à nos accueils de Colmar et Neuf-Brisach et auprès de nos partenaires, par mail et par téléphone aux coordonnées indiquées en tête des présentes.

### Autres informations utiles

- **Agence de Neuf-Brisach** : 2 rue Michel Marsal – 68600 Neuf-Brisach - Du lundi au vendredi de 8h à 12h et de 14h à 17h

- **Points d'accueil partenaires** : se référer à la liste disponible sur le site [telecoms.vialis.net](https://telecoms.vialis.net)

- **Bloctel** : le Client est informé qu'il peut s'inscrire librement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique « Bloctel », via le lien <https://www.bloctel.gouv.fr>.

- **Données personnelles** : Vialis, responsable de traitement, collecte auprès du Client toutes les données personnelles nécessaires à l'exécution du Contrat et à la bonne information du Client. Il revient au Client de définir ses préférences relativement à la publication de ses données dans l'annuaire. Les informations relatives aux données collectées et aux traitements effectués figurent dans les conditions générales de vente.

\*Assistance TV, Internet et Téléphonie : Prix de l'appel selon opérateur et inclus dans les forfaits illimité et mobile de Téléphonie Vialis ; en dehors des horaires mentionnés, répondeur relevé par les équipes d'astreinte.

\*\*Sur le réseau déployé par ROSACE ou OXYGENE : technologie Fibre Optique, y compris raccordement du domicile.

Sur le réseau câblé déployé par Vialis et sur le réseau câblé du Val d'Argent : technologie Fibre Optique sauf raccordement du domicile, ce dernier n'est pas en fibre optique mais en câble coaxial.