



## Les Offres FTTE Vialis Pro à destination des Clients abonnés à titre professionnel

En vigueur au 11.09.2024

### 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](https://telecoms.vialis.net)

Espace Client : [espaceclient.vialis.net](https://espaceclient.vialis.net)

Assistance\* : 09 73 010 010 du lundi au samedi de 8h à 21h

Le présent récapitulatif contractuel énonce les principaux éléments des présentes offres de services. Il permet de comparer les offres de services Internet pour les professionnels. Des informations complètes sur chacun des services figurent dans d'autres documents et notamment sur le site [telecoms.vialis.net](https://telecoms.vialis.net).

### Services et équipements

Les offres Vialis Fibre Entreprises sont disponibles en connexion fibre\*\* ; elles sont réservées aux Clients pour un usage professionnel sous conditions d'éligibilité géographique, de disponibilité et de faisabilité technique. Pour vérifier l'éligibilité de votre local à ces offres, contactez le 03 89 24 69 01.

Les offres Vialis Fibre Entreprises incluent les services suivants :

- Connexion à internet : débit en voie remontante et descendante en fonction de l'offre choisie, accès aux portails Webmail et Gestionmail.
- Une adresse IP fixe : qui reste fixe pour vous connecter à internet.
- Une Garantie de Temps d'Intervention (GTI) du lundi au dimanche de 8h à 21h (hors jours fériés). Vialis s'engage à intervenir dans les quatre (4) heures suivant l'enregistrement de la signalisation si les causes à l'origine du dysfonctionnement le permettent.
- Fourniture de dix (10) boîtes aux lettres de 1 Go chacune, avec deux adresses électroniques par boîte aux lettres. Taille maximale d'un message (pièces jointes comprises) : 20 Mo.
- Espace Client : mise à disposition des factures, paiement en ligne...

L'offre Vialis Pro5 IP inclue en plus :

- Téléphonie : une 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) ainsi que les appels vers mobiles en France métropolitaine, accès au portail [allo.vialis.net](https://allo.vialis.net).
- Une clef de secours 4G : volume data cinquante (50) Gigas. Cf mentions légales sur le site [telecoms.vialis.net](https://telecoms.vialis.net).

Retrouvez le détail des services ainsi que les conditions techniques et commerciales d'accès au réseau fibre\* dans la documentation tarifaire en vigueur disponible à notre accueil de Colmar ou sur [telecoms.vialis.net](https://telecoms.vialis.net).

Équipements inclus unitairement et remis sans dépôt de garantie ni frais de location	
Boitier client fibre optique vers Ethernet RJ45	Internet
ONT wifi neuf ou reconditionné	Internet

### Débits du service internet et voie de recours

Le débit internet proposé est un débit maximum alloué, fonction de vos équipements. Pour l'offre internet, il s'agit d'un débit partagé par tous les équipements connectés du local.

Offre Entreprises	Débit descendant	Débit montant
Vialis Pro 4 avec IP fixe (fibre dédiée)	jusqu'à 100 Mbit/s symétriques	
Vialis Pro 3 avec IP fixe (fibre mutualisée)	jusqu'à 400 Mbit/s symétriques	
Vialis Pro 5 avec IP fixe (fibre mutualisée)	jusqu'à 2 Gbit/s	jusqu'à 600 Mbit/s

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). La procédure de réclamation est décrite dans les Conditions Générales de Vente (CGV).

#### Prix

Offre Entreprises	Prix catalogue, tarif HT / mois	Frais de raccordement
Vialis Pro 4 avec IP fixe (fibre dédiée)	152,50 €	Selon devis
Vialis Pro 3 avec IP fixe (fibre mutualisée)	39 €	
Vialis Pro 5 avec IP fixe (fibre mutualisée)	49 €	

En complément pour les offres Entreprises	
Boîtes aux lettres supplémentaires	4 €HT / mois pour cinq (5) boîtes aux lettres supplémentaire de 1 Go avec 2 alias par boîte aux lettres.
IP fixe supplémentaire	16 €HT par IP

La documentation tarifaire en vigueur, les informations détaillées sur les services supplémentaires, les offres ainsi que les conditions générales de vente sont disponibles à notre accueil de Colmar et sur [telecoms.vialis.net](http://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 par écrit à tout moment par lettre recommandée. La durée du préavis de résiliation est de trente (30) jours francs à compter de la réception du courrier recommandé du Client.

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

- La résiliation prend effet sauf stipulation contraire du Client un (1) mois après la date de réception du courrier en recommandé ;

Le Client professionnel souscrivant un Contrat dont l'objet n'entre pas dans le champ d'application de son activité principale et dont le nombre de salariés employés est inférieur ou égal à cinq (5) personnes 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 CGV. 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](http://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 effectuées figurent dans les CGV.

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

\*\*Offres disponibles uniquement sur ZA est de Horbourg-Wihr, les Erlen à Wettolsheim, ZI Nord à Colmar et Zone de l'Aéroport à Colmar. Technologie fibre optique y compris local du professionnel.