



Les Offres Elsass Box Internet à destination
des Clients abonnés à titre particulier
En vigueur au 1^{er}.09.2025

Pour nous contacter :

Adresse : 10 rue des Bonnes Gens – 68000 Colmar
Tél. : 03 89 24 60 40
Mail : info@vialis.net
Site internet : telecoms.vialis.net
Espace Client : 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 la réglementation. 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.

Services et équipements

Les offres Elsass Box Internet 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.

Les offres Elsass Box Internet incluent le service suivant :

- 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 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...

Retrouvez le détail des offres 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.

Équipements inclus unitairement et remis sans dépôt de garantie ni frais de location		
Matériel	Réseau accessible	Service accessible
Modem wifi neuf ou reconditionné	Câble	Internet/Téléphonie
ONT wifi neuf ou reconditionné	Fibre	TV/Internet/Téléphonie

Débits du service internet et voies 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 foyer.

Offres en version fibre**	Débit descendant	Débit montant
Elsass Box 2 Gbit/s	jusqu'à 2 Gbit/s	jusqu'à 600 Mbit/s
Elsass Box 400 Mbit/s	jusqu'à 400 Mbit/s symétriques	

Offres Internet Solo en version câble**	Débit descendant	Débit montant
Elsass Box 1 Gbit/s	jusqu'à 1 Gbit/s	jusqu'à 50 Mbit/s
Elsass Box 400 Mbit/s	jusqu'à 400 Mbit/s	jusqu'à 20 Mbit/s
Elsass Box 30 Mbit/s	jusqu'à 30 Mbit/s	jusqu'à 3 Mbit/s

Pour toute réclamation, le Client peut adresser un courrier ou un mail circonstancié au service Commercial télécoms de Vialis info@vialis.net puis dans un second temps, au service Consommateurs de Vialis 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

Offres en version fibre**	Prix catalogue, tarif TTC / mois	Frais de mise en service
Elsass Box 2 Gbit/s	29,90 €	Raccordement ou reconnexion : 100 €TTC
Elsass Box 400 Mbit/s	20,30 €	

Offres en version câble**	Prix catalogue, tarif TTC / mois	Frais de mise en service
Elsass Box 1 Gbit/s	25,90 €	Raccordement : 78,16 €TTC Reconnexion : 39,10 €TTC
Elsass Box 400 Mbit/s	20,30 €	
Elsass Box 30 Mbit/s	15,20 €	

Équipements disponibles en complément pour les offres Elsass Box Internet en version câble*	
IP fixe	19,20 €TTC par IP
Boîte aux lettre supplémentaire	4,80 €TTC par boîte aux lettres supplémentaire

Équipements disponibles en complément pour les offres Elsass Box Internet en version fibre**	
Répéteur(s) wifi	3€ TTC / mois par répéteur. Jusqu'à 4 répéteurs par foyer.
IP fixe	19,20 €TTC par IP
Boîte aux lettre supplémentaire	4,80 €TTC par boîte aux lettres supplémentaire

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. Sur les réseaux Rosace et Oxygène, en cas de raccordement FTTH dit « long », des frais de dossier de deux-cent-quarante euros (240 €) seront facturés au Client. A la fin de la période minimum d'engagement d'un an, ce montant pourra être remboursé au Client.

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 dix (10) jours francs à compter de la réception du courrier recommandé du Client.

Frais de résiliation d'une offre Elsass Box Internet 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.

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 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 ainsi qu'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

- **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. Les informations relatives aux données collectées et aux traitements effectués figurent dans les CGV.

*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 ou ORANGE : 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.