

**Les Offres Elsass Box Internet + TV
+ Téléphonie Fixe à destination
des nouveaux Clients abonnés à titre particulier**
En vigueur pour les clients ayant
souscrit une offre après le 11.03.2026

Pour nous contacter :
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 en vigueur. 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. FTTR (fibre jusqu'à la pièce) disponible sur tous les réseaux et tous les débits.

Services et équipements

Les offres Elsass Box Internet + TV + Téléphonie Fixe 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 Vialis Elsass Box Internet + TV + Téléphonie Fixe 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.
Pour le FTTR : technologie XGS-PON, Modem fibre Wifi sept (7) sur les réseaux fibre et Wifi six (6) sur les réseaux câblés, partagé par l'ensemble des équipements connectés au modem, dans la limite de deux virgule cinq (2,5) Gbit/s pour un port, trois ports d'un (1) Gbit/s et deux virgule cinq (2,5) Gbit/s en Wifi et par satellite connecté en Wifi ou relié en fibre au modem : 1 port d'un (1) Gbit/s et 1 port de deux virgule cinq (2,5) Gbit/s.
- 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.
- Téléphonie Fixe : 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 (à l'exception de l'offre Elsass Box Internet 30 Mbit/s + TV + Téléphonie Fixe : appels vers mobiles en France métropolitaine facturés en sus), accès au portail allo.vialis.net.
- Télévision : accès à plus d'une centaine de chaînes TV dont les chaînes allemandes et locales incluses dans l'offre Vialis TV, ainsi qu'à des stations de radio. L'offre de base TV est disponible sur toutes les TV du foyer sans équipement spécifique. Pour un Client abonné à une offre Elsass Box Internet : remise de la VialisBoxTV2 permettant l'accès à des options et/ou bouquets TV, aux services de replay, à des jeux en ligne, à des chaînes 4K, à des chaînes fast et des plateformes TV, à un volume d'enregistrement de quarante (80) heures, à la gestion du direct, à la Vidéo à la Demande (facturation des achats /locations en sus de l'abonnement mensuel) ainsi qu'à un guide électronique des programmes. Le Client dispose aussi de l'appli VialisTV.
- 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.

Équipements inclus unitairement et remis sans dépôt de garantie ni frais de location		
Matériel	Réseau accessible	Service accessible
Modem Wifi neuf ou reconditionné (Wifi 6 FTTR 1)	Câble	Internet/Téléphonie
ONT Wifi neuf ou reconditionné (Wifi 7 FTTR1)	Fibre	TV/Internet/Téléphonie
1 satellite FTTR 1	Fibre / Câble	TV/Internet/Téléphonie
Box TV+ manette de jeux	Câble et fibre	Fonctionnalités liées à la VialisBoxTV2

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 en version fibre**	Débit descendant	Débit montant
Elsass Box 2 Gbit/s + TV + Téléphonie Fixe	jusqu'à 2 Gbit/s	jusqu'à 600 Mbit/s
Elsass Box 8 Gbit/s + TV + Téléphonie Fixe	jusqu'à 8 Gbit/s symétriques	

Offre en version câble**	Débit descendant	Débit montant
Elsass Box 1 Gbit/s + TV + Téléphonie Fixe	jusqu'à 1 Gbit/s	jusqu'à 50 Mbit/s
Elsass Box 400 Mbit/s + TV + Téléphonie Fixe	jusqu'à 400 Mbit/s	jusqu'à 20 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

Offre en version fibre**	Offre de bienvenue pendant 12 mois, tarif TTC /mois	Prix catalogue, tarif TTC / mois	Frais de mise en service	Forfait facultatif d'installation
Elsass Box 2 Gbit/s + TV + Téléphonie Fixe	34,90 €	42,90 €	Raccordement ou reconnexion : offert	Forfait facultatif d'installation FTTR : 149 €
Elsass Box 8 Gbit/s + TV + Téléphonie Fixe	39,90 €	51,90 €		

Offre en version câble**	Offre de bienvenue pendant 12 mois, tarif TTC /mois	Prix catalogue, tarif TTC / mois	Frais de mise en service	Forfait facultatif d'installation
Elsass Box 1 Gbit/s + TV + Téléphonie Fixe	32,90 €	41,90 €	Raccordement ou reconnexion offert	Forfait facultatif d'installation FTTR : 149 €
Elsass Box 400 Mbit/s + TV + Téléphonie Fixe	25,90 €	35,90 €		

Equipements disponibles en complément pour les offres Elsass Box Internet + TV + Téléphonie Fixe en version fibre** et câble**	
Satellite FTTR	4 €TTC / mois par satellite. Jusqu'à 3 satellites en plus par foyer. Forfait facultatif d'installation FTTR : Sur étude et devis pour le raccordement de 2 ou 3 satellites.
IP Fixe	19,20 €TTC par IP
Boîte aux lettres supplémentaire	4,80 €TTC par boîte aux lettres supplémentaire
VialisBoxTV2	Frais de mise en service par VialisBoxTV2 : 40€, Frais de location à partir de la 2 ^{ème} BoxTV2 : 5 €TTC / mois. Jusqu'à 5 VialisBoxTV par foyer.

Forfait facultatif d'installation FTTR : Le client peut opter pour une installation du ou des satellite(s) en Wifi ou en fibre optique. Si la solution de la fibre optique est choisie, le forfait d'installation sera dû.

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, les tarifs de prestations 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.

Durée, résiliation à l'initiative du Client, rétractation

Contrat à durée indéterminée assorti d'une durée minimale d'engagement de douze (12) mois. 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 Elsass Box Internet + TV ou Elsass Box Internet + Téléphonie Fixe ou TV + Téléphonie Fixe avant la fin de la durée minimale d'engagement :

- Deux cent cinquante euros (250 €) par contrat, sauf cas de force majeure visés dans les CGV.

Frais de résiliation d'un service au sein d'une offre Elsass Box Internet + TV + Téléphonie Fixe avant la fin de la durée minimale d'engagement :

- Cent euros (100 €) par service, sauf cas de force majeure visés dans les Conditions Générales de Vente.

Frais de résiliation d'une offre Elsass Box Internet + TV + Téléphonie Fixe après la durée minimale d'engagement :

- Cinquante-neuf euros (59 €), 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

- **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 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.