

**Offres FTTR (Fibre jusqu'à la pièce)
à destination des Clients abonnés à titre particulier**
En vigueur pour les clients ayant
souscrit une offre avant le 11.03.2026

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 de la présente offre de service, 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.

Services et équipements

Les offres FTTR** sont réservées aux Clients particuliers sous conditions d'éligibilité géographique, de disponibilité et de faisabilité technique. Pour vérifier l'éligibilité de votre logement à cette offre, rendez-vous sur telecoms.vialis.net.

L'offre FTTR inclue en fonction des offres les services suivants :

- **Connexion à internet** : technologie XGS-PON, débit jusqu'à huit Gb/s (8 Gbit/s) symétrique. Modem fibre Wifi sept (7) 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 d'un (1) Go chacune, avec deux adresses électroniques par boîte aux lettres. Taille maximale d'un message (pièces jointes comprises) : vingt (20) Mo.
- **Télévision** : L'utilisation de la VialisBoxTV est requise. Accès à plus d'une centaine de chaînes TV dont les chaînes allemandes et locales incluses dans l'offre de base, et à des stations de radio ainsi qu'à des options et/ou bouquets TV, aux services de replay, à des chaînes 4K, à un volume d'enregistrement de quatre-vingts (80) heures, à la gestion du direct, à des jeux en ligne ainsi qu'à un guide électronique des programmes. à la Vidéo à la Demande (facturation des achats /locations en sus de l'abonnement mensuel). Le Client dispose aussi de l'appli VialisTV.
- **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, accès au portail allo.vialis.net.
- **Espace Client** : mise à disposition des factures, paiement en ligne...

Retrouvez le détail des chaînes et bouquets TV ainsi que les conditions techniques et commerciales d'accès sur le réseau fibre** 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
Box WiFi 7 FTTR 1	Fibre	TV/Internet/Téléphonie
1 satellite FTTR1	Fibre	TV/Internet/Téléphonie
Box TV	Fibre	Fonctionnalités liées à la VialisBoxTV2

Débts 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.

Offres FTTR	Débit symétrique
Elsass Box Internet 8 Gbit/s	jusqu'à 8 Gbit/s
Elsass Box Internet 8 Gbit/s + TV	
Elsass Box Internet 8 Gbit/s + Téléphonie Fixe	
Elsass Box Internet 8 Gbit/s + TV et Téléphonie Fixe	

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 FTTR	Offre de bienvenue pendant 6 mois, tarif TTC/mois	Prix catalogue, tarif TTC / mois	Frais de mise en service	Forfait facultatif d'installation
Elsass Box Internet 8 Gbit/s	-	35,90 €	Raccordement ou reconnexion : offert	Forfait facultatif d'installation FTTR : 149 €
Elsass Box Internet 8 Gbit/s + TV	40,90 €	47,90 €		
Elsass Box Internet 8 Gbit/s + Téléphonie Fixe	40,90 €	47,90 €		
Elsass Box Internet 8 Gbit/s + TV et Téléphonie Fixe	45,90 €	57,90 €		

Equipements disponibles en complément pour l'offre FTTR avec 1 satellite	
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.
VialisBoxTV2	Frais de mise en service par VialisBoxTV2 : 40€, Frais de location à partir de la 2 ^{ème} BoxTV2 par Box TV : 5 €TTC / mois. Jusqu'à 5 VialisBoxTV par foyer.
IP fixe	19,20 €TTC par IP
Boîte aux lettres supplémentaires	4,80 €TTC par boîte aux lettres supplémentaires

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 tarifs de prestations, 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.

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 de l'offre FTTR: 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, Oxygène et Orange.

Frais de résiliation d'une option de l'offre FTTR avant la fin de la durée minimale d'engagement :

- Trente euros (30 €) par option, sauf cas de force majeure visés dans les Conditions Générales de Vente.

Frais de résiliation de l'offre 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. Cf communes éligibles aux offres FTTR sur telecoms.vialis.net.