

**Offres FTTR (Fibre jusqu'à la pièce)  
sans satellite Vialis Pro à destination**  
des Clients abonnés à titre professionnel  
En vigueur au 26.02.2025

**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 73 010 010 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](http://telecoms.vialis.net).

### Services et équipements

Les offres FTTR\*\* sans satellite Vialis Pro sont disponibles en 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.

L'offre FTTR sans satellite Vialis pro inclue les services suivants :

- Connexion à internet : technologie XGS-PON, débit jusqu'à huit Gb/s (8 Gb/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.  
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 d'un (1) Go chacune, avec deux adresses électroniques par boîte aux lettres. Taille maximale d'un message (pièces jointes comprises) : vingt (20) Mo.
- Espace Client : mise à disposition des factures, paiement en ligne...
- 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](http://allo.vialis.net).
- Une clef de secours 4G : volume data cinquante (50) Gigas. Cf mentions légales sur le site [telecoms.vialis.net](http://telecoms.vialis.net).
- En option le service de Télévision : L'utilisation de la VialisBox TV 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 quarante (40) heures, à la gestion du direct, ainsi qu'à un guide électronique des programmes.

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](http://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	fibre	TV/Internet/Téléphonie

### 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 FTTR sans satellite	Débit symétrique
FTTR	jusqu'à 8 Gbit/s
FTTR + Option TV Emotion	

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 FTTR sans satellite	Prix catalogue, tarif HT / mois	Frais de mise en service
FTTR	52,90 €	Raccordement ou reconnexion : 83,33 €HT
FTTR + Option TV Emotion	69 €	

En complément pour les offres Vialis pro	
Boîtes aux lettres supplémentaires	4 €HT / mois pour cinq (5) boîtes aux lettres supplémentaires d'un (1) Go avec deux (2) alias par boîte aux lettres.
IP fixe supplémentaire	16 €HT par IP / mois

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 de l'offre FTTR avec deux satellites 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 ;

Frais de résiliation de l'option TV Emotion au sein de l'offre FTTR avec deux satellites 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](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 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.

\*\*Sur le réseau déployé par ROSACE ou OXYGENE : technologie Fibre Optique, y compris raccordement du domicile. Cf communes éligibles à l'offre FTTR en contactant le 03 89 24 69 01.