

**Offres FTTR (Fibre jusqu'à la pièce) sans satellite à destination des Clients abonnés à titre particulier**  
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 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](http://telecoms.vialis.net).

### Services et équipements

Les offres FTTR\*\* sans satellite 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](http://telecoms.vialis.net).

L'offre FTTR sans satellite inclue les services suivants :

- Connexion à internet : technologie XGS-PON, débit jusqu'à huit Gb/s (8 Gb/s) symétrique. Modem fibre Wifi 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.  
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.
- 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.
- En option le service de Téléphonie : 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).
- 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](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	fibres	TV/Internet/Téléphonie
BoxTV	fibres	Fonctionnalités liées à la VialisBoxTV 4K

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

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), 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 FTTR sans satellite	Offre de bienvenue pendant 6 mois, tarif TTC /mois	Prix catalogue, tarif TTC / mois	Frais de mise en service
FTTR	-	33,90 €	Raccordement ou reconnexion : offert
FTTR + Option TV Emotion	38,90 €	45,90 €	
FTTR + Option Téléphonie fixe	38,90 €	45,90 €	
FTTR + Option TV Emotion et Option Téléphonie fixe	43,90 €	55,90 €	

Equipements disponibles en complément pour l'offre FTTR sans satellite	
VialisBoxTV 4K	Frais de mise en service par VialisBoxTV : 25€, Frais de location à partir de la 2 <sup>ème</sup> BoxTV par Box TV : 10,20 €TTC / mois. Jusqu'à 4 VialisBoxTV par foyer.
IP fixe	19,20 €TTC par IP
Boîte aux lettre supplémentaires	4,80 €TTC par boîte aux lettres supplémentaires

**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 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](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 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 sans satellite : 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.

Frais de résiliation d'une option de l'offre FTTR sans satellite 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.

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](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 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 : technologie Fibre Optique, y compris raccordement du domicile. Cf communes éligibles à l'offre FTTR sur [telecoms.vialis.net](https://telecoms.vialis.net).