



Offre Télécoms adhérent(e) Vialis association

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 adhérent(e) à une association

Le présent récapitulatif contractuel énonce les principaux éléments de l'offre Télécoms adhérent(e) Vialis à une association comme l'exige le droit de l'UE. Des informations complètes sur chacun des services figurent dans d'autres documents.

Ceux-ci sont disponibles aux accueils de Vialis et sur le site telecoms.vialis.net.

Services et équipements

L'offre Télécoms adhérent (e) à une association est disponible sur le réseau fibre** et câble**.

Elle est réservée :

-à l'(aux) adhérent(e)s, membre(s) d'une association cliente de Vialis via un abonnement Télécoms et ayant signé une Convention partenaire avec Vialis,

-habitant en maison ou logement individuel (hors immeuble sous convention TV) sous réserve de présenter un justificatif de propriété ou de bail à son nom, ou au nom de ses parents ou d'un de ses deux (2) parents si l'adhérent (e) à une association est mineur(e).

-sous conditions d'éligibilité géographique, de disponibilité et de faisabilité technique,

Pour vérifier l'éligibilité de votre habitation à cette offre, contactez Vialis au 03 89 24 60 40.

Les offres Elsass Box Internet + TV, Elsass Box Internet + Téléphonie Fixe, TV + Téléphonie Fixe ou Elsass Box Internet + TV + Téléphonie Fixe, incluent en fonction des offres les services suivants :

- Connexion à internet avec un modem ou un ONT : débit en voie remontante et descendante en fonction de l'offre choisie, accès aux portails Webmail et Gestionmail.
- Connexion à internet avec une Box wifi 7 FTTR : technologie XGS-PON, débit jusqu'à huit Gbit/s (8 Gbit/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. Accès aux portails Webmail et Gestionmail.
- Connexion à internet avec un modem ou ONT : débit en voie remontante et descendante en fonction de l'offre choisie, accès aux portails Webmail et Gestionmail.
- Fourniture de cinq (5) 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 qu'en fonction des offres les appels vers mobiles en France métropolitaine, 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, et à des stations de radio. 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 ** et câble** dans la documentation catalogue tarifaire en vigueur disponible à nos accueils de Colmar et Neuf-Brisach et sur telecoms.vialis.net.

Équipements inclus unitairement et remis sans dépôt de garantie ni frais de location		
Matériel	Réseau accessible	Service(s) accessible(s)
Modem wifi neuf ou reconditionné	Câble	Internet/Téléphonie
ONT wifi neuf ou reconditionné	Fibre	Internet/Téléphonie
Box WiFi 7 FTTR avec ou sans satellite	Fibre	Internet/Téléphonie
Box TV	Câble/Fibre	Fonctionnalités liées à la VialisBoxTV2

Prix de vente TTC des abonnements, tarifs en vigueur au jour de la rédaction du récapitulatif contractuel

L'adhérent(e) à une association bénéficie d'une remise mensuelle de dix (10) euros TTC par mois sur le prix de vente catalogue.

Offres en version fibre**	Prix catalogue tarif TTC /mois	Prix adhérent(e) Vialis, tarif TTC / mois	Frais de mise en service
Elsass Box Internet 2 Gbit/s + TV + Téléphonie Fixe	51,90 €	41,90 €	Raccordement ou reconnexion : offert
Elsass Box Internet 400 Mbit/s + TV + Téléphonie Fixe	41,90 €	31,90 €	

Offres en version câble**	Prix catalogue tarif TTC /mois	Prix adhérent(e) Vialis, tarif TTC / mois	Frais de mise en service
Elsass Box Internet 1 Gbit/s + TV + Téléphonie Fixe	47,90 €	37,90 €	Raccordement ou reconnexion : offert
Elsass Box Internet 400 Mbit/s + TV + Téléphonie Fixe	41,90 €	31,90 €	

Offres en version fibre**	Prix catalogue, tarif TTC /mois	Prix adhérent(e) Vialis, tarif TTC / mois	Frais de mise en service
Elsass Box Internet 2 Gbit/s + TV	41,90 €	31,90 €	Raccordement ou reconnexion : offert
Elsass Box Internet 2 Gbit/s + Téléphonie Fixe	41,90€	31,90 €	
Elsass Box Internet 400 Mbit/s + TV	31,90€	21,90 €	
Elsass Box Internet 400 Mbit/s + Téléphonie Fixe	31,90 €	21,90 €	
TV + Téléphonie Fixe	31,90 €	21,90€	

Offres en version câble**	Prix catalogue, tarif TTC /mois	Prix adhérent(e) Vialis, tarif TTC / mois	Frais de mise en service
Elsass Box Internet 1 Gbit/s + TV	37,90 €	27,90 €	Raccordement ou Reconnexion : offert
Elsass Box Internet 1 Gbit/s + Téléphonie Fixe	37,90 €	27,90 €	
Elsass Box Internet 400 Mbit/s + TV	31,90€	21,90€	
Elsass Box Internet 400 Mbit/s + Téléphonie Fixe	31,90€	21,90€	
TV + Téléphonie Fixe	31,90 €	21,90 €	

Offres FTTR	Prix catalogue, tarif TTC / mois	Prix adhérent(e) Vialis, tarif TTC / mois	Frais de mise en service	Forfait facultatif d'installation
Elsass Box Internet 8 Gbit/s	35,90 €	25,90 €	Raccordement ou reconnexion : offert	Forfait facultatif d'installation FTTR : 149 €
Elsass Box Internet 8 Gbit/s + TV	47,90 €	37,90 €		
Elsass Box Internet 8 Gbit/s + Téléphonie fixe	47,90 €	37,90 €		
Elsass Box Internet 8 Gbit/s + TV et Téléphonie Fixe	57,90 €	47,90 €		

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.

Offres FTTR sans satellite	Prix catalogue, tarif TTC / mois	Prix adhérent(e) Vialis, tarif TTC / mois	Frais de mise en service
Elsass Box Internet 8 Gbit/s	33,90 €	23,90 €	Raccordement ou reconnexion : offert
Elsass Box Internet 8 Gbit/s + TV	38,90 €	28,90 €	
Elsass Box Internet 8 Gbit/s + Téléphonie Fixe	38,90 €	28,90 €	
Elsass Box Internet 8 Gbit/s + TV et Téléphonie Fixe	43,90 €	33,90 €	

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. Les offres éligibles sont les suivantes :

Offres 3 services en version fibre**	Débit descendant	Débit montant
Elsass Box Internet 2 Gbit/s + TV + Téléphonie Fixe	jusqu'à 2 Gbit/s	jusqu'à 600 Mbit/s
Elsass Box Internet 400 Mbit/s + TV + Téléphonie Fixe	jusqu'à 400 Mbit/s symétriques	

Offres 3 services en version câble**	Débit descendant	Débit montant
Elsass Box Internet 1 Gbit/s + TV + Téléphonie Fixe	jusqu'à 1 Gbit/s	jusqu'à 50 Mbit/s
Elsass Box Internet 400 Mbit/s + TV + Téléphonie Fixe	jusqu'à 400 Mbit/s	jusqu'à 20 Mbit/s

Offres 2 services en version fibre**	Débit descendant	Débit montant
Elsass Box Internet 2 Gbit/s + TV	jusqu'à 2 Gbit/s	jusqu'à 600 Mbit/s
Elsass Box Internet 2 Gbit/s + Téléphonie Fixe	jusqu'à 2 Gbit/s	jusqu'à 600 Mbit/s
Elsass Box Internet 400 Mbit/s + TV	jusqu'à 400 Mbit/s symétriques	
Elsass Box Internet 400 Mbit/s + Téléphonie Fixe	jusqu'à 400 Mbit/s symétriques	

Offres 2 services en version câble**	Débit descendant	Débit montant
Elsass Box Internet 1 Gbit/s + TV	jusqu'à 1 Gbit/s	jusqu'à 50 Mbit/s
Elsass Box Internet 1 Gbit/s + Téléphonie Fixe	jusqu'à 1 Gbit/s	jusqu'à 50 Mbit/s
Elsass Box Internet 400 Mbit/s + TV	jusqu'à 400 Mbit/s	jusqu'à 20 Mbit/s
Elsass Box Internet 400 Mbit/s + Téléphonie Fixe	jusqu'à 400 Mbit/s	jusqu'à 20 Mbit/s

Offre 2 services en version fibre** et en version câble**	Débit descendant	Débit montant
TV + Téléphonie Fixe	-	-

Offres FTTR avec ou sans satellite	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	

Equipement disponible en complément	
Satellites 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.
Box TV2	Frais de mise en service par VialisBoxTV2 : offert Frais de location à partir de la 2 ^{ème} Box TV2 : 5 €TTC / mois, Jusqu'à cinq (5) VialisBoxTV par foyer.
Répéteur(s) wifi uniquement en version fibre**	3€ TTC / mois par répéteur : Jusqu'à 4 répéteurs par foyer.
Portabilité du numéro fixe	Offert

Caractéristiques de l'offre Télécoms adhérent (e) à une association :

Il est expressément convenu que pour la présente offre, le terme « adhérent (e) » renvoie à toute personne physique mineure ou majeure, membre actif d'une association. La souscription à l'offre adhérent(e) à une association peut se faire soit par l'adhérent(e) majeur(e) soit par l'un de ses deux (2) parents, si ce (cette) dernier (dernière) est mineur(e).

- L'adhérent(e) à une association ne peut bénéficier que d'une seule « offre adhérent (e) » à une association.
- Dans le cadre d'un changement de lieu d'habitation et d'un changement d'association, l'adhérent (e) pourra continuer à bénéficier de la remise adhérente à une association, s'il (si elle) est en mesure de présenter une carte de membre de son nouveau club et si son nouveau club a signé une Convention de partenariat avec Vialis ; dans le cas contraire et même si l'adhérent (e) continue à être client(e) abonné(e) à une offre Télécoms Vialis, il (elle) perdra sa remise.
- L'adhérent (e) doit être membre d'une association (cliente abonnée à une offre Télécoms Vialis et signataire de la Convention de partenariat avec Vialis) au moment de la souscription ou de sa demande pour pouvoir bénéficier de la remise mensuelle sur son abonnement et habiter ou disposer d'un logement à titre individuel ou habiter chez ses ou un de ses deux (2) parents si l'adhérent (e) est mineur(e). Si l'association n'est plus cliente de Vialis et /ou rompt la Convention partenaire, alors l'adhérent(e) à une association perd le bénéfice de sa remise mensuelle et le prix catalogue s'applique. De même, si l'adhérent(e) à une association n'est pas en mesure de présenter sa carte de membre pour l'année en cours ou saison à venir, la remise ne s'applique pas et les frais de mise en service seront facturés.

- L'adhérent(e) à une association doit souscrire à une offre éligible pour pouvoir bénéficier de la remise. Si l'offre souscrite n'est pas éligible, ou modifiée par avenant n'est plus éligible, l'adhérent (e) à une association ne bénéficie plus de la remise et le prix catalogue s'applique.
- Si l'adhérent (e) se trouve encore dans son année d'engagement et qu'il (elle) a bénéficié de l'offre de bienvenue, il (elle) ne pourra alors disposer de la remise de l'offre adhérent (e) à une association qu'à partir de la fin de la durée de son engagement.
- Le bénéfice de la remise s'applique soit à la date du raccordement (adhérent (e) nouveau/nouvelle client(e)) soit à la date de souscription à une offre éligible soit à J+1 par rapport à la demande de bénéficiaire du tarif remisé. Quel que soit son cas, il/elle doit présenter sa carte de membre de l'association, en cours de validité pour l'année en cours ou saison à venir. Si l'adhérent(e) est déjà client(e) de Vialis, la remise n'est pas rétroactive.
- Le bénéfice de la remise n'est pas reconduit de façon automatique et prend fin chaque année au 31 août. Il appartient donc à l'adhérent (e) à une association de communiquer à Vialis sur info@vialis.net à l'attention du service gestion-facturation chaque année au plus tard au 31.08 de l'année en cours, la carte de membre de l'association pour l'année en cours ou saison à venir.

Sans présentation de ce document au 31.08 de l'année en cours, le tarif de l'abonnement correspondra au prix de vente catalogue et aucun remboursement à titre rétro actif ne sera effectué pour les mois facturés au tarif catalogue.

Au cours de chaque année civile, des contrôles sur l'application des remises pourront être effectués par le service commercial/gestion sur la liste des membres actifs d'une association.

- Cette offre est non cumulable avec d'autres offres commerciales à l'exception de l'offre parrainage sous conditions : cf mentions légales associées à cette offre sur telecoms.vialis.net

De plus, le filleul doit être :

- un(e) client (e) non adhérent(e) de la même association que le parrain et non adhérent (e) à une autre association déjà cliente et partenaire de Vialis,
- un nouveau client pour Vialis.

La documentation catalogue 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 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 bénéfice de la remise réengage chaque année le client. 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 :

- Quatre-vingt-dix euros (90 €) par contrat, sauf cas de force majeure visés dans les Conditions Générales de Vente.

Frais de résiliation d'un service au sein d'une offre :

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

Frais de résiliation d'une offre après la durée minimale d'engagement :

- Cinquante-neuf euros (59 €), sauf cas de force majeure visés dans les Conditions Générales de Vente.

Le/la client(e) 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, sur une foire ou un salon. Un formulaire de rétractation est annexé aux CGV. Si le/la client(e) 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, par mail et par téléphone.

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

- **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 effectuées figurent dans les CGV.

Pour toute réclamation technique, 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).

*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.
Cf communes éligibles aux offres FTTR sur telecoms.vialis.net.