



**Les Offres Elsass Box Internet 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 :**

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 des présentes offres de services, comme l'exige la réglementation. 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). FTTR (fibre jusqu'à la pièce) disponible sur tous les réseaux et tous les débits.

### Services et équipements

Les offres Elsass Box Internet 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](http://telecoms.vialis.net/eligibilite).

**Les offres Elsass Box Internet** incluent le service suivant :

- Connexion à internet : débit en voies 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.
- Espace Client : mise à disposition des factures, paiement en ligne...

Retrouvez le détail des offres 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](http://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 FTTR1)                                      | Câble             | Internet/Téléphonie    |
| ONT Wifi neuf ou reconditionné 5Wifi 7 FTTR1)                                        | Fibre             | TV/Internet/Téléphonie |
| 1 satellite FTTR1                                                                    | Fibre / Câble     | TV/Internet/Téléphonie |

**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.

## Débits du service internet et voies 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 foyer.

| Offres en version fibre** | Débit descendant             | Débit montant      |
|---------------------------|------------------------------|--------------------|
| Elsass Box 2 Gbit/s       | jusqu'à 2 Gbit/s             | jusqu'à 600 Mbit/s |
| Elsass Box 8 Gbit/s       | jusqu'à 8 Gbit/s symétriques |                    |

| Offres Internet Solo en version câble** | Débit descendant   | Débit montant     |
|-----------------------------------------|--------------------|-------------------|
| Elsass Box 1 Gbit/s                     | jusqu'à 1 Gbit/s   | jusqu'à 50 Mbit/s |
| Elsass Box 400 Mbit/s                   | 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](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

| Offres en version fibre** | Prix catalogue, tarif TTC / mois | Frais de mise en service             | Forfait facultatif d'installation              |
|---------------------------|----------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------------------|
| Elsass Box 2 Gbit/s       | 24,90 €                          | Raccordement ou reconnexion : offert | Forfait facultatif d'installation FTTR : 149 € |
| Elsass Box 8 Gbit/s       | 29,90 €                          |                                      |                                                |

| Offres en version câble** | Prix catalogue, tarif TTC / mois | Frais de mise en service             | Forfait facultatif d'installation              |
|---------------------------|----------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------------------|
| Elsass Box 1 Gbit/s       | 21,90 €                          | Raccordement ou reconnexion : offert | Forfait facultatif d'installation FTTR : 149 € |
| Elsass Box 400 Mbit/s     | 16,90 €                          |                                      |                                                |

| Équipements disponibles en complément pour les offres Elsass Box Internet en version câble* |                                                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| IP fixe                                                                                     | 19,20 €TTC par IP                                                                                                                                                                 |
| Boîte aux lettre supplémentaire                                                             | 4,80 €TTC par boîte aux lettres supplémentaire                                                                                                                                    |
| Satellite FTTR                                                                              | 4 €TTC / mois par satellite.<br>Jusqu'à 3 satellites en plus par foyer.<br>Forfait facultatif d'installation FTTR : Sur étude et devis pour le raccordement de 2 ou 3 satellites. |

| Équipements disponibles en complément pour les offres Elsass Box Internet en version fibre** |                                                                                                                                                                                   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| IP fixe                                                                                      | 19,20 €TTC par IP                                                                                                                                                                 |
| Boîte aux lettre supplémentaire                                                              | 4,80 €TTC par boîte aux lettres supplémentaire                                                                                                                                    |
| Satellite FTTR                                                                               | 4 €TTC / mois par satellite.<br>Jusqu'à 3 satellites en plus par foyer.<br>Forfait facultatif d'installation FTTR : Sur étude et devis pour le raccordement de 2 ou 3 satellites. |

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](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. Le Client peut résilier son Contrat 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 avant la fin de la durée minimale d'engagement :

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

Frais de résiliation d'une offre Elsass Box Internet 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 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 ainsi qu'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](http://telecoms.vialis.net)

- **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. 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 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.