

Les Offres Vialis Pro à destination
des Clients abonnés à titre professionnel
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
Site internet : telecoms.vialis.net
Espace Client : espaceclient.vialis.net
Assistance* : 09 73 010 010 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 le droit de l'UE. 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 et sur le site telecoms.vialis.net. FTTR (fibre jusqu'à la pièce) disponible sur tous les réseaux et tous les débits.

Services et équipements

Les offres Vialis Pro se déclinent en version fibre** et câble** ; elles sont réservées aux Clients pour un usage professionnel sous conditions, de disponibilité et de faisabilité technique. Pour vérifier l'éligibilité de votre local à ces offres, rendez-vous sur telecoms.vialis.net/eligibilite.

Les offres Vialis Pro incluent les services suivants :

- 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.
- Une adresse IP fixe : qui reste fixe même 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 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...

Les offres Vialis Pro5 IP et pro 6IP incluent en plus :

- 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.
- Une clef de secours 4G : volume data cinquante (50) Gigas. Cf mentions légales sur le site telecoms.vialis.net.

Retrouvez le détail des services ainsi que les conditions techniques et commerciales d'accès sur le réseau fibre** et câblé** 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

Modem Wifi neuf ou reconditionné (Wifi 6 FTTR)	câble	Internet/Téléphonie
ONT Wifi neuf ou reconditionné (Wifi 7 FTTR 1)	fibre	TV/Internet/Téléphonie
1 satellite FTTR	Fibre/ Câble	TV/Internet/Téléphonie

Débits du service internet et voie de recours

Le débit internet proposé est un débit maximum alloué, 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 local.

Offre Pro en version fibre**	Débit descendant	Débit montant
Vialis Fibre Pro 3 avec IP fixe	jusqu'à 400 Mbit/s symétriques	
Vialis Fibre Giga Pro 5 avec IP fixe	jusqu'à 2 Gbit/s	jusqu'à 600 Mbit/s

Offre Pro en version câble**	Débit descendant	Débit montant
Vialis Pro 3 avec IP fixe	jusqu'à 400 Mbit/s	jusqu'à 40 Mbit/s
Vialis Pro 6 avec IP fixe	jusqu'à 1 Gbit/s	jusqu'à 100 Mbit/s

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. La procédure de réclamation est décrite dans les Conditions Générales de Vente (CGV).

Prix

Offre Pro en version fibre**	Prix catalogue, tarif HT/ mois offre avec IP fixe	Frais de mise en service
Vialis Fibre Pro 3 avec IP fixe	39 €	Raccordement ou reconnexion : 83,33€HT
Vialis Fibre Giga Pro 5 avec IP fixe	49 €	

Offre Pro en version câble**	Prix catalogue, tarif HT/ mois offre avec IP fixe	Frais de mise en service
Vialis Pro 3 avec IP fixe	39 €	Raccordement : 67,25 €HT Reconnexion : 33,63€HT
Vialis Pro 6 avec IP fixe	45 €	

En complément pour les offres Pro	
Boîtes aux lettres supplémentaires	4 €HT / mois pour cinq (5) boîtes aux lettres supplémentaire de 1 Go avec 2 alias par boîte aux lettres.
IP fixe supplémentaire	16 €HT par IP

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, renouvellement, résiliation à l'initiative du Client

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 trente (30) jours francs à compter de la réception du courrier recommandé du Client.

Frais de résiliation d'une offre Internet Vialis Pro 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
- Quatre-vingt-dix euros (90 €) par contrat, sauf cas de force majeure visés dans les Conditions Générales de Vente.

Frais de résiliation d'une offre Internet Vialis Pro après 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
- Cinquante-neuf euros (59 €) par contrat, sauf cas de force majeure visés dans les Conditions Générales de Vente.

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
- 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.

*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, OXYGENE ou ORANGE : technologie Fibre Optique, y compris raccordement du local professionnel. Sur le réseau câblé déployé par Vialis et sur le réseau câblé du Val d'Argent : technologie Fibre Optique sur le domaine public sauf raccordement du local professionnel, ce dernier n'est pas en fibre optique mais est réalisé avec une terminaison coaxiale.