

Offre Série spéciale Elsass Box 1 Gbit/s à destination des Clients abonnés à titre particulier

En vigueur du 19.11.2025 au 17.05.2026
Pour les clients ayant souscrit cette 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

Le présent récapitulatif contractuel énonce les principaux éléments de la présente offre de services, 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.

Services et équipements

L'offre Série limitée Elsass Box 1 Gbit/s se décline en version fibre** elle est réservée aux Clients particuliers sous conditions d'éligibilité géographique, de disponibilité, de faisabilité technique et de respect des mentions légales. Pour vérifier l'éligibilité de votre logement à cette offre, rendez-vous sur telecoms.vialis.net/eligibilite.

L'offre Série limitée Elsass Box 1 Gbit/s inclue les services suivants :

- **Connexion à internet** : débit en voie remontante 600 Mbit/s et descendante 1 Gbit/s, accès aux portails Webmail et Gestionmail.
- 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.
- **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. Les appels vers les numéros courts, spéciaux, mobiles en France métropolitaine, à l'international et autres appels sont facturés en sus, 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 de base, 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 quatre-vingts (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** 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
ONT FTTR wifi 7 neuf ou reconditionné et satellite	Fibre	TV/Internet/Téléphonie
Box TV	Câble et fibre	Fonctionnalités liées à la VialisBoxTV2

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	Débit descendant	Débit montant
Série limitée Elsass Box 1 Gbit/s + TV + Téléphonie Fixe	jusqu'à 1 Gbit/s	jusqu'à 600 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, 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	Tarif TTC /mois	Frais de mise en service offert
Série limitée Elsass Box 1 Gbit/s + TV + Téléphonie Fixe	31,90 €	Raccordement ou reconnexion : 100 €TTC

Equipements disponibles en complément	
Répéteur(s) wifi uniquement	3€ TTC / mois par répéteur. Jusqu'à 4 répéteurs par foyer.
VialisBoxTV 2	Frais de mise en service par VialisBoxTV2 : 40€, Frais de location à partir de la 2 ^{ème} BoxTV2 : 5 €TTC / mois. Jusqu'à 5 VialisBoxTV par foyer.
IP Fixe	19,20 €TTC par IP
Boîte aux lettre supplémentaire	4,80 €TTC par boîte aux lettres supplémentaire

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, 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 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 avant la fin de la durée minimale d'engagement :

- Quatre-vingt-dix euros (90 €), 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, Oxygène et Orange.

Frais de résiliation de l'offre 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 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

- **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 ou ORANGE : technologie Fibre Optique, y compris raccordement du domicile.