

OFFRE INTERNET VIALIS PRELUDE

Descriptif de l'offre	Avec l'offre Internet Vialis Prélude, vous bénéficiez : <ul style="list-style-type: none"> • D'un accès Internet Haut Débit jusqu'à 16 Mbit/s en voie descendante et 1 Mbit/s en voie remontante.
Eligibilité	Offre réservée aux clients particuliers, sous conditions de disponibilité et de faisabilité technique. Pour vérifier l'éligibilité de votre logement à cette offre, rendez-vous sur telecoms.vialis.net .
Services inclus dans l'offre	<ul style="list-style-type: none"> • Internet : accès à webmail.vialis.net et gestionmail.vialis.net, contrôle parental, fourniture de 5 boîtes aux lettres avec deux adresses électroniques chacune avec l'option anti-virus et anti-spam ; • Espace Client, espaceclient.vialis.net : consultation de vos factures et contrats, modification de votre RIB...
Autre(s) service(s) accessible(s) payant(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Offre TV Vialis Émotion, options TV et bouquets thématiques TV ; • Téléphonie fixe illimitée vers fixes et mobiles ; • Forfaits mobiles SimplisSim ou TopisSim, plus de détails sur telecoms.vialis.net.
Equipement	Modem Internet - Téléphonie (wifi) : inclus dans l'offre.
Caractéristiques techniques	Technologie Fibre Optique sauf raccordement du domicile, ce dernier n'est pas en fibre optique mais en câble coaxial.
Dépôt de garantie	Aucun dépôt de garantie.
Durée d'engagement	12 mois.
Frais de mise en service	Raccordement : 78,16 € TTC. Reconnexion : 39,10 € TTC.
Prix de l'offre	15,20 € TTC/mois.
Délai indicatif de mise à disposition de l'accès	Raccordement : de 3 à 6 semaines. Reconnexion : sous 48h maximum.
Conditions de résiliation	<p>Conformément à l'article 10 des Conditions Générales de Vente, le client peut résilier son offre à l'issue de la période minimum d'engagement. Toute demande de résiliation devra être adressée soit par lettre recommandée avec accusé de réception au Département commercial TV, Internet, Téléphonie de Vialis, soit par e-mail à l'adresse info@vialis.net.</p> <p>Pour un Client abonné à un service à usage domestique et personnel, la résiliation prend effet, sauf stipulation contraire du Client indiquant une date plus éloignée, dans les (10) dix jours ouvrés suivant la réception du courrier recommandé, de l'e-mail du Client ou de la présentation des pièces justificatives. Un courrier ou un mail confirmant la date de résiliation sera alors adressé au Client. Dans le cas où le client résilie avant la période minimum</p>

	d'engagement, des frais de résiliation de 90 € TTC lui seront facturés sauf en cas de résiliation pour force majeure.
Service Client	<ul style="list-style-type: none"> • Agences Vialis à Colmar et à Neuf-Brisach ; • Points d'accueil partenaires en Alsace (liste sur telecoms.vialis.net) ; • Conseillers commerciaux disponibles du lundi au vendredi de 8h30 à 19h au 03 89 24 60 40 ou par mail info@vialis.net ; • Assistance téléphonique régionale disponible du lundi au samedi de 8h à 21h au 09 73 01 02 03 (prix d'un appel local depuis un poste fixe ou mobile, inclus dans le forfait illimité et dans les forfaits mobiles pour un client abonné à la Téléphonie de Vialis). En dehors de ces horaires, répondeur relevé par l'astreinte Vialis ; • Service Consommateurs joignable au 03 89 24 69 99 ou par mail consommateurs@vialis.net ; • Délégué à la protection des données joignable par mail dpo@vialis.tm.fr ; • Espace Client : https://espaceclient.vialis.net ; • Webmail : https://webmail.vialis.net, accès aux boîtes mails, gestion des contacts... • Gestionmail : http://gestionmail.vialis.net, création, suppression ou modification des comptes et adresses ; • Equipes d'astreinte 7j/7 et 24h/24.

L'ensemble des Fiches d'Information Standardisées est disponible sur telecoms.vialis.net.

