



Espace Client Vialis TV, Internet et Téléphonie

Vialis met à votre disposition un espace client dédié : <https://espaceclient.vialis.net>.

Parmi les fonctionnalités proposées, il est notamment possible de :

- Visualiser vos factures, en disposer sous format PDF, et les imprimer ;
- Payer votre facture en ligne, si votre abonnement n'est pas prélevé ;
- Gérer vos coordonnées bancaires en cas de prélèvement automatique ;
- Retrouver les services Vialis auxquels vous avez souscrits ;
- Modifier vos coordonnées de contact et de facturation.

L'Espace Client TV, Internet et Téléphonie de Vialis est un service gratuit sécurisé et disponible 7j/7, 24h/24.

S'AUTHENTIFIER

Pour accéder à votre Espace Client personnalisé et sécurisé 7j/7 et 24h/24, vous devez disposer de votre Référence Client TV, Internet et Téléphonie et créer votre mot de passe.

Si vous ne disposez pas de votre Référence Client, contactez l'équipe gestion de Vialis au 03 89 24 60 40 de 8h30 à 19h ou envoyez un e-mail à info@vialis.net.

Si vous souhaitez accéder à l'agence en ligne Électricité et Gaz naturel, connectez-vous sur <https://agenceenligne.vialis.net>.

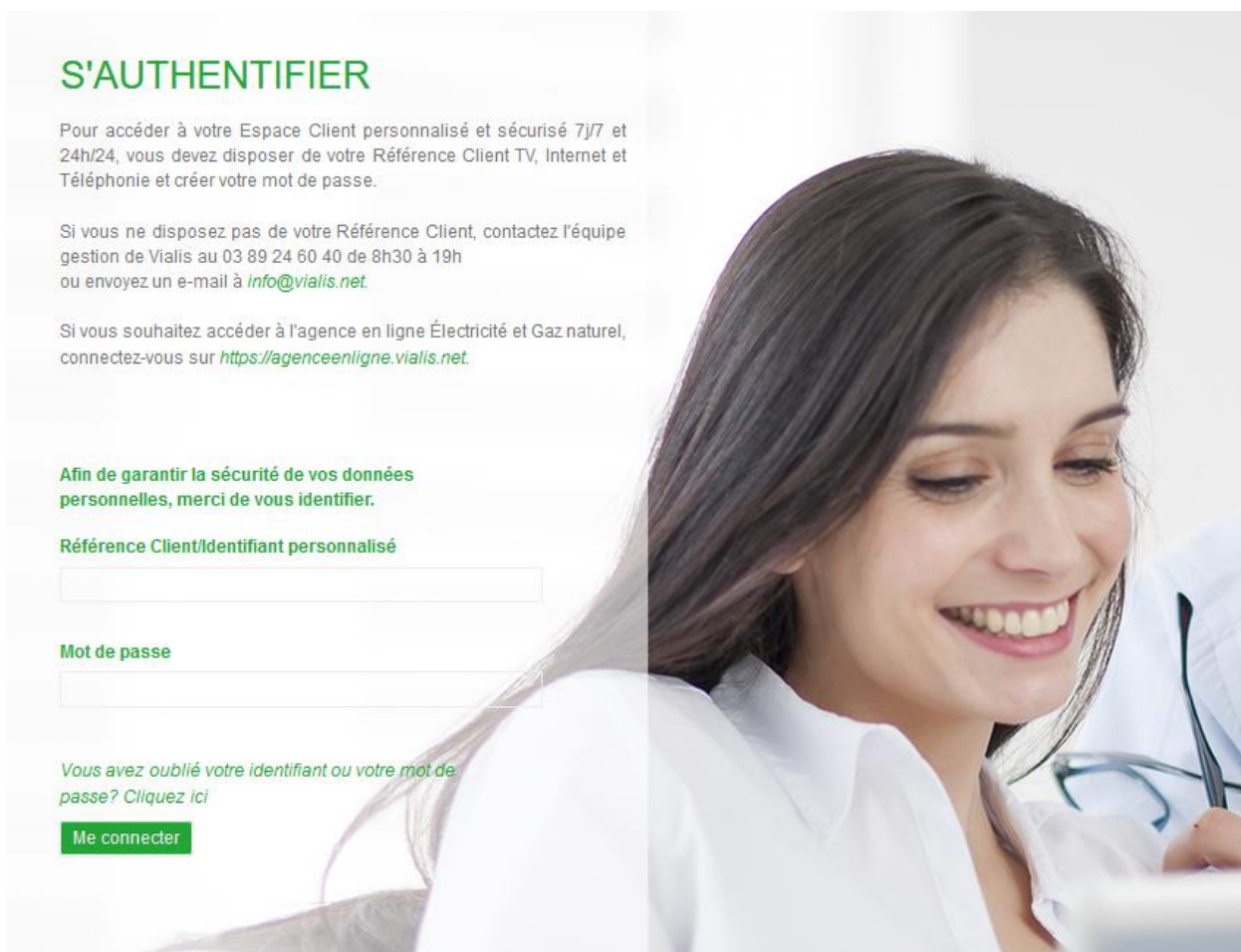
Afin de garantir la sécurité de vos données personnelles, merci de vous identifier.

Référence Client/Identifiant personnalisé

Mot de passe

Vous avez oublié votre identifiant ou votre mot de passe? Cliquez ici

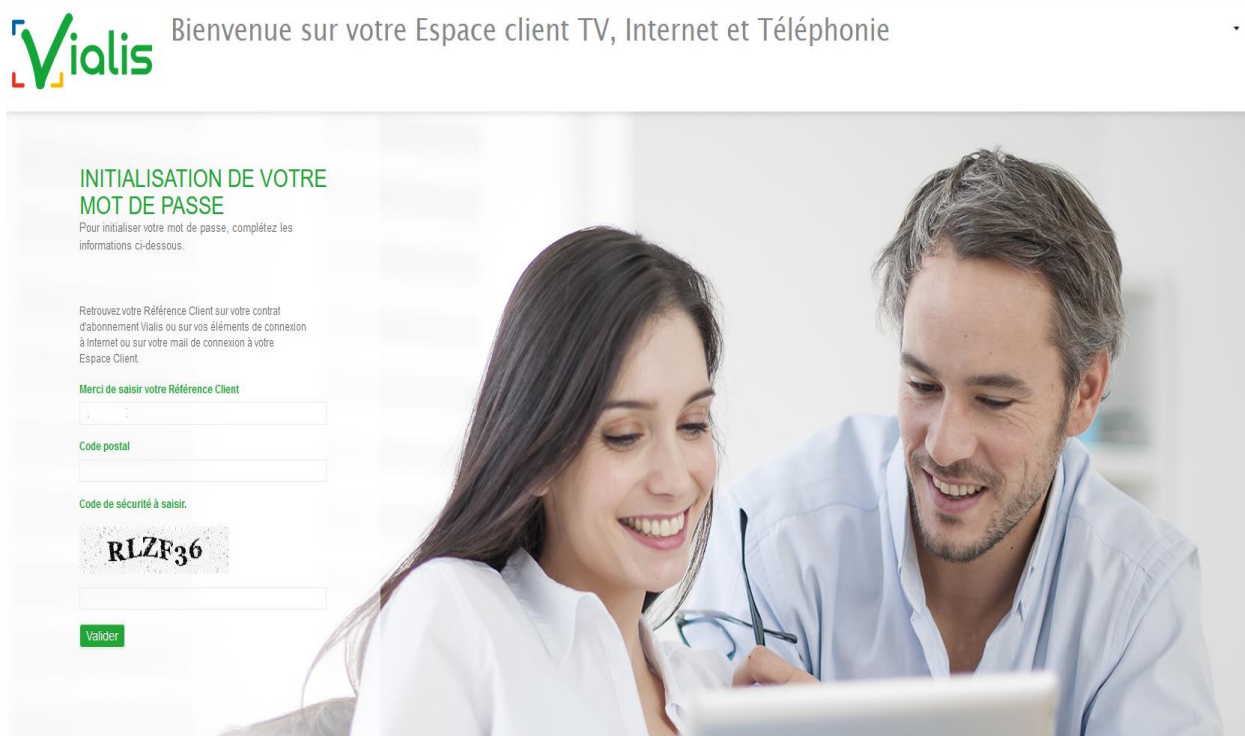
[Me connecter](#)



01. Connexion :

L'accès à l'Espace Client Vialis se fait via un identifiant (votre référence client) et un mot de passe.

1 : Vous accédez pour la première fois à l'Espace Client : Une fois votre souscription d'abonnement enregistrée par Vialis, rendez-vous sur <https://espaceclient.vialis.net> : saisir votre référence client (qui se trouve sur votre contrat, votre facture ou sur le mail de notification de mise à disposition de vos factures, **sans le V**) et cliquez sur **Mot de passe oublié**. Vous êtes alors redirigé (e) vers la page ci-dessous :



Après la saisie de votre référence client (sans le **V**), du code postal de la ville de votre contrat, et du code de sécurité, vous aurez une confirmation de prise en compte de votre demande, avec l'information de l'adresse mail sur laquelle vous a été envoyé un lien.



Rendez vous dans votre boîte mail (pensez éventuellement à regarder dans vos SPAMS)

Attention : le lien de réinitialisation n'est valable que 15 mn

The image shows an email from Vialis. At the top left is the Vialis logo with the tagline 'Partageons l'avenir'. The main heading in a white box on a green background reads 'Votre identifiant et mot de passe pour la connexion à votre Espace Client'. Below this, the email text provides the client reference number '02479043', a greeting, and a link to the client space. It also lists instructions for identifying the client and a link to reset the password. Contact information for the service desk is provided, along with a confidentiality notice.

Vialis
Partageons l'avenir

Votre identifiant et mot de passe pour la connexion à votre Espace Client

Votre Référence Client : **02479043**

Bonjour,

Merci de trouver vos informations personnelles pour vous connecter à votre espace client : <https://espaceclient.vialis.net>

- Votre Identifiant / Référence Client : **02479043**
- **[Cliquez ici pour initialiser votre mot de passe](#)**

Pour toute autre demande, vous pouvez joindre le service gestion au **03 89 24 60 40** du lundi au vendredi de 8h30 à 19h ou par mail : **info@vialis.net**.

Les éléments de ce message sont strictement confidentiels et ne doivent pas être divulgués. Merci de ne pas répondre à cet e-mail.

Après avoir cliqué sur 'Cliquez ici', vous arrivez sur cette page où vous pouvez saisir votre nouveau mot de passe respectant les critères de sécurité

The image is a screenshot of the Vialis password reset page. The header features the Vialis logo and the text 'Bienvenue sur votre Espace client TV, Internet et Téléphonie'. The main heading is 'INITIALISATION DE VOTRE MOT DE PASSE'. Below this, there is a text box explaining the password requirements: 'Saisissez votre nouveau mot de passe en respectant les critères de saisie demandés. Le mot de passe doit avoir une longueur minimum de 12 caractères avec au moins une minuscule, une majuscule, un chiffre, et un caractère spécial.' There are two input fields: 'Mot de passe' and 'Confirmation du mot de passe', each with a small eye icon to toggle visibility. A green 'Valider' button is located below the second field. The background of the page shows a smiling man and woman looking at a tablet together.

Vialis Bienvenue sur votre Espace client TV, Internet et Téléphonie

INITIALISATION DE VOTRE MOT DE PASSE

Saisissez votre nouveau mot de passe en respectant les critères de saisie demandés. Le mot de passe doit avoir une longueur minimum de 12 caractères avec au moins une minuscule, une majuscule, un chiffre, et un caractère spécial.

Mot de passe

Confirmation du mot de passe

Valider

INITIALISATION DE VOTRE MOT DE PASSE

Vous pouvez vous authentifier.

Cliquez ici

Vous êtes alors redirigé(e) vers la page d'accueil. Saisissez votre référence client et votre mot de passe.

2 : Vous êtes déjà inscrit sur l'Espace Client : Lors de la saisie de votre mot de passe, il vous est demandé de saisir un mot de passe respectant les critères de sécurité. Le mode opératoire ensuite d'accès à l'Espace Client est le même que pour la première connexion ci-dessus (cf 1 : Vous accédez pour la première fois à l'Espace client).

A noter que vous si avez oublié votre mot de passe lors d'une prochaine connexion, de même, le mode opératoire est identique.

S'AUTHENTIFIER

Pour accéder à votre Espace Client personnalisé et sécurisé 7j/7 et 24h/24, vous devez disposer de votre Référence Client TV, Internet et Téléphonie et créer votre mot de passe.

Si vous ne disposez pas de votre Référence Client, contactez l'équipe gestion de Vialis au 03 89 24 60 40 de 8h30 à 19h ou envoyez un e-mail à info@vialis.net.

Si vous souhaitez accéder à l'agence en ligne Électricité et Gaz naturel, connectez-vous sur <https://agenceenligne.vialis.net>.

Afin de garantir la sécurité de vos données personnelles, merci de vous identifier.

Référence Client/Identifiant personnalisé

Mot de passe

Vous avez oublié votre identifiant ou votre mot de passe? Cliquez ici

Me connecter

Pour renforcer la sécurité de vos données personnelles, nous vous invitons à changer votre mot de passe. CLIQUEZ ICI.

02. Page d'accueil :

Une fois connecté(e), vous accédez à la page d'accueil de votre compte dans l'Espace Client.

En un coup d'œil, vous y retrouvez :

- Les informations liées à votre contrat : votre référence client, nom(s) du ou des titulaires du contrat et adresse postale de votre installation.
- Un récapitulatif synthétique de l'offre que vous avez souscrite.

The screenshot shows the Vialis customer account home page. At the top left is the Vialis logo. At the top right is the text 'NOM CLIENT(E)' with a dropdown arrow. Below the logo is a navigation bar with links: 'Mon dossier', 'Mes services', 'Mes factures', 'Payer en ligne', 'Mes données', and 'Contactez-nous'. The main content area is titled 'Accueil' and features a 'Bienvenue' message with a house icon and the text 'Votre Espace Client est sécurisé.' Below this is a 'Mes informations' section containing a box with the following details: 'Référence Client : 01776108', 'Nom NOM CLIENT(E)', and 'Adresse d'installation : ADRESSE POSTALE 68000 COLMAR'. To the right is a 'MON OFFRE ACTUELLE' section with a green header. It lists 'Offre Confort' with sub-items: 'OFFRE TV TV EMOTION', 'OPTIONS Pour accès aux chaînes CANAL+', 'OFFRE INTERNET EXTREME', 'OFFRE TÉLÉPHONIE Pas d'abonnement', and 'OFFRE TÉLÉPHONIE MOBILE Pas d'abonnement'.

03. Vos services :

Retrouvez l'intégralité de vos abonnements Vialis (TV et option(s), Internet, Téléphonie fixe et mobile) dans l'onglet « **Mes services** ».

The screenshot shows the 'Mes services' dropdown menu open on the Vialis customer account page. The navigation bar at the top is the same as in the previous screenshot. The dropdown menu is divided into four sections: 'Mon offre TV' (with a TV icon), 'Mon offre de Téléphone' (with a telephone icon), 'Mon offre Internet' (with a computer icon), and 'Mon offre mobile' (with a mobile phone icon). Each section lists its respective services: 'Mon offre TV' includes 'Mon offre TV' and 'Mes options'; 'Mon offre de Téléphone' includes 'Mon offre téléphonie fixe' and 'Mes forfaits'; 'Mon offre Internet' includes 'Mon offre Internet'; and 'Mon offre mobile' includes 'Mon offre mobile'. Below the dropdown menu is the same 'Mes informations' box as in the previous screenshot. To the right, the 'MON OFFRE ACTUELLE' section is also visible, showing the same list of services as in the previous screenshot.

04. Gestion de vos données de connexion :

Dans la rubrique « **Mes données** », « **Mon profil** », vous pouvez créer et modifier votre identifiant et/ou personnaliser votre mot de passe.

Accueil / Mes données / Mon profil



MES ÉLÉMENTS DE CONNEXION À L'ESPACE CLIENT

Vous pouvez créer et modifier votre identifiant personnalisé et/ou votre mot de passe.

Mon identifiant personnalisé actuel est :
cliquez sur votre identifiant pour le modifier. :
clientXXX

Veuillez saisir votre ancien mot de passe :

Nouveau mot de passe :

Confirmez votre nouveau mot de passe :

Modifier


05. Gestion de vos données personnelles :

En cas de changement de numéro de téléphone, fixe ou mobile, ou d'adresse mail de contact, cliquez sur « **Mon dossier** », « **Mes données personnelles** » pour indiquer le ou les changement(s) à Vialis.

Cliquez sur « Valider » pour enregistrer toute modification.

Si vous modifiez votre adresse mail, pensez également à modifier votre mail de mise à disposition de vos factures (cf point 07 de ce document).

Accueil / Mon dossier / Mes données personnelles



MES DONNÉES PERSONNELLES

Vos coordonnées personnelles de contact

MES NUMÉROS DE TÉLÉPHONE DE CONTACT

Vous pouvez saisir vos numéros de téléphone de contact ou les modifier puis cliquer sur "Valider".

Mes numéros de téléphone :

Mobile :

Domicile :

Autre/International :

MON ADRESSE E-MAIL DE CONTACT

Cette adresse e-mail est utilisée uniquement par Vialis pour vous communiquer des informations. Vous pouvez soit en saisir une, soit modifier celle actuelle, puis cliquer sur "Valider".

Votre adresse e-mail de contact actuelle est :

Saisissez votre nouvelle adresse e-mail de contact :

Confirmez votre nouvelle adresse e-mail de contact :

Valider

06. Consultation de vos factures :

L'ensemble de vos factures sur 12 mois glissants est disponible dans l'onglet « **Mes factures** ». Vous pouvez les consulter directement en cliquant sur l'icône pdf ou les télécharger et les enregistrer sur votre poste informatique.

Accueil / Mes factures

MES FACTURES

Retrouvez vos factures sur 12 mois glissants.
Vous pouvez les consulter directement en cliquant sur l'icône PDF ou les télécharger voire les enregistrer sur votre poste informatique.

Factures :

Date facture	N° facture	Montant total de la facture	
Facture du 25/09/2019	TXXXXXXXX	XX,XX €	
Facture du 27/08/2019	TXXXXXXXX	XX,XX €	
Facture du 29/07/2019	TXXXXXXXX	XX,XX €	
Facture du 26/06/2019	TXXXXXXXX	XX,XX €	
Facture du 27/05/2019	TXXXXXXXX	XX,XX €	
Facture du 25/04/2019	TXXXXXXXX	XX,XX €	
Facture du 26/03/2019	TXXXXXXXX	XX,XX €	
Facture du 25/02/2019	TXXXXXXXX	XX,XX €	
Facture du 28/01/2019	TXXXXXXXX	XX,XX €	
Facture du 19/12/2018	TXXXXXXXX	XX,XX €	
Facture du 26/11/2018	TXXXXXXXX	XX,XX €	
Facture du 24/10/2018	TXXXXXXXX	XX,XX €	

Télécharger Acrobat Reader ©

07. Prélèvement automatique :

En cas de prélèvement automatique, vous pouvez modifier vos coordonnées bancaires, choisir la date de prélèvement et l'adresse mail de notification de mise à disposition de vos factures sur votre Espace Client, en vous rendant dans « **Mon dossier** », « **Mode de paiement** ».

Vous pouvez alors :

- Modifier votre compte bancaire actuel pour le prélèvement de vos factures (supprimez le contenu de la zone IBAN actuel et saisissez votre nouvel IBAN) ;
- Changer la date de prélèvement de vos factures ;
- Modifier l'adresse e-mail de notification actuelle ;
- Demander à être notifié(e) par e-mail de la mise à disposition de vos factures sur votre Espace Client (cochez « Notification de la mise à disposition par e-mail de mes factures ») et saisir une adresse e-mail.

Cliquez sur « Valider » pour enregistrer toute modification.



MODE DE PAIEMENT

Vous pouvez modifier :

- votre compte bancaire actuel pour le prélèvement de vos factures (supprimez le contenu de la zone IBAN actuel et saisissez votre nouvel IBAN),
 - la date de prélèvement de vos factures,
 - ou demander d'être notifié(e) par e-mail de la mise à disposition de vos factures sur votre Espace Client (cochez "Notification de la mise à disposition par e-mail de mes factures) et saisissez une adresse e-mail,
 - l'adresse e-mail de notification actuelle.
- Puis cliquez sur "Valider".

Paiement par prélèvement bancaire

IBAN *

BIC *

Choix de la date de prélèvement *

Notification de la mise à disposition par e-mail de votre facture

E-mail *

Adresse de facturation :

NOM CLIENT(E)
ADRESSE POSTALE
68000 COLMAR

Modifier mon adresse de facturation

Valider

08. Paiement en ligne :

Vous pouvez payer vos factures en ligne directement depuis votre compte dans l'Espace Client depuis l'onglet « **Payer en ligne** ». La prise en compte de votre règlement est immédiate.

Attention :

- Seul le paiement par carte bancaire est accepté ;
- Avant d'effectuer votre paiement, saisissez ou modifiez votre adresse e-mail de contact. Vous recevrez une confirmation de paiement à cette adresse.



PAYER MES FACTURES

Paiement en ligne.

Votre dossier est à jour.

Attention : La prise en compte de votre règlement est effectif dans les 24h.

Seul le paiement par carte bancaire est accepté.

Saisissez un montant (format : 0,00)

Effectuer un paiement

Avant d'effectuer votre paiement, saisissez ou modifiez votre adresse e-mail de contact. Vous recevrez une confirmation de paiement sur cette adresse e-mail de contact.

client@vialis.net

Modifier

09. Contact Vialis :

Vous pouvez contacter Vialis et donc formuler une demande directement depuis votre Espace Client en remplissant le formulaire « **Contactez-nous** ». Votre mail sera directement envoyé au bon service, cela facilitera le traitement de votre demande.



The screenshot shows the 'Contactez-nous' page in a web application. At the top, there is a navigation bar with links: 'Mon dossier', 'Mes services', 'Mes factures', 'Payer en ligne', 'Mes données', and 'Contactez-nous'. Below the navigation bar, the breadcrumb 'Accueil / Contactez-nous' is visible. The main content area features a green envelope icon and the text 'CONTACTEZ-NOUS'. Underneath, there is a section titled 'Votre demande' with a dropdown menu currently set to 'Mise à jour données client'. Below the dropdown, it says 'Merci de saisir votre message :'. A large, empty text input field is provided for the user to enter their message. To the right of the input field is a green button labeled 'Valider'. At the bottom of the form, there is a question: 'Vous cherchez un point d'accueil partenaire de Vialis?' followed by a link: 'Pour vous accompagner, retrouvez sur [cette page](#) le point d'accueil partenaire de Vialis le plus près de chez vous.'

10. Données personnelles

Vous pouvez consulter notre Politique de données personnelles à l'article 26 de nos [Conditions Générales de Vente](#), disponibles sur notre [site internet](#).

