

Guide technique



**La fibre optique Vialis :
suivez le guide...**



Merci d'avoir souscrit à une offre fibre optique avec Vialis !

Vialis vous accompagne tout au long de la durée de votre contrat et tient à vous fournir les informations utiles ci-après.

Si vous disposez actuellement d'un abonnement TV, Internet ou Téléphonie chez un autre opérateur, ne procédez pas à sa résiliation immédiatement. Attendez que l'installation de votre prise fibre soit effectuée et/ou que vos services chez Vialis soient activés, afin de garantir une continuité de service. Dès que votre connexion fibre sera opérationnelle, **demandez la résiliation de vos abonnements à votre ancien opérateur** et renvoyez tous leurs équipements.

Nous restons à votre disposition pour toute question.

Nous vous informons que, dans le cadre de votre contrat, vos données personnelles font l'objet d'un traitement par Vialis dans les conditions définies à l'article 24 de nos Conditions Générales de Vente disponibles via le lien suivant :

<https://telecoms.vialis.net/conditions-generales-de-vente-vialis>.



Le rendez-vous

Pour le raccordement ou la reconnexion,
votre présence est indispensable.

Une date sera fixée avec Vialis pour l'intervention du technicien de **ROSACE** ou **Oxygène** : si cela n'a pas été fait avec votre interlocuteur commercial lors de la signature de votre contrat, le service client fibre Vialis vous contactera.

Attention ! Si vous n'êtes pas présent(e) personnellement, **aucun recours ne sera possible** quant à l'installation de votre prise par le technicien de ROSACE ou Oxygène.





La préparation de l'intervention

La réussite du raccordement nécessite la prise en compte de certains prérequis.

Prenez le temps, avant l'intervention, de déterminer le cheminement de la fibre optique ainsi que le point d'entrée dans le logement. En général, le technicien de ROSACE ou Oxygène suit le cheminement existant du réseau cuivre France Télécom, mais plusieurs cas peuvent se présenter :

✓ Pour les logements individuels

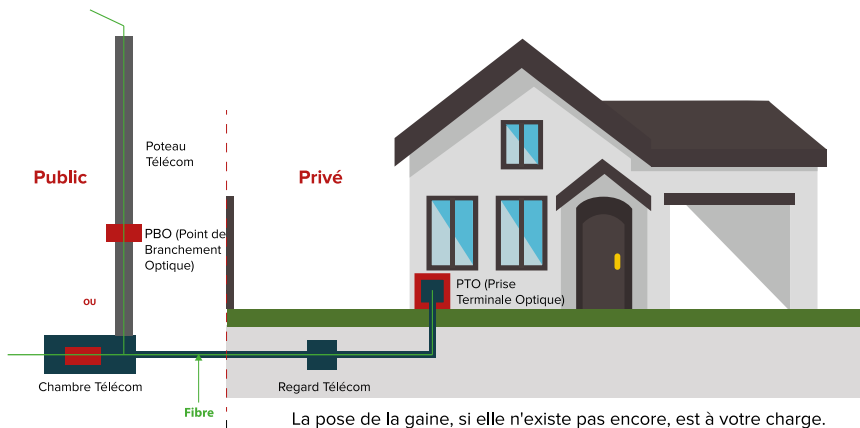
• Raccordement aérien

Le technicien va tirer la fibre optique depuis un poteau extérieur situé sur le trottoir, vers le toit de votre logement :

- ◇ **soit par les combles** s'ils sont accessibles et praticables et s'il existe un plancher pour que le technicien puisse se déplacer en toute sécurité ;
- ◇ **soit par la façade**, le plus discrètement possible.

• Raccordement souterrain

Le technicien va tirer la fibre optique depuis un boîtier extérieur souterrain ou aérien situé sur le trottoir pour emprunter les gaines téléphoniques ou de télévision qui arrivent dans votre logement, en général par le sous-sol à proximité du tableau électrique.





Pour faciliter l'intervention du technicien

- **Vérifiez si vous avez un regard en domaine privé.**

Il est généralement proche de la **limite de propriété** et à **proximité des autres réseaux** (les normes actuelles précisent qu'il doit y avoir un regard tous les 40 mètres, mais il se peut qu'il n'y en ait aucun).

S'il existe, vérifiez s'il est accessible ou dégagez-le ;

- Vérifiez l'état de vos gaines en partie privée ;
- Dégagez les accès aux communs (cave, grenier, ...) ;
- Déplacez les meubles situés devant des gaines ;
- Enlevez les bibelots sur votre meuble TV.



Vialis se réserve le droit de vous facturer le coût de raccordement au tarif en vigueur le jour de l'intervention si l'échec de raccordement est dû au regard non trouvé ou non accessible.

Pour les logements collectifs

La préparation de l'intervention concerne principalement le cheminement de la fibre optique dans votre appartement, celui des **parties communes étant traité en amont par ROSACE ou Oxygène avec la copropriété ou le syndic.**



L'intervention et la validation des travaux

Vous n'avez rien à faire, le technicien ROSACE ou Oxygène s'occupe de tout...

✓ Cheminement de la fibre

- Lors de son intervention, le **technicien de ROSACE ou Oxygène définit avec vous le cheminement de la fibre optique**, entre contraintes techniques et esthétiques (attention : une prise posée en sous-sol ou au grenier en aérien altère la qualité du wifi).
- Le technicien peut être amené à **effectuer des percements**, pour lesquels il vous demandera de **signer une autorisation**. Les percements ne pourront pas être réalisés dans le cas d'un plancher chauffant. Vous avez cependant la possibilité de faire ces travaux vous-même.
- En première intention, le technicien utilisera les **gaines intérieures** (encastrées ou apparentes). Vous pouvez faire intervenir votre électricien pour qu'il vérifie la **possibilité de passage**. En cas d'impossibilité, le câble intérieur étant blanc, celui-ci sera collé en **suivant les angles des murs/plafonds**. Il n'est pas prévu de **pose de goulotte supplémentaire**.

✓ Pose de la Prise Terminale Optique (PTO)

Définissez l'emplacement de la PTO avec le technicien, en prenant en compte l'emplacement de votre téléviseur principal et la portée du wifi. Le **technicien installe le modem fibre Vialis et vérifie les niveaux**.

✓ Réglage du téléviseur

Si vous avez souscrit une offre TV, le technicien **branche votre TV** et la **met en service, de même pour votre VialisBoxTV**.



Validation des travaux

Lorsque les travaux sont terminés, le technicien vous fait signer un **rapport d'intervention numérique** sur lequel vous avez la possibilité de laisser un commentaire.

Nous vous invitons à écrire sur ce rapport toutes les remarques que vous souhaiteriez porter à notre connaissance.

Aucun recours ne sera possible par la suite si vos remarques n'ont pas été notées.



Votre contrat et vos éléments de connexion

La réception de votre contrat

Dès que votre adresse est raccordable (c'est-à-dire lorsque ROSACE ou Oxygène nous signale que la connexion fibre est possible) et que votre contrat est saisi, nous utilisons l'adresse mail de contact que vous avez communiquée à votre interlocuteur commercial pour vous envoyer :

- ◇ votre **contrat**
- ◇ les **Conditions Générales de Vente**
- ◇ la/les **fiche(s) technique(s) du/des équipement(s)** remis en mains propres ou envoyée(s)
- ◇ le **guide Espace Client**.

La réception de vos éléments de connexion

Si vous avez souscrit un abonnement Internet et/ou Téléphonie, **Vialis vous envoie, sur votre adresse mail de contact, vos éléments de connexion.**

Ceux-ci vous permettent d'**accéder à votre boîte mail Vialis** et de connaître le mot de passe pour accéder au site **allo.vialis.net**.





La facturation

La facturation de votre contrat commence **le jour où la connexion fibre est active** et **où vous bénéficiez des services souscrits**, y compris pour l'abonnement à la Téléphonie fixe (même si vous avez demandé la portabilité de votre numéro de téléphone).

Le montant de la première facture **est toujours supérieur au montant mensuel de votre abonnement**, car il couvre le mois à venir, mais aussi le prorata du mois précédent suite à l'activation de vos services.

Toutes les factures de Vialis sont mises à disposition sur votre **Espace Client personnalisé et sécurisé**, elles ne sont pas envoyées par voie postale.

Pour y accéder, il suffit de vous rendre sur le site web suivant : **espaceclient.vialis.net** et d'entrer votre identifiant et votre mot de passe (l'identifiant est le numéro client et le mot de passe doit être créé lors de la première connexion).

Vialis vous informe par mail de la mise à disposition de votre facture dans votre Espace Client.



La portabilité de votre numéro de téléphone fixe

La portabilité de votre numéro de téléphone fixe sera demandée lorsque votre connexion fibre sera active. Cette portabilité prend environ **9 jours ouvrés**. Pendant ce temps, vous pouvez passer des appels, mais pas encore en recevoir.

Pour plus d'informations, nous vous proposons un "**Guide de la demande de portabilité**" sur notre site internet **telecoms.vialis.net**, dans la rubrique "**Assistance et documents**".



Informations complémentaires

- **Votre adresse mail actuelle**

La conservation de votre adresse mail actuelle est possible uniquement s'il s'agit d'une adresse mail générique, comme par exemple gmail ou hotmail, elle ne peut pas être rattachée à un opérateur national.

Si tel est le cas, votre ancien opérateur doit légalement vous laisser accès à votre messagerie pendant **au moins 6 mois suivant la résiliation de votre contrat.**

Si vous vous abonnez à une offre Internet, Vialis vous fournit une adresse mail qui sert aussi à vous communiquer des informations. **Pensez à la consulter régulièrement**, même si vous créez une adresse gmail, hotmail ou autre.

- **Vous souhaitez modifier votre offre, transférer votre contrat ou signaler un déménagement ?**

Contactez Vialis par mail (info@vialis.net) ou par téléphone (03 89 24 60 40 du lundi au vendredi de 8h30 à 19h) en demandant **l'équipe commerciale**.

- **Une question concernant votre facture ? Un besoin de mise à jour de vos données (modification d'adresse postale, de situation, d'adresse mail...) ?**

Contactez Vialis par mail (info@vialis.net) ou par téléphone (03 89 24 60 40 du lundi au vendredi de 8h30 à 19h) en demandant **l'équipe "gestion facturation clientèle"**.

- **Assistance technique régionale TV, Internet et Téléphonie Vialis**

09 73 01 02 03* du lundi au samedi de 8h à 21h.

- **Mise à disposition des documents liés à nos offres**

Vous trouverez l'ensemble des documents sur le site telecoms.vialis.net, rubrique **"Assistance et documents"**.

*Prix de l'appel selon opérateur et inclus dans les forfaits illimité et mobile Téléphonie de Vialis. En dehors de ces horaires, répondeur relevé par l'équipe d'astreinte.

- **Liste de nos agences et partenaires en Alsace**

Vous pouvez vous déplacer dans les agences Vialis ou auprès d'un de nos partenaires. Retrouvez la liste sur telecoms.vialis.net, rubrique "Points d'accueil".



Pourquoi choisir Vialis ?

- ✓ Entreprise locale 100% alsacienne et experte depuis plus de 30 ans en TV, Internet et Téléphonie.
- ✓ Des **points d'accueil** partenaires répartis sur le territoire alsacien avec de **vrais interlocuteurs**, une assistance technique réactive et sans plateforme automatique dématérialisée !
- ✓ Des offres à la carte pour tous les besoins.

CONTACTEZ

NOS CONSEILLERS COMMERCIAUX
DU LUNDI AU VENDREDI DE 8H30 À 19H

03 89 24 60 40

Pour toute question technique,
une assistance téléphonique est
à votre disposition au

09 73 01 02 03*

DU LUNDI AU SAMEDI DE 8H À 21H.

*Prix de l'appel selon opérateur et inclus dans les forfaits illimité et mobile Téléphonie de Vialis. En dehors de ces horaires, répondeur relevé par l'équipe d'astreinte.



10 rue des Bonnes Gens - CS 70187
68004 COLMAR Cedex

TELECOMS.VIALIS.NET

