

# Guide d'utilisation du portail

## « [allo.vialis.net](https://allo.vialis.net) »

L'accès et le paramétrage de vos services pour la téléphonie fixe et/ou mobile se font depuis le portail :



Vous trouverez sur ce portail les informations liées à vos abonnements, au paramétrage de vos services, au suivi et l'historique de vos consommations.

### ❖ Accès au portail :

Informations nécessaires pour la connexion : Vous devez disposer de votre login/identifiant et mot de passe pour accéder à ce portail : ces informations figurent sur votre document « Eléments de contrat » qui vous a été remis ou envoyé.

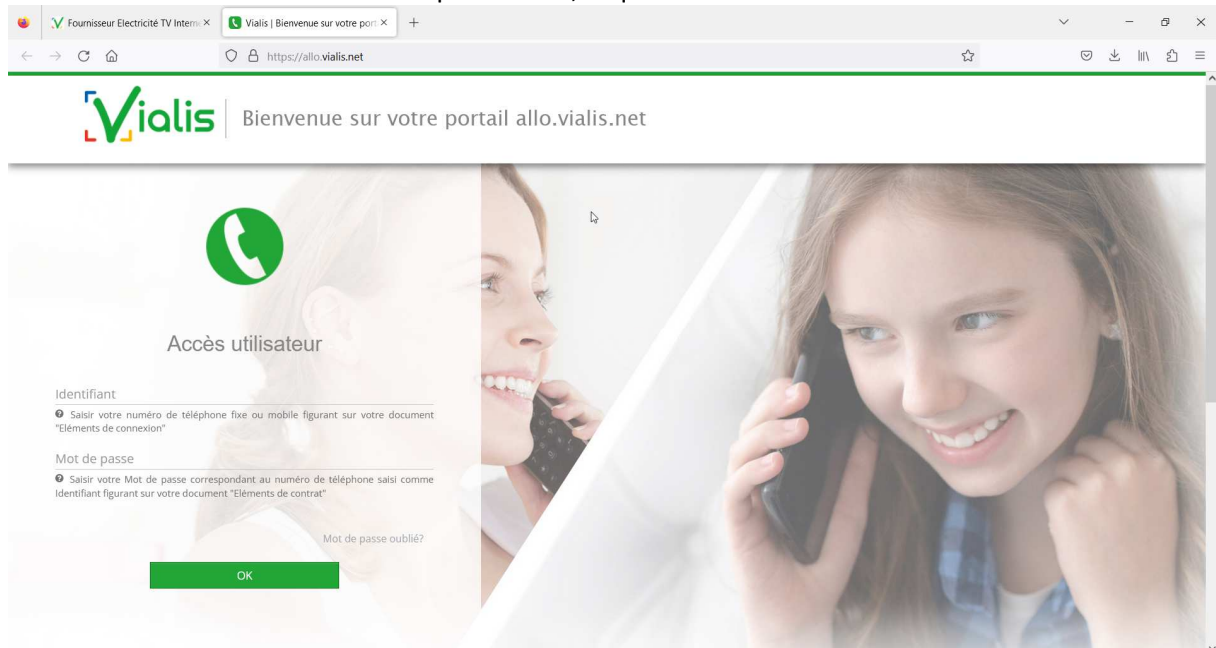
Si vous n'êtes plus en possession de ce document, merci de vous rendre dans un point d'accueil Vialis (liste disponible sur [vialis.net](https://vialis.net)) muni de votre pièce d'identité. Sur demande, cet identifiant et mot de passe peuvent également vous être envoyés.

Connexion au portail :

Vous devez saisir sur la page d'accueil sous « **Accès utilisateur** » :

- votre identifiant qui correspond à votre numéro de téléphone mobile,
- votre mot de passe.

Une fois votre identifiant et mot de passe saisis, cliquez sur « **OK** ».



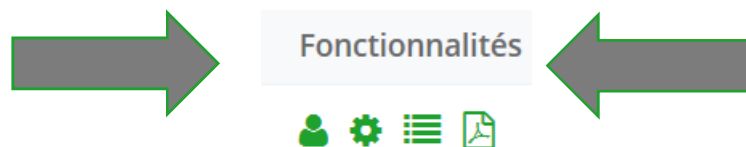
Vialis - Société Anonyme d'Economie Mixte au capital de 25 150 000 euros  
RCS Colmar [451 279 848](https://www.451279848.fr) - 10 rue des Bonnes Gens CS 70187 - 68004 Colmar Cedex  
Agence Vialis Colmar ouverte du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 13h30 à 17h  
Tél. [03.89.24.60.40](https://www.03.89.24.60.40) Mail : [info@vialis.net](mailto:info@vialis.net) Site : [telecoms.vialis.net](https://www.telecoms.vialis.net)

Si vous ne vous souvenez plus de votre mot de passe, cliquez sur « Mot de passe oublié ». Un mot de passe temporaire vous sera envoyé par mail.





Lorsque vous serez connecté au portail, vous pourrez :

- Changer votre mot de passe,
- Changer votre adresse mail pour la réception de vos messages téléphoniques,
- Accéder à vos abonnements téléphoniques,
- Paramétrer vos services liés à un de vos abonnements téléphoniques,
- Consulter les consommations liées à vos abonnements téléphoniques,
- Consulter et archiver vos documents, relevé de consommations disponibles sur une année glissante,
- Débloquer vos appels et connexion mobile (uniquement pour le forfait SimplisSim)
- Déclarer la perte ou le vol de votre carte Sim.

❖ **Les fonctionnalités** (Cliquez sur les logos affichés en fonction de la ligne téléphonique que vous souhaitez consulter.)



Voici ci-dessous la description de l'ensemble des fonctionnalités.

1.  Informations liées à mon abonnement
2.  Paramétrage de mes services
3.  Suivi de mes consommations
4.  Historique de mes consommations

## 1. Informations liées à mon abonnement

- **Obtenir mon RIO (Relevé d'Identité Opérateur)** : Vous pouvez obtenir le numéro RIO associé à votre ligne téléphonique en composant le 3179 depuis votre téléphone mobile.
- **Changement de mon mot de passe** : Vous pouvez choisir et saisir un autre mot de passe que celui attribué par Vialis pour accéder à votre portail allo.
- **Obtenir mon PUK** : Lors de la mise en route de votre mobile, après trois saisies erronées de votre code personnel, la carte SIM de votre téléphone est bloquée. Dans ce cas, vous devez saisir sur le clavier de votre téléphone le code PUK pour débloquer votre carte SIM.

- **Accès individuel à mon abonnement** : Si vous avez souscrit plusieurs abonnements téléphoniques, vous pouvez si vous le souhaitez individualiser l'accès au portail abonnement par abonnement.
  - **Accès à tous mes abonnements** : Si vous avez individualisé l'accès à l'un de vos abonnements téléphoniques et que vous souhaitez visualiser de nouveau toutes les informations liées à vos abonnements téléphoniques sur un même compte, vous devez rattacher cet abonnement à ce compte et saisir le mot de passe associé à cet abonnement (ce dernier figure sur le document « Éléments de contrat »).
- 
- **Carte Sim perdue ou volée** : Vous avez perdu votre carte Sim, votre téléphone a été volé avec la carte Sim ? Pour empêcher toute utilisation frauduleuse de votre carte Sim, suivez les étapes :

- 1 : Suspendez votre ligne en cliquant sur le bouton "Suspendre ma ligne" puis "Confirmer la suspension de ma ligne",
- 2 : Portez plainte auprès des services de police,
- 3 : Demandez le renouvellement de votre carte Sim.

**NB** : Cette suspension de ligne n'interrompt pas le paiement de votre forfait mensuel.

## 2. Paramétrage de mes services téléphonie

### 2.1 fixe

- **Désactivation/réactivation du répondeur** : Vous pouvez désactiver ou réactiver votre répondeur.
- **Masquage de mon numéro** : Vous pouvez masquer votre numéro lorsque vous passez des appels.
- **Blocage des numéros masqués** : Vous pouvez bloquer les numéros masqués de façon permanente.
- **Blocage des numéros** : Vous pouvez bloquer / débloquent un numéro de façon permanente.
- **Retour à l'initial de vos services** : Vous pouvez rétablir l'état initial de vos services.

### 2.2 mobile


- **Blocage/déblocage des appels et/ou data** : Vous pouvez débloquent votre forfait SimplisSim au-delà du seuil de 2 heures et la data au-delà du seuil de 500 Mo. Les modifications sont enregistrées de suite mais le service déblocage/blocage est actif au 1er du mois suivant. Retour à l'état initial des services

## 2.3 fixe et mobile

- **Réception par mail des messages répondeur** : Vos messages laissés sur votre messagerie vocale peuvent aussi être envoyés sur votre adresse mail si vous l'avez saisie sur le site. Pour les écouter depuis votre téléphone mobile composez le **123 ou en roaming le numéro gratuit 07 55 54 99 80**.
- **Transfert d'appels** : Vous avez la possibilité de transférer vos appels de façon permanente ou en non réponse sur un numéro français.
- **Nombre de sonneries sur mon téléphone** : Le paramétrage par défaut est de 4 sonneries soit environ 20 secondes. Vous pouvez saisir un nombre de sonneries allant jusqu'à 24 soit environ 2 minutes.
- **Renvoi d'appels** : Par défaut, votre messagerie est activée en cas de non-réponse. Vous pouvez activer votre messagerie sans que votre téléphone sonne.
- **Blocage des numéros surtaxés** : Vous pouvez bloquer les appels vers les numéros surtaxés.

## 3. Suivi de mes consommations

L'affichage de vos appels est réactualisé tous les jours à 10h. Les appels du jour ne sont visibles que le lendemain. Sont affichés : le numéro appelé, la destination, la date et l'heure, la durée ainsi que le prix.



Accueil Gestion

Vialis Bienvenue sur votre portail allo.vialis.net

SUIVI DE MES CONSOMMATIONS [Retour à la page d'accueil](#)

Avril 2023

• L'affichage de vos appels en France, à l'international et lors de vos déplacements à l'étranger sont réactualisés tous les jours à 10h. Les appels du jour ne sont visibles que le lendemain. Les informations concernant la data, SMS et MMS en France, à l'international et lors de vos déplacements à l'étranger ne sont pas affichées.

Date et heure	Pays d'origine	Numéro appelé	Destination	Durée	Prix
---------------	----------------	---------------	-------------	-------	------

## 4. Historique de mes consommations

Consultez, archivez vos relevés de consommations. Accédez aux détails mensuels sur un an glissant.

### ❖ [Revenir au menu principal](#)

Vialis - Société Anonyme d'Economie Mixte au capital de 25 150 000 euros  
RCS Colmar [451 279 848](tel:451279848) - 10 rue des Bonnes Gens CS 70187 - 68004 Colmar Cedex  
Agence Vialis Colmar ouverte du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 13h30 à 17h  
Tél. [03.89.24.60.40](tel:0389246040) Mail : [info@vialis.net](mailto:info@vialis.net) Site : [telecoms.vialis.net](http://telecoms.vialis.net)

En haut à droite, cliquez sur « Retour à la page d'accueil » pour revenir au menu principal.

❖ [Se déconnecter du portail](#)

En haut à droite, cliquez sur la flèche située à côté de votre numéro de téléphone puis cliquez sur « Déconnexion »

