

Guide pratique KAVKOM

Utilisation conforme des services de téléphonie - Réforme du démarchage téléphonique applicable à compter du 11 août 2026

OBJECTIF

Aider les clients KAVKOM à comprendre les règles principales avant de lancer des appels sortants, sans transférer à KAVKOM la responsabilité de leurs campagnes.

À CONSULTER AVANT TOUTE CAMPAGNE SORTANTE

Ce guide concerne les appels de prospection commerciale. Il ne remplace pas l'analyse juridique propre à l'activité, au secteur et aux fichiers utilisés par le client.

DOCUMENT D'INFORMATION - NON CONTRACTUEL

Ce guide explique les règles générales applicables et ne crée aucune obligation supplémentaire à celles prévues par la loi et les Conditions Générales de Vente KAVKOM. Il ne nécessite pas la signature d'un engagement distinct. Les CGV demeurent la seule base contractuelle entre KAVKOM et le Client. Le Client reste seul responsable des campagnes qu'il réalise ou fait réaliser, du choix de ses fichiers et scripts, ainsi que de la conservation des preuves requises.

MISE À JOUR DE CETTE VERSION (2026.5)

Cette version tient compte de la loi n° 2025-594 du 30 juin 2025 et du décret n° 2026-662 du 23 juillet 2026, publié au Journal officiel du 25 juillet 2026. Elle supprime toute référence à un engagement de conformité séparé et distingue clairement les obligations du client de celles de KAVKOM.

Conditions Générales de Vente KAVKOM : kavkom.com/confidentialite/conditions-generales/

1. Le principe à retenir

À compter du 11 août 2026, la prospection commerciale par téléphone vers les consommateurs (B2C) passe à un régime de consentement préalable. En principe, un consommateur ne peut être appelé à des fins commerciales que s'il a préalablement accepté d'être démarché par téléphone.

Deux principales exceptions sont prévues : l'appel intervient dans le cadre de l'exécution d'un contrat en cours et présente un rapport avec son objet ; ou la prospection concerne la fourniture de journaux, périodiques ou magazines.

Le professionnel qui réalise ou fait réaliser la campagne doit pouvoir prouver la base légale de l'appel. KAVKOM transporte les communications mais ne recueille, ne valide et ne conserve pas les consentements des prospects pour le compte du client.

Bloctel cesse son activité le 11 août 2026

Le régime ne repose plus sur l'inscription du consommateur sur une liste d'opposition. Après cette date, une purge Bloctel ne suffit plus à justifier une campagne B2C : le professionnel doit pouvoir démontrer le consentement préalable ou l'exception applicable.

Situation	Jusqu'au 10 août 2026	À partir du 11 août 2026
Régime général	Opt-out : Bloctel et opposition du consommateur.	Opt-in : consentement préalable pour la prospection B2C.
Appels autorisés	Sous réserve des règles Bloctel, horaires et secteurs interdits.	Consentement prouvé ou exception légale, notamment contrat en cours.
Opposition	Le consommateur peut demander à ne plus être appelé.	Le consentement peut être retiré à tout moment, y compris oralement.

2. Qui est concerné ?

La règle vise l'usage de prospection, et non uniquement la technologie utilisée. Une ligne manuelle, un trunk SIP, un predictive dialer ou un automate peuvent être concernés dès lors qu'ils servent à contacter des consommateurs à des fins commerciales.

Usage	Pourquoi c'est concerné
Ligne manuelle	Un commercial peut appeler lui-même des prospects.
Trunk SIP / IPBX / IP Centrex	Le service transporte des appels sortants ; le client reste responsable de leur objet.
Predictive dialer	Usage typique de campagne sortante nécessitant une base légale, un fichier et un script conformes.
Robot dialer / automate	Des règles spécifiques peuvent s'ajouter, notamment au titre de l'article L. 34-5 du CPCE.
Service client / centre d'appel	Le SAV est distinct de la prospection, mais une offre commerciale ajoutée à l'appel reste encadrée.

3. Activités généralement autorisées

Les activités ci-dessous peuvent être autorisées lorsque leur objet est réel et documenté. Elles restent soumises aux règles applicables à la protection des données, à l'identification de l'appelant, aux numéros présentés et aux demandes d'opposition ou de retrait.

Activité	Statut	Conditions de prudence
Service après-vente	Autorisé	Appel lié à une commande, une réclamation, une panne ou une intervention.
Assistance technique	Autorisé	Appel nécessaire à l'exécution du service ou à la résolution d'un incident.
Confirmation de rendez-vous	Autorisé	Ne pas transformer l'appel en prospection sans base légale.
Suivi de livraison / intervention	Autorisé	Objet strictement opérationnel.
Contrat en cours	Sous conditions	L'appel doit avoir un rapport réel avec l'objet du contrat, y compris un produit ou service complémentaire lié.
Prospection B2C avec consentement	Sous conditions	Consentement valide, traçable et non expiré ; preuve conservée par le professionnel.
Journaux, périodiques, magazines	Sous conditions	Exception légale spécifique ; les autres obligations restent applicables.
Prospection B2B	Sous conditions	Objet en rapport avec la profession du prospect ; information et opposition simple et gratuite.
Appel non commercial	Possible	La réforme vise la prospection commerciale ; les règles RGPD d'information et d'opposition peuvent néanmoins s'appliquer.

Attention au changement d'objet pendant l'appel

Un appel initialement autorisé peut devenir une prospection commerciale si le script dépasse son objet. Exemple : un appel de SAV qui se transforme en proposition sans rapport avec le contrat en cours.

La ligne manuelle ne dispense pas de consentement

Le caractère manuel ou automatisé de l'appel ne modifie pas la règle principale : c'est la finalité commerciale de l'appel qui détermine le régime applicable.

4. Activités interdites ou à haut risque

Pratique	Risque principal
Prospection B2C sans consentement ni exception	Violation du régime d'opt-in applicable à compter du 11 août 2026.
Fichier acheté sans preuve sérieuse	Le client doit pouvoir vérifier la collecte, l'identité du bénéficiaire, la finalité et la durée du consentement.
Case pré-cochée ou accord noyé dans les CGU	Le consentement doit résulter d'un acte positif clair et spécifique.
Consentement expiré ou reconduit tacitement	La durée ne peut excéder un an et aucun renouvellement tacite n'est admis.
Refus de prendre en compte un retrait	Le retrait doit pouvoir être exercé à tout moment et selon des modalités non plus complexes que le recueil.
Usurpation, numéro masqué ou numéro non autorisé	Risque télécom, consommation, fraude et suspension contractuelle.

Pratique	Risque principal
Secteur soumis à une interdiction spécifique	Rénovation énergétique, adaptation du logement à la perte d'autonomie et CPF sont soumis à des interdictions renforcées.
Faux support, phishing, fraude ou abus de faiblesse	Risque grave : suspension, signalement et conséquences administratives, civiles ou pénales.

Demande explicite d'information dans certains secteurs

Pour la rénovation énergétique et l'adaptation du logement, un professionnel peut répondre à une demande d'information du consommateur si la demande est réelle, si l'appel intervient dans les cinq jours ouvrables et s'il porte uniquement sur les biens ou services demandés. Cette exception ne doit pas être étendue à d'autres campagnes.

Conséquences possibles

Les manquements peuvent entraîner des sanctions administratives et la publication des décisions. La loi prévoit également la nullité des contrats conclus à la suite d'un démarchage réalisé en violation de l'article L. 223-1. Les risques exacts dépendent des faits et du secteur concerné.

5. Consentement : ce que le professionnel doit pouvoir prouver

Lorsque le consentement est requis, il doit être libre, spécifique, éclairé, univoque et révocable. Il doit résulter d'un acte positif clair. La simple poursuite de la navigation sur un site, une mention préremplie ou l'acceptation globale de conditions générales ne suffisent pas.

KAVKOM ne collecte pas les preuves de consentement

La preuve est conservée par le professionnel qui réalise ou fait réaliser la campagne, son donneur d'ordre ou le prestataire désigné. Elle est produite directement au consommateur ou aux autorités lorsqu'elle est demandée.

Élément à tracer	Contenu attendu
Identité	Identité du consommateur ou référence permettant de l'identifier.
Professionnel autorisé	Identité du professionnel et, le cas échéant, du tiers agissant pour son compte.
Objet	Nature des biens ou services pour lesquels l'appel est accepté.
Choix explicite	Proposition claire de consentir ou non à être appelé par téléphone.
Durée	Période de validité choisie, sans dépasser un an.
Information sur le retrait	Modalités simples permettant de retirer le consentement à tout moment, y compris oralement.
Date et heure	Date et heure exactes du recueil ; et, si nécessaire, créneau précis accepté hors horaires ordinaires.
Accès à la preuve	Information indiquant au consommateur qu'il peut obtenir gratuitement une preuve sur support durable.

La preuve doit être conservée sous format numérique pendant trois ans à compter de la date de recueil. Elle doit pouvoir être fournie gratuitement, dans un délai raisonnable et de manière individualisée, au consommateur qui la demande.

Bon réflexe : en cas d'achat de fichier, obtenir du fournisseur la clause d'information, la finalité, le bénéficiaire autorisé, la date de collecte, la durée du consentement, la preuve de l'acte positif et le mécanisme de retrait. Une simple promesse commerciale du vendeur de fichier est insuffisante.

6. Ce que KAVKOM fait - et ne fait pas

KAVKOM fournit une infrastructure de communications électroniques. Le client reste responsable de l'usage des services, de la conformité de ses campagnes et de ses relations avec ses donneurs d'ordre, prestataires et prospects.

KAVKOM peut	KAVKOM ne peut pas
Fournir des lignes, numéros, trunks SIP et solutions cloud.	Valider chaque consentement prospect par prospect.
Appliquer les règles de numérotation et les mécanismes d'authentification applicables.	Choisir les fichiers, scripts, prospects, produits ou donneurs d'ordre du client.

KAVKOM peut	KAVKOM ne peut pas
Mettre à disposition les informations générales et le présent guide.	Garantir la conformité juridique d'une campagne réalisée par le client.
Demander des explications ou justificatifs utiles en cas d'alerte, conformément aux CGV.	Conserver ou centraliser les preuves de consentement du client.
Restreindre, suspendre ou résilier les services en cas de manquement grave ou de risque sérieux.	Se substituer au professionnel dans ses réponses à la DGCCRF ou à la CNIL.
Coopérer avec les autorités dans le cadre légal applicable.	Donner un avis juridique adapté à chaque modèle commercial.

Pas d'engagement séparé à signer

L'information générale et les droits contractuels de KAVKOM figurent dans les CGV. Le présent guide est mis à disposition à titre pédagogique. KAVKOM peut demander des éléments complémentaires lorsqu'une alerte, un usage atypique ou une demande d'autorité le justifie, sans imposer une attestation systématique à tous les clients.

KAVKOM peut tenir un registre interne des alertes reçues, demandes de justificatifs et mesures prises. Ce registre ne contient pas les preuves de consentement prospect par prospect et ne remplace pas les obligations de conservation du client.

7. Qui contrôle quoi ?

La coopération entre autorités ne déplace pas la responsabilité du professionnel qui réalise ou fait réaliser la campagne. Chaque acteur répond dans son propre périmètre.

Autorité	Périmètre principal	Interlocuteur concerné
DGCCRF	Consentement B2C, horaires, fréquence, secteurs interdits et pratiques commerciales.	Le professionnel bénéficiaire de la campagne et, selon les cas, le centre d'appel ou le donneur d'ordre.
CNIL	Collecte et traitement des données personnelles, information, bases légales et droits des personnes.	Le responsable de traitement et ses éventuels sous-traitants.
ARCEP	Plan de numérotation, présentation et authentification des numéros, obligations télécom.	KAVKOM répond sur ses obligations d'opérateur ; le client répond sur l'usage qu'il fait des ressources.

Automates d'appel et décision du Conseil constitutionnel du 25 juin 2026

La décision n° 2026-1210 QPC concerne le cumul de poursuites et de sanctions entre autorités pour les mêmes faits en matière de prospection directe automatisée. Elle ne supprime pas les obligations de fond relatives au consentement et n'autorise pas les campagnes non conformes.

Répartition pratique en cas de demande

- Le client conserve et produit les preuves de consentement ou de l'exception invoquée.
- KAVKOM fournit les éléments relevant de son rôle d'opérateur, notamment ceux liés aux numéros et aux flux techniques, dans le cadre légal applicable.
- KAVKOM peut demander au client des explications ou justificatifs lorsque cela est nécessaire pour traiter une alerte ou protéger ses réseaux et partenaires.
- La transmission de documents à une autorité ne transforme pas KAVKOM en responsable ou dépositaire des campagnes du client.

Point essentiel

La preuve du consentement appartient au professionnel qui bénéficie du démarchage et non à son opérateur télécom.

8. Checklist avant le lancement d'une campagne

- ☐ Mon appel est-il commercial, opérationnel ou non commercial ?
- ☐ Si je contacte un consommateur, ai-je un consentement valide ou une exception légale ?
- ☐ Puis-je prouver la base légale de chaque contact appelé ?
- ☐ Le fichier est-il conforme, documenté et à jour ?
- ☐ Le consentement identifie-t-il le professionnel, l'objet et la durée autorisée ?
- ☐ Le script identifie-t-il clairement l'appelant et la finalité de l'appel ?
- ☐ Le numéro présenté est-il autorisé pour cet usage ?

- ☐ Les horaires, fréquences et secteurs interdits sont-ils respectés ?
- ☐ Une procédure simple permet-elle de traiter les retraits et oppositions ?
- ☐ Le donneur d'ordre et le centre d'appel ont-ils défini leurs responsabilités ?
- ☐ Suis-je capable de répondre directement aux autorités compétentes ?

Règle simple

Si la réponse est « non » ou « je ne sais pas » à l'une de ces questions, la campagne doit être revue avant son lancement.

9. FAQ rapide

Puis-je faire de la prospection en manuel ?

Oui, mais uniquement si les conditions légales sont réunies. Une ligne manuelle ne dispense pas du consentement lorsqu'il est requis.

Puis-je utiliser un predictive dialer ?

Oui, si la campagne elle-même est conforme : base légale, fichier documenté, script adapté, numéros autorisés et gestion des retraits.

KAVKOM doit-il recevoir tous les consentements ?

Non. KAVKOM n'a pas vocation à stocker les preuves appel par appel. Le client les conserve et les produit directement en cas de demande.

Puis-je appeler un client existant ?

Oui, sans consentement préalable lorsque l'appel concerne un contrat en cours et présente un rapport avec son objet. Une offre sans lien avec le contrat nécessite le consentement.

Puis-je acheter un fichier ?

Oui seulement si vous pouvez vérifier et documenter que les données et consentements ont été collectés et transmis conformément aux règles applicables.

Que devient Bloctel après le 11 août 2026 ?

Le service cesse son activité. La conformité repose alors sur le consentement préalable ou l'exception légale applicable.

Que se passe-t-il en cas d'alerte ?

KAVKOM peut demander des explications, appliquer les CGV, coopérer avec les autorités et prendre une mesure proportionnée, y compris une suspension en cas de risque sérieux.

10. Sources officielles utiles

Sources vérifiées au 30 juillet 2026. La réglementation et les interprétations administratives peuvent évoluer ; le client doit consulter les versions officielles en vigueur et, si nécessaire, solliciter un conseil juridique adapté à son activité.

- [Légifrance - Loi n° 2025-594 du 30 juin 2025](#)
Nouveau régime de consentement au démarchage téléphonique.
- [Légifrance - Décret n° 2026-662 du 23 juillet 2026](#)
Recueil, durée, conservation, accès et retrait du consentement.
- [DGCCRF - Les règles du démarchage téléphonique s'imposant aux entreprises](#)
Fiche pratique mise à jour pour l'entrée en vigueur du 11 août 2026.
- [CNIL - Prospection commerciale par téléphone](#)
Règles relatives aux données personnelles, au consentement et à l'opposition.
- [ARCEP - Plan national de numérotation et authentification des numéros](#)
Règles d'utilisation et de présentation des numéros.
- [Conseil constitutionnel - Décision n° 2026-1210 QPC du 25 juin 2026](#)
Cumul de poursuites et sanctions pour la prospection directe automatisée.

À retenir

Le guide informe ; les CGV encadrent la relation contractuelle ; le client demeure responsable de ses campagnes. La conformité ne dépend pas d'une attestation systématique signée auprès de KAVKOM, mais du respect réel de la loi et de la capacité du professionnel à justifier ses pratiques.

Document non contractuel

Ce document est fourni à titre pédagogique. Il ne constitue pas un avis juridique et ne garantit pas la conformité d'une campagne particulière. En cas de doute, le client doit vérifier les textes officiels en vigueur et obtenir un conseil adapté à son activité.