



Préparation à la garantie de bon fonctionnement du Québec (5 octobre 2026)

Cher partenaire,

Comme vous le savez probablement, le gouvernement du Québec a finalisé le cadre réglementaire encadrant la **garantie de bon fonctionnement** obligatoire introduite par le projet de loi 29, *Loi protégeant les consommateurs contre l'obsolescence programmée et favorisant la durabilité, la réparabilité et l'entretien des biens*. Ce nouveau régime entrera en vigueur le **5 octobre 2026**.

Qu'est-ce que la garantie de bon fonctionnement?

En résumé, la nouvelle législation exige que certaines catégories de produits de consommation vendus au Québec demeurent en bon état de fonctionnement pendant une durée prescrite et que les réparations, y compris les pièces et la main-d'œuvre, soient fournies sans frais au consommateur durant cette période, comme suit :

Catégorie	Période de garantie
Cuisinières/fours, réfrigérateurs, congélateurs, climatiseurs, thermopompes	6 ans
Lave-vaisselle, laveuses, sécheuses	5 ans
Téléviseurs	4 ans
Ordinateurs de bureau, ordinateurs portables, tablettes électroniques, téléphones cellulaires, consoles de jeux vidéo	3 ans

Cette garantie s'applique automatiquement à la livraison du produit et est transférable aux propriétaires subséquents et s'ajoute à la garantie légale déjà en vigueur au Québec. Elle comprend l'obligation d'effectuer les réparations ou remplacements nécessaires, ou de permettre aux consommateurs de faire effectuer des réparations par un tiers sans frais, ainsi que de payer les frais raisonnables de transport ou d'expédition engagés dans l'exécution de la garantie.

Best Buy peut être en mesure de vous aider à respecter vos obligations de garantie en offrant des services de réparation dans le cadre d'une entente de service sur les produits.



Actions de Best Buy :

Afin de se préparer à la garantie de bon fonctionnement, les équipes de Best Buy travaillent activement pour assurer ce qui suit :

- **Divulgarion claire aux clients** : nous afficherons la durée de garantie applicable sur les étiquettes de prix et les affiches en magasin, sur les pages de produits en ligne et partout où le produit est annoncé avec un prix.
- **Mises à jour des systèmes et des processus** : nous mettons à jour nos processus afin de recevoir les produits directement, au-delà de notre fenêtre de retour standard au Québec, pendant la période de la garantie de bon fonctionnement. Nos systèmes orienteront adéquatement les demandes des clients durant les périodes de garantie obligatoires. Les magasins et les centres d'appels seront outillés pour soutenir directement les clients québécois. Nous élaborons également des processus pour faciliter les réparations et les solutions fournies par les fabricants.
- **Définition du modèle de réparation** : nous définirons des parcours de réparation standards pour soutenir les clients pendant la période de la garantie de bon fonctionnement et, au besoin, Best Buy soutiendra les fabricants afin d'assurer qu'une solution soit offerte au client.

Responsabilités des fournisseurs et préparation requise :

Les fournisseurs et fabricants sont responsables de respecter les obligations de garantie pour les produits qu'ils fournissent à Best Buy. Nous communiquons avec vous aujourd'hui pour nous assurer que :

1. **Vous comprenez et êtes prêt à remplir vos obligations** : vous êtes responsable de veiller à ce que vos produits soient conformes aux exigences de la garantie de bon fonctionnement, y compris le soutien aux réparations et les coûts associés.
2. **Vous mettez en place un parcours de service viable** : pour les produits concernés vendus au Québec, vous devez offrir l'un des éléments suivants :
 - Une solution de réparation et de service permettant à Best Buy de soutenir le client ; ou
 - Un processus clair permettant à Best Buy de vous mettre en relation avec le client, conformément aux exigences de la garantie de bon fonctionnement.



3. **Responsabilité financière** : Best Buy récupérera auprès du fournisseur tous les coûts engagés lorsque Best Buy soutient directement le client dans le cadre de la garantie de bon fonctionnement (p. ex. : prise en charge, réparation, remplacement, etc.).
4. **Alignement des programmes et des contrats** : nous travaillerons avec vous au cours des prochains mois pour mettre à jour les ententes de service, les structures de programme et les processus opérationnels.

Nous accordons une grande importance à notre partenariat.

Notre priorité est d'assurer une expérience client fluide et conforme, et nous collaborerons avec nos partenaires dans la mesure du possible pour y parvenir. Nous reconnaissons que ces exigences peuvent nécessiter des ajustements opérationnels et avoir une incidence sur votre modèle de service actuel.

Si vos produits relèvent du champ d'application du nouveau règlement, nous vous demandons de communiquer avec votre leader de catégorie ou votre contact chez Best Buy dès que possible, **et au plus tard le 6 juillet 2026**, afin d'organiser une discussion. Cela nous permettra de cerner les écarts potentiels dans vos programmes actuels, d'explorer les options possibles et de nous aligner sur les mises à jour nécessaires pour assurer notre conformité mutuelle avant l'entrée en vigueur du 5 octobre 2026.

Nous vous remercions de vos efforts et sommes impatients de collaborer avec vous à cette transition.

Merci,

Jason Abrams

Vice-président principal, Marchandisage, Expérience en magasin et Solutions de service
Magasins Best Buy Ltée

Les fournisseurs sont responsables d'assurer leur propre conformité à la Loi sur la protection du consommateur du Québec et à la garantie de bon fonctionnement. Cette lettre constitue un aperçu général de certaines exigences et ne se veut pas exhaustive. Aucune information contenue dans ce document ne doit être considérée comme un avis juridique. Nous recommandons fortement de consulter un professionnel juridique afin de bien comprendre vos obligations spécifiques.



Documents de référence :

Pour votre commodité, les ressources publiques suivantes fournissent des informations supplémentaires sur la garantie de bon fonctionnement du Québec :

- **Gouvernement du Québec** – [Projet de loi 29 : Loi protégeant les consommateurs contre l’obsolescence programmée](#)
- **Office de la protection du consommateur (OPC)** – [Garantie de bon fonctionnement : directives pour les marchands et les fabricants](#)
- **Gouvernement du Québec** (annonce) – [Une nouvelle garantie de bon fonctionnement \(aperçu et produits couverts\)](#)

Ces documents sont fournis à titre indicatif uniquement et ne sont pas exhaustifs.

Les fournisseurs demeurent responsables d’évaluer et d’assurer leur propre conformité.