



TO: All Customers

RE: Procedure for Requesting Replacement Parts & Warranty Claims

Dear Customers,

In order to provide better service to you, our Parts department needs the following information to correctly process your **TGM & Classic replacement requests**:

- Picture of the product label of the equipment having issues (*make sure model number and serial number are clear and visible*)
- Picture of the specific part that is defective or faulty (*along with the serial number located on the unit*)
- Picture of the error code on the evaporator (*please note if the indoor unit did not give an error code*)
- FOR CONDENSER OR EVAPORATOR COILS LEAKING REFRIGERANT: A video using a leak detection device or product showing where the leak is located (*video should also capture the serial number located on the unit in question*)

\*Please verify that the model number on the units, parts and labels are legible. The more information you provide to us, the faster we can process the request.

In order to process any **TGM & Classic warranty claims**, please be sure to include the following:

- The warranty claim form (Attached here)
- Original invoice from Refricenter to installing Dealer when it was purchased.
- **Note:** *If the Refricenter invoice is not available, please provide an invoice from the installer dealer to homeowner to establish date of installation.*

Warranty coverage includes the following components and warranty periods:

- **Compressors:** Five (5) years from the date of Refricenter of Miami's invoice
- **All other components:** Two (2) from date of Refricenter of Miami's invoice

Thank you for your support,

Refricenter Management



PARA: Todos nuestros clientes

RE: Procedimiento para solicitar piezas de repuesto y reclamaciones de garantía

Queridos clientes,

Para brindarle un mejor servicio, nuestro departamento de piezas necesita la siguiente información para procesar correctamente sus **solicitudes de reemplazo de TGM & Classic:**

- Imagen de la etiqueta del producto del equipo que tiene problemas (*asegúrese de que el número de modelo y el número de serie sean claros y visibles*)
- Imagen de la parte específica que es defectuosa (*junto con el número de serie ubicado en la misma unidad*)
- Imagen del código de error en el evaporador (*déjanos saber si la unidad interior no dio un código de error*)
- **PARA FUGA DE REFRIGERANTE EN UN CONDENSADOR O EVAPORADOR:**  
Un video que usa un aparato de detección de fuga o un producto que muestra dónde se encuentra la fuga (*el video debe incluir el número de serie ubicado en la misma unidad*)

\*Verifique que el número de modelo en las unidades, partes y etiquetas sea legible. Cuanta más información nos proporcione, más rápido podremos procesar la solicitud.

Para procesar cualquier **reclamo de garantía de TGM & Classic**, asegúrese de incluir lo siguiente:

- El formulario de reclamo de garantía (adjunto aquí)
- Factura original de Refricenter para instalar el distribuidor cuando se compró.
- **Nota:** *Si la factura de Refricenter no está disponible, proporcione una factura del distribuidor del instalador al propietario para establecer la fecha de instalación.*

La cobertura de la garantía incluye los siguientes componentes y períodos de garantía:

- **Compresores:** cinco (5) años a partir de la fecha de la factura del Refricenter of Miami
- **Todos los demás componentes:** dos (2) desde la fecha de la factura del Refricenter of Miami

Gracias por tu apoyo,

Gerencia de Refricenter