

Sehr geehrter Kunde,

zuerst möchten wir uns bei Ihnen bedanken, dass Sie eine IS!feel-Flasche erworben haben. Diese Information soll Ihnen bei Rückfragen bzw. Unklarheiten beim Gebrauch der Trinkflasche helfen und eine Hilfe für die weitere Vorgehensweise sein:

Wichtiger Hinweis:

Die Flasche sollte nicht nur gespült, sondern auch anschließend mit einem Tuch innen kurz trocken gerieben werden. Sonst könnte es zu einem leicht „modrigen“ Geruch kommen, wenn man die Flasche ungetrocknet in den Schrank stellt und erst nach einigen Tagen wieder befüllt.

I. Ursachenforschung bei Undichtigkeit bzw. Fehlfunktionen

1. Meist wird auf dem Verschluss gekaut bzw. gebissen. Dies erkennt man sehr leicht daran, dass am Verschluss (hierzu den Verschluss herausnehmen), seitlich Wellen oder ggf. sogar Abdrücke zu sehen sind (wir hatten auch schon eingerissene Verschlüsse). Zudem ist die Öffnung im Verschluss (von oben am Auslauf betrachtet) meist nicht mehr rund, sondern elypsenförmig. Dieses sind eindeutige Punkte, dass auf dem Verschluss „gekaut“ und „gebissen“ wurde (häufig bei Kindern der Fall!).

Auf der Bedienungsanleitung wird darauf hingewiesen, dass dies nicht gemacht werden darf, da sonst die Dichtigkeit der Flasche nicht mehr gewährleistet ist.

Lösung: Neuen Verschluss bei ihrem Händler vor Ort kaufen oder per E-Mail ordern (info@isifeel.de).

2. Eine weitere Ursache kann die falsche Handhabung des Verschlusssystems mit dem Reindrücken und anschließenden Drehen des Verschlusses bis zum Anschlag (in Richtung CLOSE, siehe Verschluss) sein. Manchmal fehlt hierfür ein gewisses Feingefühl und hierzu sollte in jedem Fall noch einmal die Gebrauchsanleitung (auf der Rückseite des Flyers) gelesen werden. Hilfreich wäre es, wenn Sie das Verschlusssystem ohne Flasche von der Rückseite aus betrachten und „als Trockentraining“ die Handhabung prüfen würden (mit Beschreibung auf Flyer!). Bei falscher Handhabung kann es passieren, dass ein Verschluss schon nach wenigen Monaten starke Verbrauchsspuren aufweist und ausgetauscht werden muss (bei häufigen gewaltsamen Drehen in falsche Richtung!).

Lösung: Bedienungsanleitung lesen, Handhabung probieren und notfalls neuen Verschluss bei ihrem Händler vor Ort kaufen oder per E-Mail ordern (info@isifeel.de).

3. Vereinzelt ist auch schon einmal ein Herausfallen der Dichtring im Deckel (Deckel abschrauben, herumdrehen und es müsste eine weiße Dichtring zu erkennen sein) vorgekommen. Der Dichtring kann durch mehrfaches Klopfen des Deckels mit der großen Fläche nach unten (Gewinde nach unten) aus dem Deckel herausgelöst werden. Wenn dieser Dichtring weg ist, kann dieser einzeln (kostenlos) nachbestellt werden. Der Dichtring muss dann wieder in den Deckel eingelegt werden und mit einem kleinen Gegenstand (Rückseite von Teelöffel) wieder bis ganz nach hinten eingedrückt werden.

Lösung: Dichtung wie beschrieben durch zwei Schläge herausnehmen und noch einmal neu einsetzen (wie beschrieben). Notfalls neue Dichtung bei ihrem Händler vor Ort oder per E-Mail ordern (info@isifeel.de).

4. Ebenfalls ist es schon vorgekommen, dass der Führungsstift im Deckel (zu sehen, wenn der Verschluss herausgenommen ist) herausgebrochen war. Hier wurde nach unserer Erfahrung zu Unbedacht bzw. sehr hart mit der Flasche umgegangen oder diese war ganz unglücklich gefallen. Ein Deckel kann einzeln nachgeordert werden. Gegen Rücksendung des defekten Deckels (per Warensendung mit der Post sehr preiswert!) erhalten Sie kostenlos einen Deckel als Ersatz.

Lösung: Neuen Deckel bei ihrem Händler vor Ort oder per E-Mail ordern (info@isifeel.de). Dieser wird teilweise auf Kulanz kostenlos ersetzt.

II. Zusammenfassung für Vorgehensweise bei Problemen mit Trinkflasche

Hier nun noch einmal eine Zusammenfassung:

Situation mit Flasche	Vorgehensweise Kunde
1. Flasche läuft am Verschluss aus	Verschluss untersuchen und neuen Verschluss ordern
2. Flasche war ausgelaufen	Ursachenforschung nötig: Verschlusssystem noch einmal analysieren mit Gebrauchsanleitung (siehe Gebrauchsanleitung mit drücken und drehen) und Dichtigkeit prüfen, ggf. Verschluss ordern. Auf festes zudrehen des Deckels achten und prüfen, ob Dichtung im Deckel vorhanden (siehe 3.).
3. Flasche am Deckel undicht	Deckel prüfen, ob Dichtung (sieht man auf Rückseite von Deckel) vorhanden. Evt. neue Dichtung ordern.
4. Verschluss ist abgenutzt	Verschlusssystem noch einmal analysieren (siehe 2.), evt. neuen Verschluss ordern.
5. Flasche riecht	Analysieren, welches Getränk eingefüllt wurde und ob Flasche <u>umgehend</u> nach Gebrauch <u>gespült und getrocknet</u> wurde. Wenn Saft mehrere Tage ungespült in Flasche war, sind ggf. mehrere Spülgänge notwendig. Die Flasche sollte immer mit Spülmittel nach Gebrauch gereinigt werden. Ggf. Flasche zur Analyse an uns senden, falls Verfärbungen wären.

III. Zusammenarbeit und Informationsaustausch

Für uns ist es sehr wichtig zu wissen, was unser Kunden wünschen bzw. wie Ihre Rückmeldungen sind. Deshalb bitten wir Sie, dass Sie bei Fragen, Unklarheiten oder auch Ärgernissen sich umgehend an uns wenden. Schreiben Sie uns eine Mail (info@isifeel.de), Wir helfen Ihnen gerne und werden uns auch umgehend um Ihre Anliegen kümmern. Niemand ist ohne Fehler und auf Grund des Erfolges im Markt sind wir auch gezwungenermaßen mit höheren Aufwendungen konfrontiert.

Wir versprechen Ihnen aber, dass wir immer unser Bestes für unsere Kunden geben.

Wir bedanken uns für Ihr Vertrauen.

Herzliche Grüße aus Würzburg

Stefan Hammer
Geschäftsleitung GZE