



# SERVICE GUIDE

**McNeill**  
seit 1975



# INHALTSVERZEICHNIS

Wir sind für Sie da! In unserem Guide finden Sie alles, was Sie und Ihr Team für ein reibungsloses Zusammenspiel mit dem McNeill- / CADEJU-Team benötigen.

Diese Unterlage halten wir auch stets aktualisiert auf: <https://www.mcneill.de/serviceguide> bereit und Sie können diese Unterlage über den QR-Code jederzeit abrufen.



McNeill  
SERVICE-GUIDE

Diesen QR-Code bieten wir auch als Sticker an, den Sie an alle Ihre Kassen oder Service-Stationen kleben können, um alle wichtigen Informationen schnellstens und top-aktuell mit jedem Smartphone oder Tablet zur Hand zu haben.

## Unsere Serviceleistungen im Überblick:

UNSERE GARANTIEVERLÄNGERUNG	4
WAS TUN BEI REKLAMATION	6
PREISE REPARATUREN & ERSATZTEILE	8
HÄNDLER SUPPORT   B2B SHOP	10
SO KONTAKTIEREN SIE UNS	14



# UNSERE GARANTIEVERLÄNGERUNG

Unbeschwert durch die Grundschulzeit mit der McNeill-Garantieverlängerung. Das kostet nichts und gibt ein gutes Gefühl.

Schulranzen müssen so einiges aushalten – nicht nur schwere Bücher, sondern auch alle Abenteuer eines Grundschulkindes. Schließlich ist der Schulweg für viele eine echte Entdeckungstour. Die Qualität von McNeill-Ranzen ist darauf natürlich ausgelegt.

Grundsätzlich verfügt jede McNeill-Tasche über eine zweijährige Garantie. Wer bei den Grundschultaschen auf Nummer sicher gehen möchte, kann die Garantie ganz einfach online um weitere zwei Jahre verlängern.

Um im Fall der Fälle die Garantie nutzen zu können, benötigen wir bitte stets den Originalkassenbeleg mit Auszeichnung des Kaufdatums.

Unsere kostenlose Garantieverlängerung ist für alle CADEJU - McNeill Grundschultaschen erhältlich und gilt ab Kaufdatum.

Hier verlängern:  
<https://www.mcneill.de/garantieverlaengerung/>

oder scannen Sie den QR-Code:



# WAS TUN BEI REKLAMATIONEN

Jede Reklamation ist zunächst ärgerlich, besonders für Ihre Kunden, aber Ihre Unterstützung zeigt die Notwendigkeit des kompetenten Fachhandels. Nutzen Sie den direkten Kontakt mit Ihrem Kunden und präsentieren Sie sich als Problemlöser. Wir unterstützen Sie dabei!

Unser Qualitätsmanagement wird den Vorgang umgehend prüfen und sich schnellstmöglich mit Ihnen in Verbindung setzen, um eine Lösung im Sinne Ihres Kunden zu finden.

Ihre Zufriedenheit ist uns sehr wichtig! Daher bitte klare Worte, wenn es gerade nicht in Ihrem Sinne läuft. Bitte senden Sie uns Ihre Reklamation an [service@mcneill.de](mailto:service@mcneill.de).

Zur schnellen Bearbeitung benötigen wir folgende Angaben von Ihnen:

- Kopie des Kaufbelegs
- kurze Schadensbeschreibung
- Fotos von der Schultasche und vom Schaden, der zur Reklamation führte.

Der guten Ordnung halber weisen wir darauf hin, dass Schäden durch normale Abnutzung, unsachgemäße Nutzung, wie z.B. das Waschen im Geschirrspüler oder Waschmaschine, von der Garantie ausgeschlossen sind.



Sollte sich die Reklamation auf Mängel beziehen, die nicht über die Garantie abgedeckt sind, bieten wir Ihnen einen Reparaturservice an. Siehe hierzu nachfolgend unsere kurze Instruktion zur Kontaktaufnahme.

Darüber hinaus bieten wir mit unseren einfach nachzuvollziehbaren Erklärvideos eine vor Ort Hilfe an. Die Videos finden Sie über <https://lmy.de/VGNnq> oder nutzen Sie den QR-Code.



Häufig kann auch ein Schuster oder Sattler in Ihrer Region eine schnelle und unkomplizierte Hilfe darstellen.

Alle erforderlichen Ersatzteile können Sie bei uns über die [service@mcneill.de](mailto:service@mcneill.de) erhalten.





# PREISE FÜR REPARATUREN UND ERSATZTEILE AUSSERHALB DER GARANTIE

Bitte bestellen Sie bei Bedarf Ersatzteile bei uns. Wir werden Ihnen diese schnellstmöglich in Ihr Fachgeschäft zusenden.

Außerhalb eines Garantiefalls berechnen wir hierfür:

## REPARATUREN

(alle Preise inkl. Porto und inkl. 19% MwSt.)

Zugring	15 €
Beckengurt-Verschluss	12 €
Brustgurt-Verschluss	12 €
Einnähen Gummizug	15 €
Nähte einfassen <= 3 cm	15 €
Nähte einfassen > 3 cm	30 €
Reißverschluss nur nach Rücksprache, ob dieser reparabel ist	ab 30 €
Klettverschluss Außentasche	12 €
Brustgurt-Verriegelung	15 €
Schlosswechseln inkl. Schloss	18 €
Trageriemen einnähen inkl. Material	25 €



## ERSATZTEILE

(alle Preise inkl. Porto und inkl. 19% MwSt.)

Schloss alt (Ersatz)	10 €
Schloss neu	10 €
Brustgurt	10 €
Beckengurt	15 €
Schnallen	5 €
Blinklicht	5 €
Einhängeknopf rot/weiß	5 €
Zugring	5 €
Rucksack Gurtversteller	8 €



# HÄNDLER SUPPORT

Mit unserem neuen, modernen Markenauftritt auf mcneill.de und allen Social-Media-Kanälen können unsere Kunden die Welt von McNeill rund um die Uhr erleben. Gerne sind wir für Sie da und unterstützen Sie ganz individuell bei Ihren Werbemaßnahmen oder mit Vorlagen für Ihren eigenen Social-Media-Kanal.

Von McNeill bekommen Sie hierfür vorgefertigte Reels und Bilder für Ihre Social-Media-Kanäle.

[https://www.instagram.com/McNeill\\_schulranzen/](https://www.instagram.com/McNeill_schulranzen/)

<https://www.facebook.com/McNeill.de>

<https://www.pinterest.de/mcneillschultaschen/>

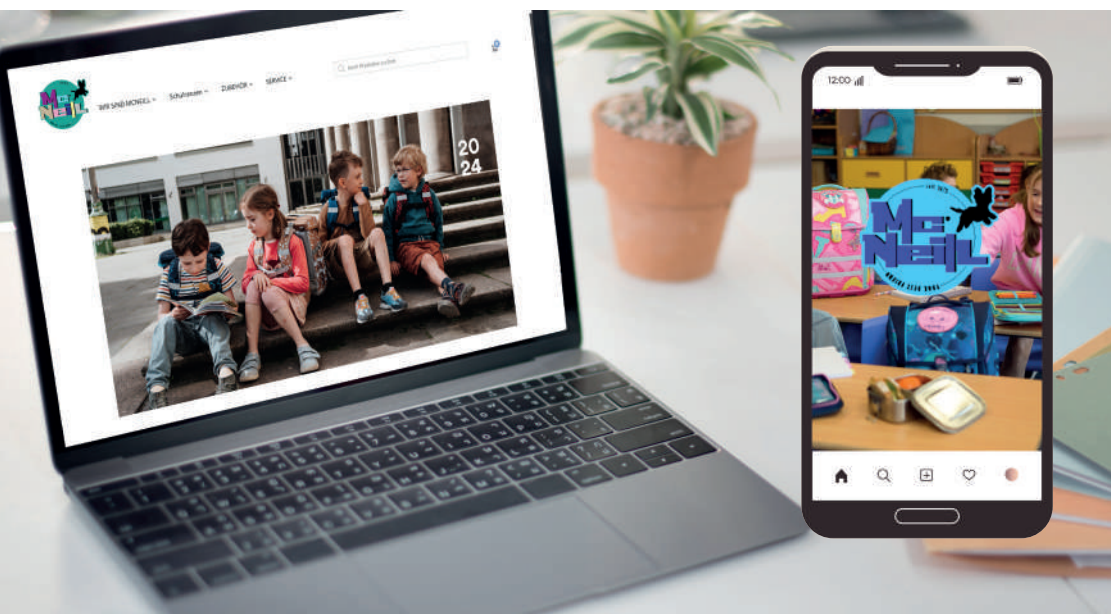
<https://www.youtube.com/channel/UCX6mbH3KD78wrWF1ugrLpuQ>

<https://www.tiktok.com/discover/mcneill-schulranzen>

## Unser digitaler Service

### 1. Digitale Imagebilder und Online-Banner

Um McNeill Produkte zu bewerben, stellen wir Ihnen gerne Bilder, Grafiken und Online-Banner zur Verfügung. Profitieren Sie von hochwertigen Image- und Produktbildern und individuellen Bannerformaten.



### 2. Digitale Produktbilder

Produktbilder in unterschiedlichen Ansichten sorgen für eine aufmerksamkeitsstarke Präsentation.

### 3. Händler-Shop

In unserem Händler-Shop haben Sie die Möglichkeit Ihre Bestellungen online abzugeben.

### 4. Händler-Newsletter

Erfreuliche Nachrichten für Sie: Erfahren Sie mit unserem Newsletter als Erste/-r alle Neuigkeiten. Zum Beispiel zur neuesten McNeill Kollektion, zu Aktionen und Events.

### 5. Folgen Sie uns auf unseren Social Media Kanälen, um keine Neuigkeit zu verpassen.

## Unser Support Offline-Medien

### 1. POS-Material

### 2. Sonderverkaufsträger für Ihr Fachgeschäft

### 3. Endverwender-Prospekte zur Auslage in Ihrem Fachgeschäft, Kindergärten oder anderen öffentlichen Einrichtungen

### 4. Druckvorlagen für Anzeigen, Poster und Außenwerbung



## B2B SHOP

Willkommen in unserem neuen Händler-Shop.  
Auf [www.cadeju.com](http://www.cadeju.com) sind wir jederzeit für Sie erreichbar.

Wir haben unseren Service ausgebaut, damit Sie Ihre  
Bestellungen ganz bequem von jedem Endgerät abgeben können.

Und nicht zu vergessen: Mit dem Händler-Newsletter sind  
Sie immer auf dem neuesten Stand. Viel Spaß mit den  
neuen Erlebniswelten von McNeill auf Instagram, Facebook,  
YouTube, TikTok und Pinterest.

**Folgen Sie uns  
auf den sozialen Netzwerken!**

     [www.mcneill.de](http://www.mcneill.de)



# KONTAKT

## Unser Versprechen

Wir legen größten Wert auf schnellen und zuverlässigen Kundenservice! Egal, über welchen Weg Sie uns kontaktieren, Sie können sicher sein, dass wir Ihr Anliegen mit größter Aufmerksamkeit behandeln und uns umgehend darum kümmern.

## Telefon

Unsere Customer Experts erreichen Sie unter +49 (0) 201 843637-0

## E-Mail

Sie erreichen uns 24/7 unter [service@mcneill.de](mailto:service@mcneill.de)

## Vor Ort in unserem Showroom

Gern begrüßen wir Sie in unserem Showroom in Essen. Damit wir gezielt auf Ihre Wünsche eingehen können, bitten wir um Terminvereinbarung unter [service@mcneill.de](mailto:service@mcneill.de) oder 0201 843637-0 oder bei Ihrem Kundenbetreuer.



## Social Media

Folgen Sie uns auf Facebook, Pinterest, Instagram, YouTube und TikTok, um auf dem Laufenden zu bleiben und mit uns in Kontakt zu treten!

[https://www.instagram.com/McNeill\\_schulranzen/](https://www.instagram.com/McNeill_schulranzen/)

<https://www.facebook.com/McNeill.de>

<https://www.pinterest.de/mcneillschultaschen/>

<https://www.youtube.com/channel/UCX6mbH3KD78wrWF1ugrLpuQ>

<https://www.tiktok.com/discover/mcneill-schulranzen>

## Ihr Feedback ist uns wichtig

Wir sind begeistert, dass Sie sich die Zeit nehmen, uns Ihre Meinung mitzuteilen! Teilen Sie uns gerne mit, was Ihnen gefällt und wo wir uns verbessern können. Ihr Feedback ist uns sehr wichtig, denn es hilft uns, Ihre Bedürfnisse noch besser zu verstehen und Ihnen einen noch besseren Service zu bieten.

## CADEJU GmbH

Rellinghauser Str. 332 | 45136 Essen

## Zentrale & Customer Care Center

Telefon | +49 (0) 201-843637-0

E-Mail | [service@mcneill.de](mailto:service@mcneill.de)



Artikel Nr. 3017025003



     [www.mcneill.de](http://www.mcneill.de)

© CADEJU GmbH 2024

4  017245 053759