



CMA CGM Agence France - Informations Clients

Vendredi 23 juin 2023

Cher client,

Suite à notre précédente communication en date du 14 novembre 2022, [Mise en place de la cellule Focal Point Equipement](#), nous souhaitons vous repreciser le périmètre d'action et les coordonnées de cette cellule grâce au document ci-dessous :

Je peux contacter le Focal Point Equipement pour :	
Signaler une mad inconnue le Jour J sur dépôt / terminal.	
Echanger un container refusé.	
Signaler un conteneur non annoncé au dépôt en restitution le jour J. (si le chauffeur est bloqué sur place)	
Signaler une MAD (mise à disposition) non reçue le jour J.	
Signaler une demande de report d'une MAD du jour à une date ultérieure.	
Signaler un blocage retour import au dépôt ou sur terminal.	
Signaler un container mal indexé.	
Les mises à disposition du JOUR, demande de modification de pick up en cas de motifs impérieux tels que manque de RDV si MAD envoyée au jour-j, météo, indisponibilité des équipements, grève, fermeture dépôt/terminal (etc...).	
Le Focal Point Equipement n'est pas le point d'entrée pour :	
	Qui contacter?
Obtenir un numéro de container à l'avance. Cette demande spécifique doit être précisée à la prise du booking. *Le numéro de container vous sera ainsi attribué lors du pick up.	En cas de besoin spécifique nous vous invitons à contacter votre service client dédié (standard, Reefer & spzd, Dangereux..)
Obtenir une MAD jour J hors France. Le FPE est en charge uniquement des MAD en France (Hors vallée du Rhin)	Pour toute autre demande contacter votre service client dédié (standard, Reefer & spzd, Dangereux..)
Une demande d'intervention d'un conteneur sur deux bookings différents.	Nous vous invitons à contacter votre service client dédié (standard, Reefer & spzd, Dangereux..)
Initier une demande de réutilisation.	Faire la demande directement via AVANTIDA (en cas de refus de réutilisation via la plateforme, contacter directement lhv.reuse@cma-cgm.com).
Connaître la disponibilité des équipements.	Nous vous invitons à contacter votre service client dédié (standard, Reefer & spzd, Dangereux..)
Modifier un lieu de pick-up.	Nous vous invitons à contacter votre service client dédié (standard, Reefer & spzd, Dangereux..)
Mettre à jour une MAD si elle est expirée.	Nous vous invitons à contacter votre service client dédié (standard, Reefer & spzd, Dangereux..)
Reporter une MAD avant le jour J à une date ultérieure.	Nous vous invitons à contacter votre service client dédié (standard, Reefer & spzd, Dangereux..)
Recevoir une MAD prévue J+1.	Le FPE est en charge des problèmes des Mads du Jour J uniquement. Nous vous invitons à contacter le service clients, qui prendra la suite du dossier. Pour rappel, les mads sont envoyées systématiquement 4 fois par jour par notre cellule Gestion de parcs.
Connaître un lieu de restitution.	Nous vous invitons à contacter le Service Documentation Import (BAD)
Modifier un lieu de restitution.	Nous vous invitons à contacter le Service Documentation Import (BAD)
Toute demande concernant un container plein.	Nous vous invitons à contacter votre service client dédié (standard, Reefer & spzd, Dangereux..)

VOS CONTACTS

Marie THISLAIR
Haritiana RATSIMBA

Julien GOURDAIN
Romain LESUEUR



lhv.fpeqpt@cma-cgm.com



02.35.22.38.40



8h30-12h00 / 13h30-17h30

Le traitement des mails sera assuré de 8h00 à 18h00 non-stop.

Pour retrouver toutes les informations du Groupe - S'abonner à la newsletter CMA CGM

Pour retrouver toutes les informations liées à l'agence France - S'abonner aux informations locales CMA CGM

Si vous ne souhaitez plus recevoir nos emails d'actualités de tarifs et services, merci nous l'indiquer par ce lien

Direction customer care CMA CGM – Agence France