

CMA CGM Agence France - Informations Clients

V
e
n
d
r
e
d
i
1
5
m
a
r
s
2
0
2
4

Chers clients,

Dans le but d'optimiser notre délai de traitement des litiges, nous tenons à vous informer de la nouvelle adresse e-mail à laquelle vous devez désormais envoyer vos réclamations concernant nos factures émises par CMA-CGM France (FREX et FRIM), ainsi que nos factures manuelles (10XXXXX) :

- lhv.invoicedispute@cma-cgm.com (l'adresse lhv.retourfact est supprimée)

Nous vous prions également de bien vouloir prendre en compte les points suivants :

- Le numéro de facture doit apparaître obligatoirement en objet de votre mail
- Un mail de contestation par facture
- Préciser clairement et avec justificatifs les éléments contestés
- Ne jamais mettre d'adresse mail autre, en copie ou en destinataire (Redondance inutile avec notre process de traitement interne)

Les éléments qui suivent ne doivent pas être adressés à notre équipe litige :

- Les demandes de copies de facture ou d'avoir
- Les contestations concernant des factures émises par une autre agence CMA-CGM que l'agence France
- Les demandes de prise en charge sur des factures qui ne sont pas émises par CMA-CGM (factures émises par le terminal par exemple)
- Les demandes de geste commercial

Nous ambitionnons de traiter vos demandes dans un délai réduit d'un maximum de 15 jours, aussi nous vous remercions de bien vouloir éviter les relances avant ce délai.

Ce délai est directement lié à la qualité de vos réclamations et à la bonne prise en compte des éléments précités.

Définitivement tourné vers votre expérience client afin qu'elle soit irréprochable, nous espérons atteindre notre objectif rapidement.

Nous restons à votre écoute et nous vous remercions de votre compréhension.

Le service client

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](#)

Pour ne plus recevoir les actualités - [Se désabonner](#)

