

# DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO

En colaboración con Cargo Signal

## Preguntas Frecuentes

**IAG**Cargo

CARGO  SIGNAL™

## Contenido

<b>Nivel de Servicio</b> .....	2
Q: ¿Qué se incluye en cada nivel de servicio? .....	2
Q: ¿Cómo puedo solicitar este servicio si estoy interesado? .....	3
Q: ¿Qué puedo esperar durante la fase de transición antes de que comience el servicio? ....	3
Q: ¿Puedo solicitar otros servicios más allá de los que se incluyen en los servicios estándar? .....	3
Q: ¿Qué sucede si observo una alteración (en la temperatura, localización, humedad, etc.) durante el trayecto del envío? .....	3
Q: ¿Qué ocurre si mi dispositivo no funciona correctamente?.....	3
<b>Dispositivos</b> .....	3
Q: ¿Cómo consigo un dispositivo? .....	3
Q: ¿Puedo reservar online un dispositivo de seguimiento? .....	4
Q: ¿Cómo hago la reserva de un envío que contiene un dispositivo de seguimiento? .....	4
Q: ¿Qué hago con el dispositivo una vez recibido? .....	4
Q: Mi envío no sale hasta dentro de unos días. ¿Debo mantener cargando el dispositivo? ...	4
Q: ¿Dónde se encuentra el número de identificación del dispositivo? .....	4
Q: ¿Dónde se coloca el dispositivo para un envío? .....	5
Q: ¿Cómo se realiza la devolución del dispositivo? .....	5
Q: ¿Cuál es el proceso para dispositivos perdidos? .....	5
Q: ¿Cuánto duran las baterías? .....	5
Q: ¿Qué sensores hay disponibles para la supervisión de las condiciones de la mercancía?5	
Q: ¿Con qué antelación puedo solicitar un dispositivo de seguimiento de Cargo Signal? .....	6
Q: ¿En qué aerolíneas puedo solicitar los dispositivos de seguimiento? .....	6
Q: ¿Con qué productos están disponibles los dispositivos de seguimiento Cargo Signal? ...	6
Q: ¿Será gestionado mi dispositivo por el equipo de operaciones de IAG Cargo? .....	6
<b>Sistemas y Tecnología</b> .....	6
Q: ¿Cómo tendré visibilidad de los envíos? .....	6
Q: ¿Está disponible la supervisión en todos los países? .....	6
Q: ¿Continúan transmitiendo información los dispositivos mientras están en el aire? .....	7
Q: ¿Cómo se me facturará por el servicio de supervisión de Cargo Signal? .....	7
Q: ¿Cargo Signal supervisará todos los envíos de IAG Cargo? .....	7
Q: ¿Quien tendrá acceso a los datos sobre mi envío que se hayan obtenido mediante un dispositivo de Cargo Signal?.....	7
<b>Contacto</b> .....	7
Q: Contacto.....	7

## PREGUNTAS FRECUENTES

### Nivel de Servicio

Q: ¿Qué se incluye en cada nivel de servicio?

	 <p><b>Visibilidad</b></p> <p>Cuando supervisor su envío es esencial en cada paso</p> <p><b>US\$175</b></p>	 <p><b>Calidad</b></p> <p>Cuando la condición no puede verse comprometida</p> <p><b>US\$250</b></p>	 <p><b>Seguridad &amp; Calidad</b></p> <p>Para envíos delicados y de alto valor</p> <p><b>US\$385</b></p>
<b>Características</b>			
Uso de un dispositivo de seguimiento GPS	✓	✓	✓
Acceso al sistema operativo de Cargo Signal y la app móvil	✓	✓	✓
Notificaciones a la salida y llegada del envío	✓	✓	✓
Lecturas del sensor en tiempo real durante todo el trayecto		✓	✓
Envío de un resumen de los datos recogidos durante el trayecto		✓	✓
Supervisión detallada de las condiciones con notificaciones		✓	✓
Notificaciones en caso de desviación de la ruta especificada			✓
Notificaciones en caso de alarma o robo			✓
Notificación a las autoridades en caso de robo			✓

Todos los niveles están sujetos a términos y condiciones, e incluyen el uso de un dispositivo de seguimiento GPS, servicio de devolución y acceso al sistema operativo de Cargo Signal. Los servicios de Calidad y Seguridad & Calidad incluyen soporte y supervisión 24/7 del Centro de Control de Cargo Signal, y lecturas de sensor en tiempo real (ej. Temperatura, humedad, inclinación).

**Q: ¿Cómo puedo solicitar este servicio si estoy interesado?**

*Si está interesado en los servicios de Cargo Signal como parte de sus futuros envíos, por favor complete el [formulario de solicitud](#) para el nivel de servicio deseado. Un representante de Cargo Signal se pondrá en contacto para completar cualquier detalle adicional necesario.*

**Q: ¿Qué puedo esperar durante la fase de transición antes de que comience el servicio?**

*Una vez que su solicitud haya sido calificada, Cargo Signal se pondrá en contacto para comenzar con el proceso de iniciación. Este proceso consiste en la ejecución de los Términos y Condiciones, un análisis para estimar las necesidades de inventario de su dispositivo, una evaluación de los niveles de servicio para definir las necesidades de su envío para que el equipo de soporte de Cargo Signal pueda supervisar su mercancía, los procedimientos de crédito y facturación, y video tutoriales para garantizar la colocación adecuada del dispositivo.*

**Q: ¿Puedo solicitar otros servicios más allá de los que se incluyen en los servicios estándar?**

*Si. Cargo Signal trabaja estrechamente con sus clientes para entender sus necesidades.*

*Por favor contacte el equipo Cargo Signal en [commandcenter@cargosignal.com](mailto:commandcenter@cargosignal.com) y un representante de Cargo Signal se pondrá en contacto para hablar sobre servicios personalizados.*

**Q: ¿Qué sucede si observo una alteración (en la temperatura, localización, humedad, etc.) durante el trayecto del envío?**

*Cargo Signal completa un proceso de iniciación detallado para garantizar que todas las partes conozcan los detalles dentro de su programa definiendo roles, responsabilidades y posibles rutas de escalación antes de que se realice el primer envío. Una vez el programa de iniciación es completado y el servicio comience, si ocurre cualquier problema durante el envío, el equipo de asistencia de Cargo Signal está disponible 24 horas al día para ayudarle. Puede contactarlos a través de [commandcenter@cargosignal.com](mailto:commandcenter@cargosignal.com) o llamando al +001-206-834-8000.*

**Q: ¿Qué ocurre si mi dispositivo no funciona correctamente?**

*Se deben de comprobar los dispositivos antes de ser instalado en la mercancía. Contacte con Cargo Signal para revisar el dispositivo en [commandcenter@cargosignal.com](mailto:commandcenter@cargosignal.com) o +001-206-834-8000.*

## Dispositivos

**Q: ¿Cómo consigo un dispositivo?**

*Complete la [solicitud](#) para el nivel de servicio deseado. Un representante de Cargo Signal se pondrá en contacto para completar cualquier detalle adicional necesario y confirmará la fecha de envío del dispositivo.*

*En caso de que necesite dispositivos adicionales para respaldar su negocio, puede contactar con Cargo Signal directamente y realizar la solicitud a través de [commandcenter@cargosignal.com](mailto:commandcenter@cargosignal.com).*

Una vez se haya completado el proceso de integración (incluyendo la aceptación de los Términos y Condiciones), se necesitan al menos 48 horas para recibir un nuevo dispositivo. Dependiendo del destino al que se tenga que enviar el dispositivo se puede necesitar más tiempo

**Q: ¿Puedo reservar online un dispositivo de seguimiento?**

No. Debido a los requisitos específicos del programa para cada cliente Cargo Signal tiene que entender en detalles los diferentes aspectos del producto antes del envío. Todos los niveles de servicio de Cargo Signal están sujetos a un proceso de integración (incluyendo la aceptación de Términos y Condiciones).

Para solicitar los servicios de Cargo Signal en futuros envíos, por favor complete [el formulario de solicitud](#) para el nivel de servicio deseado y un representante de Cargo Signal se pondrá en contacto para comenzar con el proceso de integración.

**Q: ¿Cómo hago la reserva de un envío que contiene un dispositivo de seguimiento?**

Todos los dispositivos de seguimiento deben ser declarados a la hora de la reserva. Por favor informe a su agente de ventas de que su envío contiene un dispositivo, así como la marca y el modelo del mismo. Puede encontrar más información acerca de reservas online a continuación.

El número de identificación del dispositivo, así como la marca y el modelo, deben ser declarados en el conocimiento aéreo (AWB) en la sección de 'información de Handling'. Además, se debe de completar la 'Lista de Verificación para Dispositivos de Seguimiento' y acompañar el envío con el resto de los documentos. La lista de verificación se puede encontrar [aquí](#).

Para las reservas de IAG Cargo hechas online, por favor asegúrese de seleccionar la opción 'quiero usar un dispositivo de seguimiento' y elija la marca y el modelo del dispositivo será usado. Siga los mismos requisitos detallados anteriormente para el Conocimiento Aéreo y la lista de verificación.

Es su responsabilidad seguir las regulaciones de IATA para Mercancías Peligrosas. Esto también se aplica si el envío contiene dispositivos de seguimiento con contenido de batería de litio superior al mínimo permitido.

Si su envío pertenece a la categoría de Bienes Peligrosos, sólo se aceptarán envíos unificados (no se permiten reservas de carga suelta).

**Q: ¿Qué hago con el dispositivo una vez recibido?**

Después de recibir el dispositivo, por favor manténgalo cargándose hasta la hora de su uso. Los dispositivos se cargan más rápido cuando se enchufan a una toma de corriente.

**Q: Mi envío no sale hasta dentro de unos días. ¿Debo mantener cargando el dispositivo?**

Si. Los dispositivos deben permanecer cargando cuando no estén siendo usado para mantener la visibilidad y asegurar que la batería está llena cuando comience el envío.

**Q: ¿Dónde se encuentra el número de identificación del dispositivo?**

El número de identificación del dispositivo se encuentra en la parte posterior del dispositivo.

### **Q: ¿Dónde se coloca el dispositivo para un envío?**

*La colocación del dispositivo puede variar dependiendo del tipo de mercancías. Durante el proceso de integración, Cargo Signal revisará los requisitos de su dispositivo y le explicará la mejor manera de instalarlo en su mercancía. El equipo de atención de Cargo Signal está siempre disponible para analizar la colocación del dispositivo para su envío específico en cualquier momento del día. A continuación proporcionamos algunas indicaciones a seguir*

- *Los dispositivos deben estar asegurados a la mercancía para evitar que se muevan durante el trayecto.*
- *Se puede usar una bolsa transparente para documentos para colocar el dispositivo.*

*Es su responsabilidad seguir las regulaciones de IATA para Mercancías. Por favor, consulte la pregunta “¿Cómo hago la reserva de un envío que contiene un dispositivo de seguimiento?” en este documento.*

### **Q: ¿Cómo se realiza la devolución del dispositivo?**

*Cargo Signal proporcionará una etiqueta de devolución de FedEx con el dispositivo. Una vez que el envío llegue a su destino, retire el dispositivo, empaquételo y pegue la etiqueta de devolución en la caja, y preséntelo a FedEx. Todos los dispositivos se deben devolver en un plazo de 5 días después de la entrega de su mercancía.*

*Existe un cobro de US\$500 por cada dispositivo GPS perdido o dañado y que no sea devuelto en un periodo de 30 días desde la entrega de la mercancía. Le recomendamos que anote y guarde registro de los datos de la etiqueta de devolución de FedEx.*

### **Q: ¿Cuál es el proceso para dispositivos perdidos?**

*Si no puede localizar su dispositivo, por favor contacte a Cargo Signal lo antes posible. Cargo Signal hará todo lo posible para ayudarle a encontrar su dispositivo para que pueda devolverlo como se requiere. Existe un cobro de US\$500 por cada dispositivo GPS perdido o dañado y que no sea devuelto en un periodo de 30 días desde la entrega de la mercancía*

### **Q: ¿Cuánto duran las baterías?**

*Los dispositivos funcionan con baterías de iones de litio.*

*La duración de la batería depende de la frecuencia de reporte, la fuerza o la conexión de la red, y otros factores. Son baterías capaces de durar a lo largo de envíos estándar y prolongados en todos los modos de tránsito.*

### **Q: ¿Qué sensores hay disponibles para la supervisión de las condiciones de la mercancía?**

- *Golpe*
- *Inclinación*
- *Temperatura*
- *Humedad*
- *Luz*
- *Presión*

**Q: ¿Con qué antelación puedo solicitar un dispositivo de seguimiento de Cargo Signal?**

*Se tiene que reservar con al menos 48 horas de antelación previas a la salida del envío, una vez el proceso de integración se haya completado (incluyendo aceptación de Términos y Condiciones). Este tiempo puede variar dependiendo de la localización y el nivel de servicio requerido.*

**Q: ¿En qué aerolíneas puedo solicitar los dispositivos de seguimiento?**

*Los dispositivos de seguimiento están disponibles en British Airways, Iberia, Aer Lingus, Vueling y Level.*

**Q: ¿Con qué productos están disponibles los dispositivos de seguimiento de Cargo Signal?**

*Los dispositivos de seguimiento de Cargo Signal están disponibles para reservar con envíos de Prioritise, Constant Climate, Critical and Secure, sujetos al proceso de integración (incluyendo aceptación de Términos y Condiciones), si se reserva con al menos 48 horas antes de la salida de la mercancía.*

**Q: ¿Será gestionado mi dispositivo por el equipo de operaciones de IAG Cargo?**

*No. Su dispositivo debe estar correctamente empaquetado dentro de su envío, y no será manejado por nuestro equipo de operaciones. Su dispositivo no estará sujeto a tiempo adicional de gestión ni a comprobaciones complementarias.*

## **Sistemas y Tecnología**

**Q: ¿Cómo tendré visibilidad de los envíos?**

*Una vez el servicio comience, los envíos con un dispositivo de Cargo Signal son visibles a través del Sistema Operativo de Cargo Signal. Se le dará un nombre de usuario con el que podrá acceder a la plataforma a través de la web o usando una aplicación móvil.*

**Q: ¿Está disponible la supervisión en todos los países?**

*No. Cargo Signal no proporcionará servicio a clientes en países sancionados (por favor consulte Tabla 1 y Tabla 2 a continuación). Estas listas se actualizan de vez en cuando por Cargo Signal a su exclusivo criterio, o en países donde dichos servicios están prohibidos o no son prácticos debido a restricciones regulatorias o en aduana.*

*Ciertos países requieren de permisos y/o procesos adicionales. Estos países pueden ser discutidos con Cargo Signal durante el proceso de integración en base a servicios de punto a punto. Depende del bróker asignado a cada cliente gestionar la adición de un dispositivo de seguimiento en la carga en el momento de la importación de acuerdo con el conocimiento de los requisitos de permiso locales.*

**Tabla 1** es una lista de países sujetos a sanciones de gran alcance que limitan en gran medida, y en algunos casos prohíben, cualquier actividad comercial que tenga lugar:

<b>Table 1: Países Sancionados</b>	
Cuba	Sur de Sudán
Iran	Síria
Korea del Norte	Crimea Region de Ukraine
Norte de Sudán	

**Tabla 2** es una lista de países con un número significativo de entidades e individuos sancionados:

<b>Table 2: Países con Entidades e Individuos Sancionados</b>			
Afganistán	República Democrática Congo	Irak	Tunez
Bielorrusia	Egipto	Líbano	Ucrania
Bosnia y Herzegovina	Eritrea	Libia	Venezuela
Burundi	Republica de Guinea	Rusia	Yemen
República África Cetral	Guinea-Bissau	Somalia	Zimbabue

**Q: ¿Continúan transmitiendo información los dispositivos mientras están en el aire?**

Los dispositivos cambian a modo avión una vez que el vuelo despegue, para no interferir con la aviónica del avión, y no transmitirán ninguna señal de nuevo hasta que el vuelo descienda para el aterrizaje. Durante el vuelo, el dispositivo continúa capturando los datos del sensor tales como la temperatura (si ese nivel de servicio es solicitado) y el dispositivo transmite los datos guardados cuando vuelve a conectar con la señal.

**Q: ¿Cómo se me facturará por el servicio de supervisión de Cargo Signal?**

Cargo Signal será responsable de la facturación por el servicio proporcionado en base a los Términos y Condiciones estándar.

**Q: ¿Cargo Signal supervisará todos los envíos de IAG Cargo?**

No. Cargo Signal solo supervisará envíos que contengan uno de sus dispositivos.

**Q: ¿Quién tendrá acceso a los datos sobre mi envío que se hayan obtenido mediante un dispositivo de Cargo Signal?**

La información sobre su reserva está sujeta a confidencialidad en base a los Términos y Condiciones estándar y solo IAG Cargo, nuestros socios de mercancía y Cargo Signal tendrán acceso a los datos de su reserva y éstos no serán compartidos con terceros.

## Contacto

**Q: Contacto**

En caso de que tenga alguna pregunta que no haya sido tratada en este documento, o si necesita información adicional, por favor, consulte con Cargo Signal a través de [commandcenter@cargosignal.com](mailto:commandcenter@cargosignal.com). Para cuestiones respecto a su cuenta, por favor contacte con su representante de ventas.