

INSTRUCTIVO AL SISTEMA DE TURNOS DE ARETINA

Conforme a los últimos hechos de conocimiento público respecto al cobro de turnos por atención 24/7, Aretina S.A. volverá al sistema previo utilizado, esto es recepción y despacho de contenedores sin cobro en horario hábil y con cobro de sobretiempo fuera de horario hábil. Es importante destacar que Aretina S.A. continuará atendiendo 24/7 y con sistema de turnos, acorde lo dispuesto en la Ordenanza Municipal que regula las condiciones de ordenamiento y de edificación de los depósitos de contenedores vacíos temporales en el cantón Guayaquil, misma que fue publicada en la Gaceta Oficial Municipal No. 10 el 14 de octubre del 2014 y su reforma, publicada en la Gaceta Oficial Municipal No. 85 el 30 de mayo del 2018.

Horario hábil de atención y sobretiempo

El horario hábil de atención no tendrá cobro y para agendar un turno simplemente se requiere el ingreso en la web de sistema de turnos de Aretina, ingresa su usuario y clave, y se agenda el turno en los horarios disponibles.

El horario de atención en sobretiempo tiene un costo de USD 35 más IVA por contenedor y para gestionar una turno en este periodo es necesario efectuar una reserva, posteriormente se efectúa la transferencia electrónica / pago en ventanilla bancaria / pago en ventanilla de Marglobal en el CC. Aventura plaza. En los casos de transferencia electrónica y pago en ventanilla bancaria, es necesario remitir el comprobante de pago y la reserva efectuada al correo pagoturno@aretina.com, luego de lo cual se confirmará dicha transacción vía correo electrónico y se procede a agendar el turno en el horario disponible.

A continuación se detalla el horario hábil de atención y el horario de sobretiempo:

Horario hábil (formato 24h)

Lunes a viernes: 08h00 - 16h59

Horario sobretiempo (formato 24h):

Lunes a viernes: 17h00 – 07h59

Sábados, Domingo y días feriados: 00h00 a 23h59 (todo el día sobretiempo)

Solo serán recibidos los camiones que cuenten con turno.

Tiempo de validez del turno (aplica para todos los horarios)

Luego de obtener un turno, **el camión puede ingresar al depósito máximo 15 minutos antes o 15 minutos después de la hora que se escogió.** Esto es, si tiene un turno de 15h00 puede ingresar al depósito desde las 14h45 hasta las 15h15, **si llega antes no se permitirá el ingreso del camión al depósito y si llega después de los 15 minutos de gracia, se perderá el turno por lo que no se permitirá el ingreso al depósito y deberá gestionar la obtención de otro turno en el horario disponible.**

Proceso de obtención de turnos y eliminación:

Dependiendo del horario que escoja para la devolución o retiro de un contenedor, deberá tener o no una reserva (RSV) u Orden de pago activa para generar turnos de devolución o retiro.

▶ **Eliminación de turnos en horario hábil**

En este horario puede eliminar su turno en cualquier momento, para volver a generar otro.

Revisar los siguientes casos:

1. En el caso de un retiro debe eliminar y anular el turno, para recuperar el espacio de booking
2. En caso de una devolución se debe eliminar el turno para poder crear uno nuevo con el mismo número de contenedor

▶ **Eliminación de turnos en horario de sobretiempo**

En este horario puede eliminar hasta la hora indicada en el turno para recuperar cupo de RSV u orden de pago, caso contrario pierde el turno y cupo de RSV.

Revisar los siguientes casos:

1. En el caso de un retiro debe eliminar el turno para recuperar cupo de RSV u orden de pago y espacio del "booking", caso contrario, si se pasa de la hora del turno solo puede "Anular" el turno, para recuperar el espacio de "booking", en cuyo caso deberá tener cupo de una RSV u orden de pago activa, para generar otro turno en horario de sobretiempo.
2. En el caso de una devolución debe eliminar el turno para recuperar cupo de RSV u orden de pago, caso contrario se pierde el turno y cupo de RSV, y la eliminación solo se ejecuta para poder generar otro turno con el mismo número de contenedor, en cuyo caso deberá tener cupo de una RSV u orden de pago activa, para generar otro turno en horario de sobretiempo

ARETINA S.A.