



# Sercotel Sevilla Don Luciano

Hotel 4\*\*\*\*  
Nº Registro Turístico: H/SE/01440

## REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR



## I. INTRODUCCIÓN Y CARACTERÍSTICAS

El artículo 25 del Decreto-ley 13/2020, de 18 de mayo, de Andalucía, por el que, entre otras, se establecen las medidas relativas a establecimientos hoteleros dispone que los establecimientos hoteleros deberán disponer de un reglamento de régimen interior en el que se fijarán normas de obligado cumplimiento para las personas usuarias durante su estancia. Los establecimientos hoteleros podrán recabar el auxilio de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad para desalojar de los mismos a quienes incumplan el reglamento de régimen interior, incumplan las reglas usuales de convivencia social o pretendan acceder o permanecer en los mismos con una finalidad diferente al normal uso del servicio, de conformidad con lo establecido en el artículo 36.4 de la Ley 13/2011, de 23 de diciembre.

El reglamento de régimen interior especifica:

- a) Las condiciones de admisión.
- b) Las normas de convivencia y funcionamiento.
- c) Información sobre la organización administrativa y persona responsable a la que, en su caso, habrán de dirigirse en aquellas cuestiones relativas al funcionamiento del establecimiento.
- d) Relación de servicios complementarios que se prestan por empresas distintas a la entidad explotadora e identificación de las empresas responsables de su prestación.
- e) Información a las personas usuarias sobre las instalaciones o servicios que supongan algún riesgo y de las medidas de seguridad adoptadas al respecto.
- f) Admisión de animales y condiciones para dicha admisión.
- g) En general, todas las circunstancias que permitan y favorezcan el normal desenvolvimiento del disfrute de las instalaciones, equipamientos y servicios.

El presente reglamento está a su disposición en todo momento en sus versiones en español, inglés y francés; puede consultarse en la zona de recepción, así como en nuestro sitio web.

## II. PRESENTACION DEL HOTEL

El Sercotel Sevilla Don Luciano (Inversiones Naron 2003, S.L.) es un hotel de CIUDAD pensado para que recorras Sevilla a tu ritmo, con calma y con todo lo que necesitas para sentirte a gusto desde el primer momento.

Aquí todo fluye. Desde la entrada hasta las habitaciones, el diseño acompaña como un paseo tranquilo: madera, metal y cristal se combinan en espacios luminosos y actuales que cuentan una historia sin levantar la voz. Una historia que conecta Sevilla con el norte, con el comercio marítimo y con el río Guadalquivir como hilo conductor. Memoria, ciudad y confort contemporáneo, bien hilados.

El Sercotel Sevilla Don Luciano cuenta con 116 habitaciones, algunas de ellas con terrazas y vistas a la ciudad, perfectas para empezar el día con luz natural o terminarlo mirando Sevilla desde las alturas. A eso se suman zonas comunes pensadas para el descanso, un gimnasio para mantener tu rutina y una piscina exterior que siempre apetece tras una jornada de paseos. La piscina estará abierta a partir del 5 de mayo.

Desde aquí, Sevilla se recorre caminando y sin esfuerzo. En pocos minutos llegas al Metropol Parasol, perfecto para asomarte a la ciudad desde las alturas, o a la Catedral de Sevilla, con la Giralda marcando el ritmo del centro histórico. Muy cerca también encontrarás la zona comercial de la calle Tetuán y Sierpes, ideal para perderte entre tiendas, y una amplia oferta gastronómica



donde improvisar un tapeo o sentarte sin prisas. Todo queda a mano, para que descubras la capital andaluza de forma natural, sin planes rígidos y dejando espacio a lo que surja.

Un hotel bien situado y con carácter. Para que vivas Sevilla con comodidad, con tranquilidad y a tu manera.

**CARACTERÍSTICAS:** Apertura del hotel en marzo de 2026. Cuenta con espacio como el gimnasio, piscina, lobby bar, restaurante, desayuno buffet entre otros. Tiene acuerdo con aparcamiento concertado muy cerca del hotel. Conexión Wifi en todas las habitaciones y zonas comunes del hotel.

### III. NORMAS DE ADMISIÓN


1. Derecho de admisión. Este Hotel tiene la consideración, a todos los efectos, de establecimiento de uso público, si bien se podrá denegar la admisión o permanencia:
  - a) Por falta de capacidad de alojamiento o de las instalaciones.
  - b) Por incumplir los requisitos de admisión.
  - c) Por adoptar conductas que puedan producir peligro o molestias a otras personas, sean usuarias o no, o que dificulten el normal desarrollo de la actividad.
  - d) Personas con enfermedad infecto-contagiosa de declaración obligatoria, que por razones de salud pública no deban permanecer en un establecimiento hotelero.
2. Documento de admisión. Será requisito previo para hacer uso de la habitación hotelera cumplimentar adecuadamente el documento de admisión a su llegada al Hotel; siendo así que en ese momento será informado/a sobre sus derechos y obligaciones como Cliente, así como sobre la existencia del presente Reglamento de Régimen Interior. Al cumplimentar el documento de admisión, usted deberá presentar documento oficial que le identifique y que servirá asimismo para que el Hotel pueda cumplimentar el correspondiente parte de entrada conforme a la normativa vigente sobre libros-registro y partes de entrada de personas viajeras. El hotel, cumpliendo la Orden del Ministerio del Interior INT/1922/2003 y resolución de la Secretaría de estado de seguridad, solicitará a todos sus clientes mayores de 14 años documento identificativo a fin de trasladar a la policía correspondiente la información de su registro en el hotel. Una vez cumplimentado el documento de admisión, se le entregará su ejemplar, en el que constará, al menos, el nombre, clasificación y código de inscripción en el Registro de Turismo de Andalucía del Establecimiento, la identificación de la habitación, el número de personas que la van a ocupar, las fechas de entrada y salida, el régimen alimenticio contratado y, cuando el contrato de alojamiento se haya suscrito entre el cliente y el Hotel directamente, el precio total de la estancia contratada entregándosele, en este supuesto, el documento original correspondiente a modo de contrato.
3. Convivencia social y usos no permitidos. No se admitirán clientes que incumplan las reglas usuales de convivencia social o pretendan acceder o permanecer en los mismos con una finalidad diferente al normal uso del servicio, de conformidad con lo establecido en el artículo 36.4 de la Ley 13/2011, de 23 de diciembre, igualmente, el incumplimiento de este Reglamento de Régimen Interno supondrá la expulsión del cliente, reservándose el hotel el derecho de rescindir el contrato de alojamiento. Sobre el importe de eventuales servicios no recibidos por este motivo se aplican los gastos sobre anulación de reservas
4. Menores de edad. Los menores de 18 años deben viajar acompañados como mínimo de una adulta o adulto responsables, que deberán dormir en el hotel, de no ser así, deberán presentar una autorización de un adulto (padre, madre o tutor) para poder pernoctar en el hotel.



5. Animales. No se permite la estancia ni pernocta de gatos o perros en el establecimiento. El hotel podrá rechazar la entrada, y por tanto cancelar una reserva, que venga acompañado de mascota al hotel. Esto no es de aplicación a los perros guías, cuyo acceso es gratuito y no está limitado, según lo dispuesto en la Ley 5/1998, de 23 de noviembre, relativa al uso en Andalucía de perros guía por personas con disfunciones visuales.

#### IV. NORMAS GENERALES

6. Reserva. Toda reserva incluirá la fecha de la estancia, cantidad y tipo de habitación con su régimen alimenticio, política de cancelaciones y servicios complementarios adicionalmente contratados; constando asimismo el precio total y desglosado para cada uno de dichos conceptos, salvo que se le haya ofertado como paquete a precio global convenido. La confirmación por nuestra parte de la reserva tendrá consideración de contrato de alojamiento turístico; quedando constancia física o electrónica a disposición del cliente.
7. Entrada. La hora de check-in o entrada al establecimiento es desde 15.00 horas. Siempre que tengamos disponibilidad, proporcionaremos entrada con anterioridad a esa hora. En cualquier caso, está nuestro servicio de guardamaletas (o consigna) para su mayor comodidad.
8. Salida. La hora de check-out o salida del establecimiento es hasta las 12.00 horas. Dicho horario podrá retrasarse según disponibilidad del hotel y llevará un coste añadido.
9. Anulaciones. Las reservas anuladas (con anticipo o garantía de tarjeta de crédito) con un día o menos de antelación tendrán el cargo correspondiente a un día de estancia o 100% del total de la estancia según condiciones de la reserva.
10. Precio. El cliente deberá pagar los servicios contratados en el momento de la presentación de la factura o en el plazo pactado, sin que el hecho de presentar una reclamación implique la exención de pago. En el caso de estancias superiores a una semana, los servicios se podrán facturar semanalmente. También cuando el crédito exceda de 500€
11. Pago. El pago del precio lo podrá efectuar mediante transferencia bancaria previa, tarjeta bancaria o en efectivo hasta el límite cuantitativo vigente en cada momento según ley. Actualmente 1.000€.
12. Crédito. El hotel se reserva el derecho de solicitar a clientes individuales o de grupo, un depósito igual al importe de su estancia en el hotel, que deberá ser pagado en el momento con tarjeta de crédito o en efectivo. Para abrir la línea de crédito dentro del hotel, se exigirá una tarjeta de crédito vigente a la llegada. Recepción informará a los clientes que superen extras por valor de 125.00€ para que puedan liquidarlos con el fin de agilizar el procedimiento de salida.
13. Robos. Los robos y los desperfectos intencionados serán denunciados inmediatamente. El hotel no se responsabiliza del robo o hurto de cualquier bien que no haya sido depositado bajo su custodia. El hotel no asume ninguna responsabilidad legal por equipaje depositado en la correspondiente habitación ni por bicicletas u otros vehículos aparcados en el parking público bajo el hotel.
14. Daños. Quien dañe el edificio o el inventario, responde ante la ley en el marco de las normativas vigentes (especialmente para los acompañantes responsables de grupos y para los organizadores). Deberá respetarse la ornamentación de las instalaciones. El hotel se responsabiliza por daños ocasionados a clientes, solo en caso de haber obrado con imprudencia por parte del hotel.
15. Objetos perdidos / Olvidos. Los objetos encontrados en habitaciones o zonas comunes serán custodiados en las dependencias del hotel por un periodo variable según su



naturaleza.

- Documentos oficiales (DNI, pasaportes, tarjetas) serán entregados a la Policía si no se localiza al propietario en un plazo breve.
- Productos perecederos: Cualquier producto abierto será tratado como residuo
- Ropa y calzado: A excepción de ropa interior usada, las prendas de ropa se conservarán 6 meses.
- Medicación y baño: Se custodiarán 1 semana antes de ser tratado como residuo
- Otros objetos (mochilas, gafas, libros, etc.) se conservarán durante 6 meses.

Transcurrido el plazo de custodia, los objetos serán trasladados al almacén del establecimiento para su posterior donación a organizaciones sociales o eliminación como residuo, en función de su estado.

**Reclamación de objetos:** Para retirar un objeto, el solicitante deberá acreditar su propiedad y presentar un documento de identidad. Los menores deberán ir acompañados de un adulto responsable.

**Exención de responsabilidad:** El hotel no se hace responsable del estado de conservación de los objetos olvidados.


16. **Caja Fuerte.** Las habitaciones de este Establecimiento están dotadas de caja fuerte. Nuestro Hotel no se hace responsable de la pérdida o sustracción de dinero u objetos de valor que se encuentren depositados en la caja fuerte ni en la habitación. Las cajas fuertes son de uso gratuito.

**Apertura de cajas fuertes:**

Si un cliente no realiza el check-out y deja pertenencias en la caja fuerte, el hotel podrá abrirla tras intentar contactar con él sin éxito en un plazo razonable.

La apertura se realizará con al menos dos empleados presentes, levantando acta del contenido. Los objetos de valor serán custodiados hasta un máximo de un año.

17. **Limpieza.** El periodo de trabajo de limpieza de habitaciones va desde las 09.00 horas a las 15.00 horas. Si no quiere ser molestado, le invitamos a que utilice y exponga visible en el exterior el cartel de “no molestar” que está en la manivela de la puerta de entrada. Igualmente, si requiere con posterioridad el servicio de limpieza o en su defecto lencería adicional, avise a Recepción (número 9) y el servicio de limpieza de guardia le atenderá en cuanto le sea posible.
18. **Alimentos.** No podrán ser introducidas dentro del hotel, alimentos o bebidas del exterior. No se puede sacar comida del restaurante.
19. **Piscina:** La piscina está abierta en temporada estival de 11 a 21 horas. Deben cumplirse en cada una los requisitos y normativa expuesta.
20. **Indumentaria y estética.** A excepción de las áreas de piscina, el Cliente habrá de ir calzado/a y cubierto/a con prendas de vestir y en función de la etiqueta requerida para algunos servicios, como los de restauración. Se prohíbe colgar toallas o cualquier otra prenda en las ventanas y terrazas de las habitaciones.
21. **Juegos.** Se prohíbe jugar con pelotas y similares en todo el recinto.
22. **Gimnasio.** El acceso a gimnasio es libre para todos los clientes del hotel teniendo un horario de 7:00 a 22:00. Si lo requiere fuera de este horario, por favor avise a Recepción. No se



permite su uso a menores de 16 años. Es obligatorio el uso de toalla personal como medida de higiene personal, a fin de evitar posibles contagios, así como deterioro de las maquinarias.

23. Ocupación. La ocupación máxima por habitación es de 2,3 o 4 personas, siguiendo la clasificación otorgada a cada tipología de habitación según la normativa turística.

24. Servicio de Habitaciones. Todos los servicios requeridos en habitación y que no estén reflejados en la carta de room service llevarán un coste añadido. (Servicio de hielo, desayuno, etc)

25. Aparcamiento. El parking convenido con el hotel tiene un coste independiente al precio de la habitación, salvo promociones así descritas.

26. Lavandería. En la habitación se encuentra información sobre las condiciones de estos servicios, sus precios y horarios de entrega y devolución de prendas. Este Establecimiento no se responsabiliza de las prendas que, por sus condiciones o composiciones de uso, encojan, se decoloren o deterioren. Importante aclarar, que un servicio en el día se considera express y por tanto lleva el suplemento especificado en las condiciones.

27. Restauración. Horarios de restaurante y cafetería:

Restaurante Desayuno de 07.00 a 10.30 A.M excepto fines de semana y festivos nacionales que será de 07.30 a 11.00 horas. Servicio de Bar de 12.00 a 23.00 horas. Estos horarios pueden sufrir alguna variación dependiendo de la época del año.


28. Cartelería. No se permite la colación de carteles, pegatinas o similares sin previa autorización por escrito. Tampoco se colgará nada desde el techo sin autorización previa de la dirección.

29. Limitación de acceso. Se limitará el acceso a una zona o instalación del Hotel:

- a) Cuando el aforo establecido se haya completado y entretanto no haya disponibilidad de acceso en atención a dicho aforo.
- b) Cuando se haya superado el horario de cierre de la zona o instalación.
- c) Cuando se carezca de la edad mínima establecida para acceder a la zona o instalación según la normativa vigente
- d) Cuando se muestre o manifieste actitudes violentas, en especial, cuando se comporte de forma agresiva o provoque altercados.
- e) Cuando origine situaciones de peligro o molestias a otras personas usuarias, o no reúna las condiciones de higiene. En especial, se impedirá el acceso, o en su caso la permanencia, a las personas que estén consumiendo drogas, sustancias estupefacientes o psicotrópicas, o muestren síntomas de haberlas consumido, y los/las que muestren signos de comportamientos evidentes de estar embriagados/as.
- f) Cuando lleve ropa o símbolos que inciten a la violencia, el racismo, homofobia, o la xenofobia, así como cuando no vista la indumentaria requerida según la zona o instalación.
- g) Cuando muestres sintomatología incompatible con la seguridad alimentaria y/o la salud pública.

## V. NORMAS DE SEGURIDAD

30. Identidad. El personal del hotel podrá solicitar al cliente su acreditación como tal dentro del



recinto del hotel a fin de garantizar la seguridad de todos los alojados.

31. Tabaco. Está prohibido fumar en todos los espacios del hotel. El incumplimiento de esta norma dará lugar a cargos adicionales por limpieza extra en las habitaciones que van desde los 100€ hasta la cantidad que se determine en función de los daños ocasionados.
32. Plan de Autoprotección. El cliente tiene a su disposición indicaciones de actuación en caso de emergencia, así como señalización de las rutas de evacuación y medios contraincendios. En caso de una emergencia, deberá seguir las indicaciones adicionales que dé el personal del Hotel. La obstrucción de salidas de emergencia y medios contra incendios (extintores, bocas de incendio, detectores de las habitaciones o pulsadores...) así como su uso indebido, podrá suponer la expulsión del hotel.
33. Colaboración. Si el cliente considera que el uso de alguna instalación o servicio puede suponer cualquier riesgo para su salud o para su integridad física, le rogamos encarecidamente que contacte con nuestro servicio de Atención al Cliente para que le informe y disipe cualquier cuestión que le haya suscitado al respecto.
34. Emergencias, crisis y alertas sanitarias. En caso de que las Autoridades declaren una situación de emergencia o de crisis sanitaria que afecte al normal desenvolvimiento de nuestro Hotel, se anunciará convenientemente para que el Cliente, los servicios que queden suprimidos y conozca las medidas que se adopten y las cumpla. El Cliente que en una situación de emergencia o de crisis sanitaria declarada por las Autoridades incumpla las medidas, obligatorias o recomendadas, que se hayan adoptado en este Establecimiento podrá motivar la rescisión inmediata de su contrato de alojamiento; quedando cancelada su estancia sin derecho a devolución alguna, y con aviso a la Autoridad competente.

## **VI. ACCESO DE MERCANCIAS**


35. El control del acceso de mercancías de alimentos y bebidas debe realizarse por la puerta habilitada a tal efecto.
36. Si la mercancía llegara fuera del horario de recepción establecido (08.00-15.00 horas) recepción se hará cargo de la mercancía, informando después a almacén para seguir el procedimiento descrito en el punto anterior. También si fuera para la realización de algún evento contratado.
37. No está permitido entrar materiales muy pesados por las zonas de recepción por la fragilidad del suelo.
38. Una vez finalizado el evento no podrán quedar en las instalaciones materiales de desecho o mercancías en depósito.

## **VII. INFORMACIÓN SOBRE LA ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA Y PERSONA RESPONSABLE A LA QUE, EN SU CASO, HABRÁN DE DIRIGIRSE EN AQUELLAS CUESTIONES RELATIVAS AL FUNCIONAMIENTO DEL ESTABLECIMIENTO**

39. En todo supuesto en que le surjan dudas o cuestiones relativas al funcionamiento de nuestro Hotel podrá dirigirse al personal de Recepción, donde se le resolverán o, en su defecto, se contactará con el personal habilitado para resolver su cuestión o duda; siendo el Director del Hotel el máximo responsable del mismo.

## **VIII. RELACIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS QUE SE PRESTEN POR EMPRESAS DISTINTAS A LA ENTIDAD EXPLOTADORA E IDENTIFICACIÓN DE LAS EMPRESAS RESPONSABLES DE SU PRESTACIÓN.**

40. Nuestro establecimiento da información turística y sobre servicios diversos por empresas distintas a la explotadora del Hotel, de las que podrá informarse en la Recepción. Este Hotel



no se hace responsable de los servicios prestados por empresas distintas a la explotadora de este Establecimiento. Los horarios de las actividades podrán verse modificados sin previo aviso.

## IX. CONSEJOS Y SUGERENCIAS

41. Vigile y controle su equipaje. No lo deje desatendido. Disponemos de cámaras de seguridad pero la custodia de su equipaje y enseres es la mayor seguridad.
42. Mantenga la puerta cerrada cuando esté en su habitación. Cierre la puerta de su habitación al salir de ella, y trate de abrirla de nuevo para asegurarse de que está correctamente cerrada, aun cuando su ausencia sólo sea por un corto espacio de tiempo.
43. Cierre su equipaje cuando no lo utilice y colóquelo en su armario. Si el equipaje tiene cerradura, úsela siempre.
44. Nunca exhiba joyas, dinero u objetos de valor en su habitación.
45. Notifique inmediatamente a la Dirección del Hotel cualquier hecho anormal que aprecie como: personas en actitud sospechosa por el pasillo, repetidas llamadas telefónicas de personas que no se identifican, llamadas a la puerta de su habitación de personas desconocidas para usted, o no encontrar a nadie en la puerta cuando usted acude a abrirla.
46. Si olvida o extravía su llave, sólo el personal de Recepción está autorizado a facilitarle una nueva llave para abrir su habitación.
47. No se moleste si le piden en la Recepción que se identifique al solicitar una nueva llave, ni por insistir sin éxito a que a las camareras de piso abran su puerta, todo ello es por su seguridad.
48. Cuando establezca relaciones sociales con personas desconocidas, no revele el nombre del Establecimiento ni el número de su habitación.
49. Nunca permita la entrada de personas en su habitación con entregas que no han sido solicitadas.
50. Nunca comente planes específicos de futuras excursiones, salidas, etc., en público o con extraños.
51. En caso de desear que le arreglen la habitación, cuelgue el aviso “Por favor, arreglen la habitación”, en el exterior de la puerta de su habitación. Si desea que no se le moleste, cuelgue el aviso “Por favor, no molesten”.
52. Si descubre algún tipo de deterioro o anomalía, póngase en contacto con Recepción.
53. La instalación eléctrica de su habitación es de 220 Voltios.
54. Respete las zonas en las que se encuentran las habitaciones durante las horas nocturnas y de siesta, y en general, evite hacer ruido innecesariamente.
55. Rogamos utilice las instalaciones adecuadamente, respetando el mobiliario y el área común del Hotel.
56. Rogamos respete los horarios de todas las instalaciones del Hotel.
57. Agradecemos su participación en caso de que, durante su estancia en el Establecimiento, se practique cualquier simulacro de siniestro y evacuación.
58. Algún horario puede cambiar en función de la época del año.