

RÈGLEMENT INTÉRIEUR AUTO-ÉCOLE ABYSS

Ce règlement a pour objectif de définir les règles relatives à l'hygiène, à la sécurité ainsi qu'à la discipline nécessaire au bon fonctionnement de l'établissement. Ce règlement est applicable par l'ensemble des élèves.

Article 1 : Règles d'hygiène et de sécurité

- prescriptions applicables en matière d'hygiène et de sécurité sur les lieux de formation...

Article 2 : Consignes de sécurité

- consignes d'incendie;
- interdictions relatives aux boissons alcoolisées et drogues ;
- interdiction de fumer...

Article 3 : Accès aux locaux

- horaires de l'établissement ;
- accès libres à la salle de code, au simulateur ...

Article 4 : Organisation des cours théoriques et pratiques

Entraînements au code

- modalités d'accès à la salle (9H00 à 12H00 ET 13H00 à 19H00), d'utilisation du DVD, de la Box et du boîtier de réponse ;
- modalités d'utilisation, à distance, du logiciel d'entraînement au code...

Cours théoriques

- liste des thématiques abordées: alcool et stupéfiants. vitesse, défaut de port de la ceinture de sécurité ...
- modalités de mise en œuvre : cours collectifs dispensés-par un enseignant en présentiel.

Cours pratiques

- évaluation de départ ;
- livret d'apprentissage;
- modalités de réservation et d'annulation des leçons de conduite ;
- déroulement d'une leçon de conduite ;
- retard...

Article 5 : Tenue vestimentaire exigée pour les cours pratiques

Pour la formation à la catégorie B : chaussures plates obligatoires (talons hauts et tongs interdits) ;

Pour les formations deux-roues : équipement obligatoire homologué : casque, gants, chaussures qui couvrent les chevilles.

Article 6 : Utilisation du matériel pédagogique

- usage du matériel uniquement sur les lieux de formation et exclusivement réservé à l'activité de formation ;
- conservation en bon état du matériel, anomalie détectée ...

Article 7 : Assiduité des stagiaires

- respect des horaires de formation fixés par l'école de conduite ;
- gestion des absences, des retards ...

Article 8 : Comportement des stagiaires

- comportement garantissant le respect des règles élémentaires de savoir vivre, de savoir être en collectivité et le bon déroulement des formations ;
- respect du personnel enseignant et des autres élèves ...

Article 9 : Sanctions disciplinaires

Échelle des sanctions : avertissement oral, avertissement écrit, suspension provisoire, exclusion définitive ...

ABYSS AUTO ECOLE
19 RUE DE BOUIN
22400 LAMBALLE

Modalités de traitement des réclamations de toutes les parties prenantes.

1. Où s'adresser pour une réclamation ?

Tout client peut introduire une réclamation par simple courrier ou e-mail, par téléphone ou lors d'un entretien avec le gérant de l'entreprise.

2. Délai de réponse

Toute réclamation adressée à l'auto-école recevra une réponse aussi rapide que possible.

Les délais sont les suivants :

- dans les 30 jours ouvrables au plus tard après la réception de la réclamation écrite.
- en cas de réclamation verbale, une réponse peut être apportée directement au client.
- l'Auto-école garantit une réponse définitive à la réclamation écrite ou verbale dans les 30 jours (après avoir examiné les faits) ; si cela ne lui est pas possible, le non-respect de ce délai sera motivé au client dans un courrier précisant le délai dans lequel une réponse définitive pourra lui être rendue.

3. En cas de désaccord

Si le client n'est pas satisfait de la réponse qui lui a été transmise ou si après les 30 jours prévus il est toujours sans nouvelle, le client dispose d'un premier recours (interne) qui est de contacter le gérant de l'entreprise : **Madame : LEVEQUE, NATHALIE - téléphone : 0296501857**

En cas de désaccord avec la réponse apportée par le gérant, le client dispose d'un second recours (externe) en s'adressant aux médiateurs de la consommation référencés sur le site

<https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso>.

Toutes les réclamations sont répertoriées :

- dans un cahier prévu à cet effet