

# AUGMENT GEcombineerde SERVICE- EN HUUROVEREENKOMST

---

De voorwaarden van deze **overeenkomst** zijn van toepassing op de **e-stepdienst** die **Augment** levert aan particulieren, de **klant**. Augment en de klant gezamenlijk, zijn de **partijen**. De klant is een [volledig bevoegde] natuurlijke persoon boven de 18 jaar en geen voogd. De **dienst** en de e-step is voor het gebruik van één huishoud. De **dienst** of **e-step** mag niet worden gebruikt voor commerciële doeleinden of voor het genereren van inkomsten.

Het doel van de **overeenkomst** is de rechten en verplichtingen van de partijen met betrekking tot de **dienst** en de **e-step** als volgt vast te leggen:

- Inwerkingtreding van de **overeenkomst** (bladzijde 1)
- Gebruik van de **e-step** en de duur van de **overeenkomst** (blz. 2)
- Beëindiging van de **overeenkomst** (blz. 4)
- **Vergoedingen voor diensten** en behoud van contactgegevens (blz. 5)
- Overige voorwaarden (blz. 5)

## Inwerkingtreding van de overeenkomst

De **overeenkomst** wordt elektronisch gesloten. De **overeenkomst** komt tot stand op het moment dat **Augment** de bestelling van de **klant** heeft geaccepteerd. Deze **overeenkomst** kan elektronisch worden gedownload van de website van **Augment**.

## Verificatie van de kredietinformatie

Alvorens een bestelling te aanvaarden, heeft **Augment** het recht de kredietwaardigheid van de **klant** te verifiëren.

## E-Step

De **dienst** omvat de huur van een persoonlijke **e-step**. Aan het begin van de **minimale contractperiode** stelt **Augment** een nieuwe, ongebruikte **e-step** ter beschikking. De **e-step** is voor de duur van de **overeenkomst** eigendom van **Augment**. De **e-step** dient in originele staat te worden gehouden. Technische of andere wijzigingen zijn niet toegestaan. Het is de **klant** niet toegestaan **Augment**-logo's te verwijderen, de **e-step** te schilderen, stickers aan te brengen of de **e-step** op andere wijze te wijzigen. **Augment** behoudt zich het recht voor de **klant** de kosten voor het terugbrengen van de **e-step** in de oorspronkelijke staat in rekening te brengen.

Normale accessoires zoals een houder voor een mobiele telefoon mogen op de **e-step** worden gemonteerd, mits deze accessoires kunnen worden verwijderd zonder sporen achter te laten op de **e-step**. De **klant** is verantwoordelijk voor het installeren, verwijderen en afvoeren van alle accessoires en sporen die de accessoires achterlaten.

# Duur van de overeenkomst en het gebruik van de e-step

## Duur van de overeenkomst

De **minimale vaste looptijd** van de **overeenkomst** is 12/24/36 maanden. Gedurende de eerste periode van 12/24/36 maanden van de **overeenkomst** kan de **overeenkomst** niet worden opgezegd (**minimale looptijd van de overeenkomst**). Na afloop van de minimumtermijn blijft de **overeenkomst** tot nader order van kracht en kan deze worden opgezegd met een opzegtermijn van 30 dagen, tenzij de **klant** de **e-scooter** heeft opgewaardeerd tot een nieuwe volgens onderstaande procedure.

## Gebruik van de e-step

Volgens de **Belgische wegenverkeerswet** is de **e-step** een "licht elektrisch voertuig" en is deze bestemd voor gebruik in België overeenkomstig de **wegenverkeerswet**. De **klant** dient ervoor te zorgen dat de **klant** en andere gebruikers van de **e-step** vertrouwd zijn met de verkeersregels betreffende het gebruik van de **e-step** en in staat zijn de **e-step** onder alle omstandigheden te besturen zonder gevaar voor zichzelf of andere weggebruikers te veroorzaken.

De **klant** is er verantwoordelijk voor dat de **e-step** in goede staat verkeert en in overeenstemming met de wettelijke voorschriften wordt gebruikt. De **e-step** mag niet worden gebruikt in weersomstandigheden die ongeschikt zijn voor veilig gebruik.

De **e-step** is niet bedoeld voor racen, off-roaden of kunstrijden. Kunstrijden omvat, maar is niet beperkt tot, slippen, opzettelijk de remmen blokkeren, wheelen, springen en stuiteren.

**Augment** heeft het recht om kosten die ontstaan door het gebruik van de **e-step** op een wijze die in strijd is met deze **overeenkomst** of de gebruikershandleiding aan de **klant** in rekening te brengen.

## Defecten of schade aan de e-step

Eventuele technische **defecten** of **schade** aan de **e-step** moeten worden gemeld via de live chat van de **klantenservice**. Na melding zal **Augment** de **klant** de volgende werkdag gratis een vervangende **e-step** toesturen. De levertijd van de **e-step** is normaal gesproken 4-5 werkdagen vanaf de datum van verzending.

De **klant** kan de **e-step** ook zelf repareren. In dat geval stelt **Augment** de **klant** gratis reserveonderdelen ter beschikking die nodig zijn voor de reparatie.

De **dienst** omvat:

- Alle **defecten** inclusief slijtage aan **slijtageonderdelen** zoals banden, remmen, motor en accu.
- Onverwachte **schade**, bijvoorbeeld het stuk gaan van de scooter door botsing of omvallen. Gedurende de looptijd van de **overeenkomst** is het aantal te vergoeden **schade gevallen** beperkt tot een maximum van twee gevallen per jaar.

De **dienst** dekt niet:

- Krassen, slijtage of vlekken op het lakwerk die het gebruik van de **e-step** niet beïnvloeden.
- **Gebreken** veroorzaakt door opzet of grove nalatigheid, in welk geval **Augment** het recht heeft de kosten van herstel bij de **klant** in rekening te brengen.

**Augment** is niet aansprakelijk wegens de **klant** of derden voor **schade** aan personen, zaken of roerende of onroerende goederen veroorzaakt door de **e-step** of het gebruik ervan. Het is de verantwoordelijkheid van de **klant** om te zorgen voor een geldige verzekering die dergelijke **schade**, ongevallen en wettelijke aansprakelijkheid dekt.

## De defecte e-step terugbrengen

Na ontvangst van een **vervangende e-step** dient de defecte **e-step** binnen een week na ontvangst van de **vervangende e-step** aan **Augment** te worden bezocht volgens de door de **klantenservice** verstrekte instructies. Het retourneren van een defecte **e-step** is gratis.

**Augment** behoudt zich het recht voor om € 12,50 per week in rekening te brengen als de defecte **e-step** niet wordt terugbezocht.

## E-step batterij en opladen

De **klant** moet zich houden aan de gebruikershandleiding van **de e-step** voor instructies voor het opladen en opslaan van de batterij. De **klant** laadt de accu ten minste om de 2 maanden op. De **klant** mag de accu niet opladen of gebruiken als deze fysiek beschadigd is, meer dan normaal warm wordt, een vreemd geluid maakt of lekt.

**Augment** zal de accu kosteloos vervangen als de maximale capaciteit van de accu minder dan 70% van de capaciteit van de nieuwe accu bedraagt. Indien de accu niet volgens de instructies is opgeslagen of opgeladen, is **Augment** niet verplicht de accu te vervangen.

## Verlies van de e-step door diefstal, vandalisme of ander verlies

Bij diefstal, verlies of vandalisme van de **e-step** dient de **klant** de politie en **Augment** binnen 48 uur na het voorval op de hoogte te stellen. **Augment** brengt voor een gestolen **e-step** €250 zonder accu en €450 met een accu in rekening. Na ontvangst van de betaling wordt een vervangende **e-step** aan de **klant** geleverd. Deze **overeenkomst** vervalt niet door diefstal, verlies of vandalisme.

## Verkeersongevallen

Elk verkeersongeval waarbij een derde betrokken is, moet binnen 48 uur na het ongeval aan de politie en aan **Augment** worden gemeld.

## De e-step updaten naar een nieuwe

De **e-step** kan na 12 maanden na aanvang van de **overeenkomst** worden opgewaardeerd naar een nieuwe **e-step** tegen een vergoeding van € 125, of gratis 18 maanden na aanvang van de **overeenkomst**. Bij opwaardering van een **e-step** begint een nieuwe **minimum looptijd** van de **overeenkomst** van 12/24/36 maanden.

De oude **e-step** dient na aankomst van de nieuwe **e-step** volgens de instructies van de **klantenservice** aan **Augment** te worden geretourneerd. Indien de oude **e-step** niet binnen een week na ontvangst van de nieuwe **e-step** wordt geretourneerd, is **Augment** gerechtigd een vertragingsvergoeding van € 12,50 per week vertraging in rekening te brengen.

## Beëindiging van de overeenkomst

De **klant** heeft het recht de **overeenkomst** na afloop van de **minimumduur** te beëindigen door **Augment** via **Augment** livechat of per e-mail voor het verstrijken van de **minimumduur** schriftelijk op te zeggen.

Na het verstrijken van de **minimumtermijn** heeft **Augment** het recht de **overeenkomst** op te zeggen met een opzegtermijn van 30 dagen.

### Aflossing van de e-step

Als de klant de extra aankoopoptie heeft aangeschaft op het moment van inschrijving voor **€3,95/maand**, dan kan hij de step na de minimale contractperiode aanschaffen voor **€59**. Zodra de klant de aankoopprijs heeft betaald, wordt het **contract automatisch beëindigd**.

### e-Step retour na afloop van het contract

Als de klant de afkoopoptie niet heeft en de e-step aan het einde van het contract periode niet wil kopen, moet de e-step worden teruggestuurd naar Augment volgens de instructies van de klantenservice.

### Herroepingsrecht bij verkoop op afstand

Volgens de **wet op de consumentenbescherming** heeft de **klant** het recht de **overeenkomst** binnen 14 dagen na het sluiten van de **overeenkomst** te herroepen. Annulering van de **overeenkomst** dient aan **Augment** te worden gemeld door het bijgevoegde **formulier voor annulering van de verkoop op afstand** volledig ingevuld te retourneren aan de **klantenservice**.

De verpakking met de **e-step** mag door de **klant** worden geopend om de inhoud te controleren. In geval van annulering van de **overeenkomst** door de **klant**, dient de **e-step** binnen één week na de annulering van de **overeenkomst** in originele staat aan **Augment** te worden geretourneerd, volgens de instructies van de **klantenservice**.

Indien de **e-step** tijdens de herroepingstermijn is gebruikt en de **overeenkomst** wordt geannuleerd, heeft **Augment** het recht de **klant** de waardevermindering van de **e-step** in rekening te brengen. **Augment** heeft het recht de **klant** de volledige waarde van de **e-step** in rekening te brengen indien de geretourneerde **e-step** onverkoopbaar zijn.

# Vergoedingen voor diensten, en behoud van contactgegevens

## Servicekosten

De **servicekosten** worden vooraf in rekening gebracht volgens het vooraf gekozen betalingsinterval (1 maand, 3 maanden of 24 maanden). De **klant** dient ervoor te zorgen dat de betaalkaart of bankrekening over voldoende middelen beschikt om de toepasselijke servicekosten te dekken.

De vervaldatum van de **servicekosten** wordt bepaald door de datum waarop de bestelling is geplaatst. De vervaldatum kan worden gewijzigd door contact op te nemen met de **klantenservice**. De vervaldatum voor maandelijkse kosten kan van maand tot maand enkele dagen verschillen, aangezien de lengte van de kalendermaanden varieert.

Indien de **klant** de servicevergoeding niet op de vervaldag betaalt, wordt de **klant** een vertragingsrente volgens het toepasselijke recht in rekening gebracht. Naast de vertragingsrente is **Augment** gerechtigd redelijke incassokosten in rekening te brengen. Indien de **klant** de step niet teruggeeft, is **Augment** gerechtigd de **klant** de volledige kosten van de opsporings- en incassokosten van **Augment**, en de daaraan verbonden juridische kosten, in rekening te brengen. **Augment** zal desgevraagd strafrechtelijke vervolging instellen indien de **e-step** niet wordt teruggegeven.

De betalingen uit hoofde van de **overeenkomst** worden verpand ten gunste van Norion Bank AB als **pandhouder**. Niemand anders dan de **pandhouder mag** wijzigingen aanbrengen in de betalingsinstructies.

## Betalingsinformatie bijhouden

Als de gegevens van de betaalkaart/bankrekening veranderen, moeten de nieuwe gegevens worden bijgewerkt via de selfservicewebsite van **Augment** voordat de volgende **servicekosten** verschuldigd zijn.

De betalingsverwerkers die **Augment** gebruikt (momenteel Adyen / Stripe) slaan de nodige gegevens over betaalkaarten en andere betaalmiddelen sterk versleuteld op in hun eigen databanken.

## Contactgegevens bijhouden

De **klant** zorgt ervoor dat **Augment** over zijn actuele contactgegevens beschikt.

**Augment** zal het opgegeven e-mailadres of mobiele telefoonnummer gebruiken voor het versturen van berichten over **diensten** en **overeenkomsten**, zoals wijzigingen in de dienstverlening of informatie over betalingsachterstanden.

## Andere voorwaarden

### Beëindiging en beperking van het gebruik van de dienst

Op verzoek van de **klant**, een verzekeringsmaatschappij of een bevoegde instantie zoals de politie, zal **Augment** het gebruik van de **dienst** afsluiten, beperken of opschorten.

**Augment** is gerechtigd het gebruik van de **dienst** op te schorten en/of te beperken onder de hierna genoemde omstandigheden. Onder opschorting wordt verstaan het bevriezen van alle in het kader van deze **overeenkomst** beschikbare **diensten**. Beperken betekent het beperken van het gebruik van één of meer van de **diensten** (of een deel daarvan) die op grond van deze **overeenkomst** beschikbaar zijn.

Indien de **klant** openstaande onbetaalde servicekosten heeft, of indien de **e-step** is gestolen, verloren, verduisterd of in het onrechtmatige bezit van een ander is, heeft **Augment** het recht het gebruik van de **e-step** te beperken. Het beperken van het gebruik van de **e-step** kan inhouden dat de snelheid wordt verminderd, of dat het gebied waarin de step wordt gebruikt wordt beperkt.

**Augment** heeft het recht de **dienst** geheel of gedeeltelijk op te schorten indien:

- De verschuldigde betaling is niet betaald binnen twee (2) weken na de verzending van de betalingsherinnering,
- Dit is nodig om misbruik of schade te voorkomen,
- Ondanks het verzoek van **Augment** is de **klant** zijn andere contractuele verplichtingen dan die tot betaling niet nagekomen.

Indien de klant blijft tekortschieten in de nakoming van zijn contractuele verplichtingen en/of nalaat zijn maandelijkse betalingen te voldoen ondanks schriftelijke aanmaningen, heeft Augment het recht om:

- deze overeenkomst te beëindigen; en de klant te verplichten om de maandelijkse betalingen voor de resterende minimale looptijd van de overeenkomst te voldoen, naast de reeds verschuldigde maandelijkse betalingen.

**Augment** zal het gebruik van de **dienst** niet opschorten of beperken wegens wanbetaling indien de wanbetaling aantoonbaar te wijten is aan onverwachte ziekte of een andere vergelijkbare oorzaak buiten de wil van de **klant**, en de verschuldigde betaling binnen één (1) maand na verzending van de betalingsherinnering geschiedt, of indien de **klant** de factuur met gegronde redenen heeft betwist en het onbetwiste gedeelte van de betaling op de vervaldag is voldaan.

## Schending van de overeenkomst

Indien de **klant** de verschuldigde servicekosten niet betaalt of anderszins wezenlijk in strijd handelt met de voorwaarden van de **overeenkomst**, heeft **Augment** het recht de **overeenkomst** onmiddellijk te beëindigen en de **e-step** zonder overleg met de **klant** terug te nemen.

**Augment** heeft een soortgelijk recht indien het gedrag of de financiële omstandigheden van de **klant** zodanig zijn dat er ernstige redenen zijn om aan te nemen dat de **klant** niet zal betalen of anderszins de **overeenkomst** wezenlijk zal schenden.

De **klant** is verplicht **Augment** de kosten en schade te vergoeden die door de beëindiging van de **overeenkomst** zijn ontstaan.

## Wijzigingen in de dienst of de voorwaarden

De **dienst** en de functies ervan of de toepasselijke voorwaarden kunnen worden gewijzigd. De **klant** heeft het recht om de **overeenkomst** op te zeggen binnen een maand na kennisgeving van een materiële wijziging van de **dienst**.

**Augment** zal de **klant** ten minste één maand voor de wijziging op het door de **klant** opgegeven e-mailadres in kennis stellen van materiële wijzigingen in de inhoud van de **dienst**. De nieuwe voorwaarden zijn vanaf de datum van inwerkingtreding van toepassing op de **dienst**.

Indien de wijziging gebaseerd is op een wetswijziging of een besluit van een autoriteit, is **Augment** gerechtigd de wijziging door te voeren vanaf de datum waarop de wetswijziging of het besluit van een autoriteit van kracht wordt.

## Intellectuele eigendomsrechten

Intellectuele eigendomsrechten zoals auteursrechten, merken en octrooien met betrekking tot de **diensten, e-step** en andere producten van **Augment** behoren toe aan **Augment** of een derde. **Augment** verleent voor de duur van de **overeenkomst** een beperkte licentie op de onder de **overeenkomst** vallende **dienst** en op de onder de **overeenkomst** geleverde machinetaalversies en documentatie van de software, uitsluitend voor gebruik in overeenstemming met deze **overeenkomst**.

De **dienst** en de daarbij in licentie gegeven hardware, software, documenten en ander materiaal moeten worden gebruikt in overeenstemming met de instructies van **Augment** of een derde, zoals de eigenaar van de software, en alleen voor het overeengekomen doel.

Bij beëindiging van de **overeenkomst** kan **Augment** de **klant** verzoeken de handleidingen, andere documenten of software terug te geven of te vernietigen.

## Overmacht

Geen der partijen is aansprakelijk voor haar contractuele verplichtingen of voor schadevergoeding voor zover de uitvoering van de overeenkomst door overmacht wordt beperkt, opgeschort of vertraagd.

Onder overmacht wordt verstaan een omstandigheid die de partij ten tijde van het sluiten van de **overeenkomst** redelijkerwijs niet kon voorzien en die buiten haar macht ligt. Dergelijke omstandigheden zijn bijvoorbeeld omstandigheden als gevolg van uitzonderlijke zware weersomstandigheden, een nationale noodtoestand, natuurramp, onderbreking van de energievoorziening, onderbreking van het betalingsverkeer, wettelijke bepaling of ambtelijk bevel of besluit, graafwerkzaamheden, **materieelschade** of soortgelijke **schade** veroorzaakt door een derde en leveringsfouten door de onderaannemer of leverancier van **Augment** als gevolg van de omstandigheden.

Indien de uitvoering van de overeenkomst door overmacht wordt opgeschort of vertraagd, wordt de termijn voor de nakoming van de verplichting verlengd in de mate die onder de gegeven omstandigheden redelijk is.

## Verwerking van persoonsgegevens, telematicagegevens en cookies

**Augment** verwerkt persoonsgegevens in overeenstemming met de toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming. Voor meer informatie over de verwerking van persoonsgegevens en cookies wordt verwezen naar het privacybeleid van **Augment**, dat te vinden is op de website van **Augment**.

**Augment** kan telematicagegevens verzamelen van de **e-step** en andere apparaten, zoals informatie over de locatie van de **e-step**, de bewegingen, de temperatuur en het algemene gebruik van het apparaat.

Telematicagegevens omvatten geen persoonsgegevens.

## Beperking van de aansprakelijkheid

**Augment** is niet aansprakelijk voor indirecte schade of gevolgschade, tenzij **Augment** deze schade opzettelijk of door grove nalatigheid heeft veroorzaakt.

## Contractuele taal

De primaire taal van deze **overeenkomst** is Vlaams. In geval van tegenstrijdigheid tussen de verschillende taalversies is de Vlaamse versie doorslaggevend.

## Geldigheid van de voorwaarden van de overeenkomst

Deze algemene voorwaarden van **Augment** zijn in België van kracht vanaf 30.07.2025 tot nader order.



## Definities (bij verwijzing naar een definitie worden de woorden vetgedrukt in akkoordtaal)

- **Aanvullende diensten** - Diensten die afzonderlijk van deze overeenkomst worden geleverd en waarvoor de geldigheid van deze overeenkomst vereist is.
- **Overeenkomst** - deze overeenkomst
- **Augment** - Augment Mobility Ab, geregistreerd adres Upankatu 1, 60100 Seinäjoki business ID: 2700974-2; en ondernemingen die tot dezelfde groep behoren als Augment Mobility Ab.
- **Wet op de consumentenbescherming** - De taken van de Consumentenombudsdienst zijn vastgelegd in Boek XVI van het Economisch Recht (link is external) en werden verder uitgewerkt in het Koninklijk Besluit van 16 februari 2015
- **Klant** - een klant die een Service Overeenkomst aangaat met Augment. Als partij bij deze overeenkomst bent u verantwoordelijk voor de meegeleverde e-step, de servicekosten en het gebruik.
- **Klantenservice** - Verbetering van de klantenservice
- **Schade** - Een onverwacht defect aan de e-step veroorzaakt door de gebruiker of door omstandigheden buiten het normale gebruik, bijvoorbeeld omvallen of een botsing.
- **Defect** - Een onverwacht probleem met de e-step tijdens normaal gebruik dat het gebruik van de e-step verhindert of beperkt.
- **E-step** - Augment's elektrische scooter inbegrepen in de dienst
- **Minimumduur van de overeenkomst** - De periode gedurende welke de overeenkomst voor bepaalde tijd van kracht is, waarna de overeenkomst voor onbepaalde tijd doorloopt, tenzij de klant de overeenkomst voor het einde van de bepaalde tijd overeenkomstig de voorwaarden van de overeenkomst opzegt.
- **Wegenverkeerswet** - <https://www.politie.be/5415/vragen/verkeer/welke-regels-gelden-voor-de-e-step>
- **Pledgee** - Norion Bank AB, business ID: 556597-0513
- **Vervangende e-step** - De vervangende elektrische scooter die gelijkwaardig is aan de scooter die de klant heeft gebruikt. Vervangende e-steps zijn gerepareerd en gecontroleerd door Augment. Vervangende e-steps kunnen tekenen van slijtage vertonen. Deze omvatten krassen en verfschilfers.
- **Herroepingsrecht** - Wettelijk recht om deze overeenkomst op te zeggen binnen 14 dagen na de bestelling overeenkomstig de bepalingen van de wet op de consumentenbescherming betreffende verkoop op afstand.
- **Dienst** - de elektrische scooterdienst van Augment die overeenkomstig deze overeenkomst wordt geleverd.
- **Servicekosten** - Gebruikskosten in verband met deze overeenkomst, in rekening gebracht met tussenpozen van 1 maand, 3 maanden of 24 maanden.
- **Servicevoorwaarden** - Voorwaarden van deze overeenkomst
- **Slijtageonderdelen** - Onderdelen die normaal gesproken slijten wanneer de e-step wordt gebruikt, zoals banden, remmen, motor en accu.

# Annuleringsformulier voor verkoop op afstand

Vul het formulier in en voeg het bij het retourpakket, zodat uw annulering en retourzending kunnen worden verwerkt.

Naam:

---

E-mail adres gebruikt voor de bestelling:

---

Adres:

---

Mobiel:

---

Datum van annulering:

---

Ik heb het product gekocht om terug te sturen: ☐ Online ☐ Ik bestelde per telefoon ☐ Ik kreeg een telefoontje

Reden voor terugkeer:

☐ Het product/de dienst voldeed niet aan mijn verwachtingen omdat

---

☐ Het product/de dienst voldeed niet aan mijn verwachtingen zoals overeengekomen met de verkoper omdat

---

☐ Ik heb het product/de dienst niet nodig omdat

---

☐ Het product/de dienst kon niet succesvol worden ingezet omdat

---

☐ Andere reden:

---