

CONTRATO DE SERVICIO DE AUGMENT

Partes y objeto del contrato

Los términos y condiciones de este **contrato** se aplican al **servicio** de patinete eléctrico proporcionado por **Augment** a particulares, el **cliente**, **Augment** y el **cliente** colectivamente, las **partes**. El cliente deberá ser una persona física [totalmente autorizada] mayor de 18 años y no estar bajo tutela judicial. El **servicio** y el patinete eléctrico son para uso de un solo hogar. El **servicio** o el **patinete eléctrico** no se pueden utilizar para ningún fin comercial ni para la generación de ingresos.

El objetivo del **contrato** es definir los derechos y obligaciones de las partes con respecto al **servicio** y al **patinete eléctrico**, que se describen a continuación:

- Entrada en vigor del **contrato** (página 1)
- Uso del **patinete eléctrico** y duración del **contrato** (página 2)
- Finalización del **contrato** (página 4)
- **Tarifas de servicio** y mantenimiento de datos de contacto (página 4)
- Otros términos y condiciones (página 5)

Entrada en vigor del contrato

El **contrato** se concluye electrónicamente. El **contrato** entra en vigor cuando **Augment** acepta el pedido del **cliente**. Este **contrato** se puede descargar electrónicamente desde el sitio web de **Augment**.

Verificación de la información crediticia

Antes de aceptar un pedido, **Augment** tiene derecho a verificar la solvencia del **cliente**.

Patinete eléctrico

Tras la entrada en vigor del **contrato**, **Augment** proporcionará al **cliente** un **patinete eléctrico** nuevo y sin usar. El **patinete eléctrico** será propiedad de **Augment** durante la vigencia del **contrato**. El **patinete eléctrico** deberá mantenerse en su estado original. No se permiten modificaciones técnicas ni de otro tipo. El **cliente** no puede eliminar los logotipos de **Augment**, pintar el **patinete eléctrico**, aplicar pegatinas ni modificar el **patinete eléctrico** de ninguna otra manera. **Augment** se reserva el derecho de cobrar al **cliente** el coste de devolver el **patinete eléctrico** a su estado original.

Se pueden instalar accesorios normales, como un soporte para teléfono móvil, en el **patinete eléctrico**, siempre que dichos accesorios se puedan quitar sin dejar marcas en el **patinete eléctrico**. El **cliente** será responsable de la instalación, retiro y eliminación de cualquier accesorio y marcas dejadas por los accesorios.

Duración del contrato y uso del patinete eléctrico

Duración del contrato

La **duración mínima fija** del **contrato** es de 24 meses. Durante los primeros 24 meses de vigencia del **contrato**, el mismo no podrá rescindirse (**duración mínima del contrato**). Una vez finalizado el plazo

mínimo, el **contrato** permanecerá en vigor hasta nuevo aviso y podrá rescindirse con un preaviso de 30 días, a menos que el cliente haya actualizado el **patinete eléctrico** por uno nuevo de acuerdo con el procedimiento mencionado más adelante.

Uso del patinete eléctrico

De acuerdo con la **normativa española de circulación de la DGT**, el **patinete eléctrico** es un "vehículo de movilidad personal (VMP)" y está destinado a su uso en España en conformidad con el código de circulación vigente. El **cliente** se asegurará de que el **cliente** y otros usuarios del **patinete eléctrico** estén familiarizados con las normas de tráfico relacionadas con el uso del **patinete eléctrico** y puedan manejar el **patinete eléctrico** en todas las circunstancias sin causar peligro a ellos mismos ni a otras personas en la carretera.

El **cliente** es responsable de garantizar que el **patinete eléctrico** esté en buen estado de funcionamiento y que se utilice de acuerdo con los requisitos legales. El **patinete eléctrico** no se utilizará en condiciones climáticas inadecuadas para un uso seguro.

El **patinete eléctrico** no está diseñado para carreras, uso todoterreno o trucos. Los trucos incluyen, pero no se limitan a, derrapar, bloquear deliberadamente los frenos, saltar y rebotar u otras acrobacias. **Augment** tiene derecho a cobrar al **cliente** cualquier costo incurrido debido al uso del **patinete eléctrico** de cualquier manera contraria a este **contrato** o al manual del usuario.

Avería del patinete eléctrico

Cualquier **defecto técnico** o **daño** al **patinete eléctrico** debe informarse a través del chat en vivo del **servicio de atención al cliente**. Una vez informado, se pedirá al **cliente** que adjunte fotografías y/o videos para poder comprobar la falla y el estado general del **patinete eléctrico** antes de proceder con el pedido de algún reemplazo. Luego, **Augment** enviará al **cliente** un **patinete eléctrico de reemplazo** sin cargo el siguiente día hábil. El plazo de entrega del **patinete eléctrico** suele ser de 3 a 5 días laborables a partir de la fecha de envío.

El **cliente** también puede reparar el **patinete eléctrico** por sí mismo. En este caso, **Augment** proporciona al **cliente** los repuestos necesarios para la reparación de forma gratuita.

El **servicio** cubre:

- Todos los **defectos**, incluido el desgaste y rasgaduras de **piezas de desgaste** como neumáticos, frenos, motor y batería.
- **Daños** inesperados, por ejemplo, rotura del patinete por colisión o caída. Durante la vigencia del **contrato**, el número de **daños** a indemnizar se limita a un máximo de dos casos por año.

El **servicio** no cubre:

- Arañazos, desgaste o marcas en la pintura que no afecten al uso del **patinete eléctrico**.
- **Defectos** causados intencionalmente o por negligencia grave, en cuyo caso **Augment** tiene derecho a cobrar el coste de la reparación al **cliente**.

Augment no es responsable ante el **cliente** ni ante terceros de ningún **daño** a personas, propiedad o bienes muebles o inmuebles causado por el **patinete eléctrico** o su uso. Es responsabilidad del **cliente** asegurarse de tener una póliza de seguro válida que cubra dichos **daños**, accidentes y responsabilidad civil.

Devolución del patinete y partes defectuosas

Después de recibir un **patinete eléctrico de reemplazo** o de alguna de sus partes, el **patinete eléctrico** y/o las **partes** defectuosas se devolverán a **Augment** en el plazo de una semana tras la recepción de las partes o del **patinete eléctrico de reemplazo** de acuerdo con las instrucciones proporcionadas por el **servicio de atención al cliente**. La devolución de un **patinete eléctrico** y/o las partes defectuosas es gratuita, pero se requiere que imprima las etiquetas necesarias para la entrega.

Augment se reserva el derecho de cobrar un recargo de 12,50€ por cada semana posterior si no se devuelve el **patinete eléctrico** defectuoso, y/o restringir el **servicio** hasta que el **cliente** regularice su situación.

Batería y carga del patinete eléctrico

El **cliente** deberá cumplir con el manual de usuario del **patinete eléctrico** para las instrucciones de carga y almacenamiento de la batería. El **cliente** deberá cargar la batería al menos cada 2 meses. El **cliente** no deberá cargar ni utilizar la batería si está físicamente dañada, se calienta más de lo habitual, hace un ruido extraño o tiene fugas.

Augment reemplazará la batería sin cargo si la capacidad máxima de la batería cae por debajo del 70% de la capacidad de la batería nueva. Si la batería no se ha almacenado o cargado según las instrucciones, **Augment** no está obligado a reemplazarla.

Pérdida del patinete eléctrico por robo, vandalismo u otra pérdida

Si el **patinete eléctrico** es robado, perdido o es objeto de vandalismo, el **cliente** deberá notificar a la Policía y a **Augment** dentro de las **48 horas** posteriores a la ocurrencia de dicho evento. **Augment** cobrará 250€ sin batería, 350€ con una batería de 360Wh y 450€ con una batería más grande, por un **patinete eléctrico** robado. Una vez recibido el pago, se entregará al **cliente** un **patinete eléctrico de reemplazo**. Este **contrato** no se cancela por robo, pérdida o vandalismo.

Accidentes de tráfico

Cualquier accidente de tráfico que involucre a un tercero debe ser reportado a la Policía y a **Augment** dentro de las 48 horas posteriores al accidente.

Actualizar el patinete eléctrico a uno nuevo

El **patinete eléctrico** podrá actualizarse a un **patinete eléctrico** nuevo transcurridos 12 meses desde el inicio del **contrato** por un coste de 125€, o de forma gratuita 18 meses después del inicio del **contrato**. Una nueva **duración mínima del contrato** de 24 meses comienza cuando se actualiza un **patinete eléctrico**.

El **patinete eléctrico** antiguo debe devolverse a **Augment** según las instrucciones del **servicio de atención al cliente**, una vez que llegue el **patinete eléctrico** nuevo. Si el antiguo **patinete eléctrico** no se devuelve en el plazo de una semana tras la recepción del nuevo **patinete eléctrico**, **Augment** tendrá derecho a cobrar un recargo por el retraso de 12,50€ por semana de retraso y/o restringir el servicio hasta que regularice su situación.

Finalización del contrato

El **cliente** tendrá derecho a rescindir el **contrato** al vencimiento de la **duración mínima del contrato** mediante notificación por escrito a **Augment** a través del chat en vivo de **Augment** o por correo electrónico antes de que expire la **duración mínima del contrato**.

Una vez transcurrida la **duración mínima**, **Augment** tendrá derecho a rescindir el **contrato** con un preaviso de 30 días.

Adquisición del patinete eléctrico

El **cliente** podrá adquirir el **patinete eléctrico** pagando el precio de canje de 29€, una vez transcurrida la **duración mínima del contrato**. Antes de que finalice la **duración mínima**, el **cliente** podrá adquirir el **patinete eléctrico** pagando las cuotas restantes de la **duración mínima** y el precio de canje de 29€. Una vez que **Augment** haya recibido el pago de adquisición, el **contrato** finalizará automáticamente.

Terminación del contrato antes de que finalice la duración mínima del contrato

El **cliente** tiene derecho a rescindir el **contrato** después de un período mínimo de 11 meses después del inicio del **contrato** notificándolo al **servicio de atención al cliente** y pagando 195€. Una vez que **Augment** haya recibido el pago, la propiedad del **patinete eléctrico** se transferirá al **cliente** y el **contrato** finalizará automáticamente.

Devolución del patinete eléctrico después de la finalización del contrato

Si el **cliente** no desea adquirir el **patinete eléctrico** al final del **plazo del contrato**, el **patinete eléctrico** deberá devolverse a **Augment** de acuerdo con las instrucciones del **servicio de atención al cliente**.

Derecho de desistimiento de la venta a distancia

De acuerdo con la **Ley de Protección al Consumidor**, el **cliente** tiene derecho a rescindir el **contrato** dentro de los 14 días siguientes a la celebración del **contrato**. La cancelación del **contrato** deberá notificarse a **Augment** devolviendo al **servicio de atención al cliente** el **formulario de cancelación de venta a distancia** adjunto debidamente cumplimentado.

El **cliente** puede abrir el paquete que contiene el **patinete eléctrico** para permitir la inspección del contenido. En caso de cancelación del **contrato** por parte del **cliente**, el **patinete eléctrico** deberá devolverse a **Augment** en su estado original, siguiendo las instrucciones del **servicio de atención al cliente**, en el plazo de una semana desde la cancelación del **contrato**.

Si el **patinete eléctrico** se ha utilizado durante el período de desistimiento y el **contrato** se cancela, **Augment** tiene derecho a cobrar al **cliente** la reducción del valor del **patinete eléctrico**. **Augment** tiene derecho a cobrar al **cliente** el valor total del **patinete eléctrico** si el **patinete eléctrico** devuelto no se puede vender.

Tarifas de servicio y mantenimiento de datos de contacto

Tarifas de servicio

Las **tarifas de servicio** se cobran por adelantado según el intervalo de pago preseleccionado (2 semanas, 1 mes, 3 meses o 24 meses). El **cliente** deberá asegurarse de que la tarjeta de pago o cuenta bancaria tenga fondos suficientes para cubrir las tarifas de servicio aplicables.

La fecha de vencimiento de la **tarifa de servicio** está determinada por la fecha en la que se realiza el pedido. La fecha de vencimiento se puede cambiar contactando con el **servicio de atención al cliente**. Pueden aplicarse cargos prorrateados por los días de extensión del intervalo de pago. La fecha de vencimiento de los cargos mensuales puede variar unos días entre meses, ya que la duración de los meses calendario varía.

Los pagos en virtud del **contrato** están garantizados a favor de Norion Bank AB, en calidad de **acreedor prendario**. Nadie más que el **acreedor prendario** podrá realizar cambios en las instrucciones de pago.

Mantener la información de pago

Si los detalles de la tarjeta de pago/cuenta bancaria cambian, se deben actualizar los nuevos detalles a través del sitio web de autoservicio de **Augment** antes de que venza la próxima **tarifa de servicio**.

Los procesadores de pago que utiliza **Augment** (actualmente Adyen / Stripe) almacenan los datos necesarios de la tarjeta de pago y otros instrumentos de pago de forma fuertemente cifrada en sus propias bases de datos.

Mantener datos de contacto

El **cliente** deberá asegurarse de que **Augment** tenga su información de contacto actualizada.

Augment utilizará la dirección de correo electrónico o el número de teléfono móvil proporcionado para enviar avisos relacionados con el **servicio** y el **contrato**, como cambios en el servicio o información sobre pagos atrasados.

Otros términos y condiciones

Terminación y limitación de uso del servicio

A petición del **cliente** o de una compañía de seguros o de una autoridad competente como la Policía, **Augment** cerrará, restringirá o suspenderá el uso del **servicio**.

Augment tiene derecho a suspender y/o restringir el uso del **servicio** en las circunstancias mencionadas a continuación. Suspensión significa la congelación de todos los **servicios** disponibles bajo este **contrato**. Restringir significa limitar el uso de uno o más de los **servicios** (o una parte de los mismos) disponibles a través de este **contrato**.

Si el **cliente** tiene cargos de servicio pendientes de pago, o si el **patinete eléctrico** ha sido robado, perdido, malversado o está en posesión ilegal de otra persona, **Augment** tiene derecho a restringir el uso del **patinete eléctrico**. Restringir el uso del **patinete eléctrico** puede implicar reducir su velocidad o restringir el área en la que se utiliza.

Augment tiene derecho a suspender o suspender parcialmente el **servicio** si:

- El pago adeudado no se ha pagado dentro de las dos (2) semanas posteriores al envío del recordatorio de pago,
- Esto es necesario para prevenir abusos o **daños**,
- El **cliente** ha sido declarado en quiebra o declarado insolvente por una autoridad pública,
- A pesar de la solicitud de **Augment**, el **cliente** no ha cumplido con sus obligaciones contractuales distintas de las relativas al pago.

Augment no suspenderá ni limitará el uso del **servicio** por falta de pago si se demuestra que la falta de pago se debe a una enfermedad inesperada u otra causa comparable fuera del control del **cliente**, y el pago adeudado se realiza dentro de un (1) mes del recordatorio de pago que se envía, o si el **cliente** ha impugnado la factura con motivos justificados y la parte indiscutible del pago se paga en la fecha de vencimiento.

Cambios en el servicio o en los términos y condiciones

El **servicio** y sus características o los términos y condiciones aplicables, pueden cambiar. El **cliente** tiene derecho a rescindir el **contrato** dentro de un mes de haber sido notificado de un cambio material en el **servicio**.

Augment informará al **cliente** sobre cambios materiales en el contenido del **servicio** al menos un mes antes del cambio, en la dirección de correo electrónico proporcionada por el **cliente**. Los nuevos términos y condiciones serán aplicables al **servicio** a partir de la fecha de su entrada en vigor.

Si el cambio se basa en un cambio en la ley o en una decisión de una autoridad, **Augment** tendrá derecho a implementar el cambio a partir de la fecha en que el cambio en la ley o la decisión de una autoridad entre en vigor.

Derechos de propiedad intelectual

Los derechos de propiedad intelectual, como derechos de autor, marcas comerciales y patentes relacionadas con los **servicios de Augment**, los **patinetes eléctricos** y otros productos de **Augment**, pertenecen a **Augment** o a un tercero. **Augment** otorga una licencia limitada durante la vigencia del **contrato** para el **servicio** en virtud del **contrato** y para las versiones en lenguaje de máquina y la documentación del software entregado en virtud del **contrato** únicamente para su uso de conformidad con este **contrato**.

El **servicio** y el hardware, software, documentos y otro material licenciado en relación con el mismo deben usarse de acuerdo con las instrucciones de **Augment** o de un tercero, como el propietario del software, y solo para el propósito acordado.

Tras la terminación del **contrato**, **Augment** puede solicitar al **cliente** que devuelva o destruya los manuales, otros documentos o software.

Fuerza mayor

Ninguna de las partes será responsable de sus obligaciones contractuales ni de compensación en la medida en que la ejecución del **contrato** se limite, suspenda o retrase por fuerza mayor.

Fuerza mayor significa una circunstancia que las partes no podrían haber previsto razonablemente en el momento de la celebración del **contrato** y que está fuera del control de las partes. Tales circunstancias pueden incluir, por ejemplo, circunstancias resultantes de condiciones climáticas severas excepcionales, un estado de emergencia nacional, desastre natural, interrupción del suministro de energía, interrupción del tráfico de pago, disposición legal u orden o decisión oficial, excavación, **daños** al equipo o **daños** similares causados por un tercero y errores de entrega por parte del subcontratista o proveedor de **Augment** resultantes de las circunstancias antes mencionadas.

Si la ejecución del **contrato** se suspende o retrasa por causa de fuerza mayor, el plazo para el cumplimiento de la obligación se ampliará en la medida razonable según las circunstancias dadas.

Procesamiento de datos personales, cookies

Augment procesa datos personales de acuerdo con la legislación de protección de datos aplicable. Para obtener más información sobre el procesamiento de datos personales y cookies, consulte la Política de privacidad de **Augment**, que se puede encontrar en el sitio web de **Augment**.

Limitación de responsabilidad

Augment no será responsable de ninguna pérdida o daño indirecto o consecuente causado por **Augment**, a menos que **Augment** haya causado dicha pérdida o daño intencionalmente o por negligencia grave.

Lenguaje Contractual

El idioma principal de este **contrato** es el español. En caso de discrepancia entre las diferentes versiones lingüísticas, prevalecerá la versión española.

Ley aplicable y disputas

Las disputas se resolverán principalmente mediante negociación entre las **partes**. El **contrato** se regirá e interpretará de conformidad con la ley española si el domicilio o residencia habitual del **cliente** se encuentra en España. Para todas las disputas, el Tribunal Español tendrá jurisdicción exclusiva.

La aplicación de los Derechos del Consumidor, está desarrollado en el Real Decreto Legislativo 1/2007, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias (B.O.E. núm. 287, de 30 de noviembre). El **cliente** puede consultar estas disposiciones en cualquier momento en el sitio oficial:

<https://www.consumo.gob.es/es/consumo/derechos-del-consumidor>

<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2007-20555>

Las quejas deben ser presentadas por el **cliente** mediante chat en vivo al **servicio de atención al cliente de Augment**, por escrito mediante carta certificada con acuse de recibo o por correo simple dentro de los 45 días siguientes a la ocurrencia del evento. Las reclamaciones relativas a perjuicios de carácter excepcional y general de complejidad técnica deberán ser confirmadas mediante carta certificada con acuse de recibo dentro de los 45 días siguientes a la finalización del perjuicio.

Augment examinará la queja y brindará al cliente una respuesta dentro de los 45 días posteriores a la recepción. Para todo tipo de quejas presentadas por escrito, **Augment** proporcionará una respuesta por escrito dentro del plazo antes mencionado.

En el caso de reclamaciones por hechos especialmente complejos, que no permitan una respuesta exhaustiva en los plazos antes mencionados, **Augment** informará al **cliente** dentro de los plazos máximos antes mencionados sobre la evolución del caso. Las reclamaciones relativas a los importes facturados también deberán ser presentadas por el **cliente**, por escrito, dentro de los 45 días siguientes a la fecha de la factura, con indicación de los conceptos e importes impugnados debidamente documentados mediante una declaración adecuada, también presentada electrónicamente. Si la reclamación se considera bien fundada,

Augment reembolsará los importes no adeudados mediante compensación de la primera factura posterior o, a elección del cliente, mediante un pago específico. Se entiende que, incluso en caso de reclamación, las cantidades en disputa deberán ser pagadas en su totalidad dentro del plazo indicado en la factura en disputa.

Para las controversias identificadas con las medidas de implementación de la autoridad competente, no se podrá recurrir a los tribunales hasta que se haya realizado el preceptivo intento de conciliación.

La presentación del intento de conciliación obligatoria suspende el plazo para emprender acciones judiciales. Este plazo comenzará a correr nuevamente una vez vencido el plazo para la conclusión del procedimiento de conciliación, el cual no podrá exceder de 30 días a partir de la presentación de la petición.

Validez de los términos del contrato

Estos términos y condiciones se aplicarán a partir del 7 de marzo de 2024 hasta nuevo aviso. Las condiciones están disponibles de forma gratuita en [Augment.eco](https://augment.eco).

Definiciones (las palabras están escritas en negrita en el lenguaje de contrato cuando se hace referencia a una definición)

- **Servicios Adicionales** - Servicios proporcionados por separado de este contrato y que requieren la validez de este contrato.
- **Contrato** – Este contrato.
- **Augment** - Augment Mobility Ab, dirección registrada Upankatu 1, 60100 Seinäjoki y empresas pertenecientes al mismo grupo que Augment Mobility Ab
- **Ley de Protección al Consumidor** – Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias (B.O.E. núm. 287)
- **Cliente** – Un cliente que celebra un Contrato de Servicio con Augment. Como parte de este Contrato, usted es responsable del patinete eléctrico, incluido de las tarifas de servicio y del uso.
- **Servicio de atención al cliente** – Servicio de atención al cliente de Augment
- **Daño** - Una falla inesperada del patinete eléctrico causada por el usuario o circunstancias ajenas al uso normal, por ejemplo, una caída o una colisión.
- **Defecto** - Un problema inesperado con el patinete eléctrico durante el uso normal que impide o limita el uso del patinete eléctrico.
- **Patinete eléctrico** - Patinete eléctrico de Augment incluido en el servicio.
- **Duración mínima del contrato** - El período de tiempo durante el cual el contrato está vigente por un período fijo, después del cual el contrato continúa indefinidamente a menos que el cliente lo rescinda de acuerdo con los términos del contrato antes del final del período fijo.
- **Normativa española de circulación de la DGT** - Resolución de 12 de enero de 2022, de la Dirección General de Tráfico, por la que se aprueba el Manual de características de los vehículos de movilidad personal. https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2022-987
- **Acreedor prendario** - Norion Bank AB, ID de empresa: 556597-0513
- **Patinete eléctrico de reemplazo** - El patinete eléctrico de reemplazo es equivalente al que ha utilizado el cliente. Augment ha reparado y verificado los patinetes eléctricos de reemplazo. Los patinetes eléctricos de reemplazo pueden mostrar signos de uso y desgaste, estos incluyen rayones y saltaduras de pintura.
- **Derecho de desistimiento** - Derecho legal a rescindir este Contrato dentro de los 14 días posteriores al pedido, en conformidad con las disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor en materia de venta a distancia.
- **Servicio** – Servicio del patinete eléctrico de Augment proporcionado de acuerdo con este contrato.
- **Tarifa de servicio** - Cargos de uso relacionados con este contrato, cobrados en intervalos de 2 semanas, 1 mes, 3 meses o 24 meses.
- **Términos del servicio** – Términos de este contrato.
- **Piezas de desgaste** - Piezas que normalmente se desgastan cuando se utiliza el patinete eléctrico, como neumáticos, frenos, motor y batería.

Formulario de Cancelación de Venta a Distancia

Complete el formulario y adjúntelo en el paquete de devolución para que se pueda procesar su cancelación y devolución, teniendo especial cuidado en completar las secciones del acuerdo.

Nombre:

Dirección de correo electrónico utilizada para el pedido:

Dirección:

Teléfono:

Fecha de cancelación:

Compré el producto a devolver: ☐ En línea ☐ Pedí por teléfono ☐ Recibí una llamada

Razón de devolución:

El producto/servicio no cumplió con mis expectativas porque

El producto/servicio no cumplió con mis expectativas según lo acordado con el vendedor porque

No tengo uso para el producto/servicio porque

El producto/servicio no se pudo implementar exitosamente porque

Otra razón:
