

CONTRATTO DI SERVIZIO AUGMENT

Terzi e scopo del contratto

I termini e le condizioni del presente **contratto** si applicano al **servizio** monopattini elettrici fornito da **Augment** a privati, al **cliente**, Augment e al cliente collettivamente, i **terzi**. Il cliente deve essere una persona fisica [pienamente autorizzata] di età superiore ai 18 anni e non un tribunale. Il **servizio** e il monopattino elettrico è per l'uso di una famiglia. Il **servizio** o **monopattino elettrico** non possono essere utilizzati per scopi commerciali o per la generazione di qualsiasi reddito.

Lo scopo del **contratto** è quello di definire i diritti e gli obblighi delle parti per quanto riguarda il **servizio** e il **monopattino elettrico**, delineato come segue:

- Entrata in vigore del **contratto** (pagina 1)
- Uso del **monopattino elettrico** e durata del **contratto** (pagina 1)
- Risoluzione del **contratto** (pagina 4)
- **Commissioni di servizio** e dati di contatto (pagina 4)
- Altri termini e condizioni (pagina 5)

Entrata in vigore del contratto

Il **contratto** è saldato elettronicamente. Il **contratto** entra in vigore quando **Augment** ha accettato l'ordine del **cliente**. Il presente **contratto** può essere scaricato elettronicamente dal sito web di **Augment**.

Verifica dell'informazione sul credito

Prima di accettare un ordine, **Augment** ha il diritto di verificare l'affidabilità creditizia del **cliente**.

Monopattino elettrico

All'entrata in vigore del **contratto**, **Augment** fornirà al cliente un nuovo **monopattino elettrico** mai utilizzato. Il **monopattino elettrico** è di proprietà di **Augment** per la completa durata del **contratto** (24 mesi). Il **monopattino elettrico** deve essere conservato nella sua condizione originale. Non sono ammesse modifiche tecniche o di altro tipo. Il **cliente** non è autorizzato a rimuovere i loghi **Augment**, dipingere il **monopattino elettrico**, applicare adesivi o modificare il **monopattino elettrico** in qualsiasi altro modo. **Augment** si riserva il diritto di addebitare al **cliente** il costo della rigenerazione del **monopattino elettrico** alla sua condizione originale.

Gli accessori normali quali un supporto del cellulare possono essere installati sul **monopattino elettrico** a condizione che tali accessori possano essere rimossi senza lasciare alcuni segni sul **monopattino elettrico**. Il **cliente** è responsabile dell'installazione, rimozione e smaltimento di eventuali accessori e marchi lasciati dagli accessori.

Termini del contratto ed Uso del monopattini elettrico

Durata del contratto

La **durata minima** del **contratto** è di 24 mesi. Durante il primo periodo di 24 mesi del **contratto**, il **contratto** non può essere risolto (**periodo minimo dell'accordo**). Dopo la fine del periodo minimo, il **contratto** rimane in vigore fino a nuovo avviso e può essere risolto con un periodo di preavviso di 30 giorni, a meno che il **cliente** non abbia aggiornato il **monopattino elettrico** a uno nuovo secondo la procedura di seguito indicata.

Uso del monopattini elettrico

Secondo la **Legge Sulla Circolazione Stradale** Italiana, il **monopattino elettrico** è un "veicolo elettrico leggero" ed è destinato all'uso in Italia in conformità con la **Legge Sulla Circolazione Stradale**. Il **cliente** deve garantire che egli stesso e gli altri utenti del **monopattino elettrico** abbiano familiarità con le regole del traffico relative all'uso del **monopattino elettrico** e siano in grado di gestire il **monopattino elettrico** in ogni circostanza senza causare pericoli a se stessi o ad altri utenti della strada.

Il **cliente** è responsabile di garantire che il **monopattino elettrico** sia in buone condizioni e funzionante e che venga utilizzato in conformità con i requisiti di legge. Il **monopattino elettrico** non deve essere utilizzato in condizioni meteorologiche inadatte per un uso sicuro.

Il **monopattino elettrico** non è destinato per la corsa, strada sterrata, o acrobazie. Acrobazie includono, ma non sono limitate a, slittata, bloccaggio dei freni deliberato, impennata e salti.

Augment ha il diritto di addebitare al **cliente** eventuali costi sostenuti a causa dell'uso del **monopattino elettrico** in qualsiasi modo contrario al presente **accordo** o al manuale utente.

Rottura del monopattini elettrico

Eventuali **difetti tecnici** o **danni** al **monopattino elettrico** devono essere segnalati tramite la live chat del **servizio clienti**. Una volta segnalato, **Augment** invierà al **cliente** un **monopattino elettrico** sostitutivo gratuitamente il giorno lavorativo successivo. La consegna del **monopattino elettrico** è normalmente 3-5 giorni lavorativi dalla data della spedizione.

Il **cliente** può anche riparare il **monopattino elettrico** da se'. In questo caso, **Augment** fornisce al **cliente** i pezzi di ricambio necessari per la riparazione.

Il **servizio** copre:

- Tutti i **difetti**, compresa l'usura di **parti** soggette ad usura come pneumatici, freni, motore e batteria.
- **Danni** imprevisti, ad esempio, rottura del monopattino a causa di collisione o rovesciamento. Durante la durata del **contratto**, il numero di **danni** da risarcire è limitato a un massimo di due casi all'anno.

Il **servizio** non comprende:

- Graffi, usura o segni sulla verniciatura che non influenzano l'uso del **monopattino elettrico**
- **Difetti** causati da dolo o colpa grave, nel qual caso **Augment** ha il diritto di addebitare il costo della riparazione al **cliente**

Augment non è responsabile nei confronti del **cliente** o di terzi per eventuali **danni** a persone, beni o beni mobili o immobili causati dal **monopattino elettrico** o dal suo uso. E' responsabilità del **cliente** di garantire che lei/lui abbia una polizza assicurativa valida che copre tali **danni**, incidenti, e responsabilità di terzi.

Riconsegna del monopattino elettrico difettoso

Dopo aver ricevuto una sostituzione, il difettoso deve essere restituito ad **Augment** entro una settimana dal ricevimento del sostitutivo in conformità con le istruzioni fornite dal **servizio clienti**. La restituzione del difettoso è gratuita.

Augment si riserva il diritto di addebitare una penale di 12,50 € per ogni settimana di ritardo in cui il difettoso non viene restituito.

Batteria del monopattini elettrico e ricarica

Il **cliente** deve rispettare il manuale utente del **monopattino elettrico** per la ricarica della batteria e le istruzioni di conservazione. Il **cliente** deve caricare la batteria almeno ogni 2 mesi. Il **cliente** non deve caricare o utilizzare la batteria se è fisicamente danneggiata, riscalda più del solito, fa un rumore strano o ha perdite.

Augment sostituirà la batteria gratuitamente se la capacità massima della batteria scende al di sotto del 70% della capacità della nuova batteria. Se la batteria non è stata conservata o caricata secondo le istruzioni, **Augment** non è obbligato a sostituire la batteria.

Perdita del monopattino elettrico dovuta a furto, vandalismo o altra perdita

Se il **monopattino elettrico** viene rubato, smarrito o vandalizzato, il **cliente** deve informare la Polizia e **Augment** entro 48 ore dal verificarsi di tale evento. **Augment** addebiterà 250 € senza batteria e 450 € con una batteria per un **monopattino elettrico** rubato. Al ricevimento del pagamento, un **monopattino sostitutivo** sarà consegnato al cliente. Questo **contratto** non viene annullato da furto, perdita o vandalismo.

Incidenti stradali

Qualsiasi incidente stradale che coinvolga un terzo deve essere segnalato alla Polizia e ad **Augment** entro 48 ore dall'incidente.

Aggiornamento del monopattino elettrico con uno nuovo

Il **monopattino elettrico** può essere aggiornato ad un nuovo **monopattino elettrico** dopo 12 mesi dall'inizio del **contratto** al costo di 125 €, o gratuitamente 18 mesi dopo l'inizio del **contratto**. Una nuova **durata minima del contratto** di 24 mesi inizia quando un **monopattino elettrico** viene aggiornato.

Il vecchio **monopattino elettrico** deve essere restituito ad **Augment** secondo le istruzioni del **servizio clienti** una volta che il nuovo **monopattino elettrico** è arrivato. Se il **monopattino elettrico** non viene restituito entro una settimana dalla ricezione del nuovo **monopattino elettrico**, **Augment** avrà il diritto di addebitare una tassa tardiva di 12,50 € a settimana di ritardo.

Risoluzione del contratto

Il **cliente** ha il diritto di risolvere il **contratto** alla scadenza della **durata minima del contratto** dandone comunicazione scritta ad Augment tramite live chat **Augment** o via e-mail prima della scadenza del **termine minimo**.

Dopo la scadenza del **periodo minimo**, **Augment** ha il diritto di risolvere il **contratto** con un preavviso di 30 giorni.

Opzione di acquisto del monopattino elettrico

Se il cliente ha scelto l'opzione di acquisto per un costo aggiuntivo di **4,95 €/mese** alla creazione del contratto, può acquistare il monopattino elettrico per **1 € dopo** la durata minima del contratto. Una volta pagato il prezzo di acquisto, questo contratto si risolverà automaticamente.

Restituire il monopattino elettrico alla risoluzione del contratto

Se il cliente non ha l'opzione di acquisto e non desidera acquistare il monopattino elettrico alla fine del contratto, il monopattino elettrico deve essere restituito ad Augment secondo le istruzioni fornite dal servizio clienti.

Commissioni di servizio e mantenimento dei dettagli di contatto

Commissioni di servizio

Le **commissioni di servizio** sono addebitate in anticipo in base all'intervallo di pagamento preselezionato. Il **cliente** garantisce che la carta di pagamento o il conto bancario dispongano di fondi sufficienti per coprire le spese di servizio applicabili.

La data di scadenza della **tassa di servizio** è determinata dalla data in cui viene effettuato l'ordine. La data di scadenza può essere modificata contattando il **servizio clienti**. La data di scadenza per le spese mensili può variare di alcuni giorni tra i mesi, come la durata dei mesi di calendario varia.

I pagamenti previsti dal **contratto** sono impegnati a favore di Norion Bank AB in **pegno**. Nessun altro che il **pegno** può apportare modifiche alle istruzioni di pagamento.

Diritto di recesso della vendita a distanza

In conformità con la legge sulla tutela dei consumatori, il **cliente** ha il diritto di recedere dal contratto entro 14 giorni dalla conclusione del contratto. La risoluzione del contratto deve essere notificato ad **Augment** tramite il modulo diritto di recesso dalla vendita a distanza allegato debitamente compilato al **servizio clienti**.

Si prega di compilare il modulo e allegarlo al pacchetto di ritorno in modo che la cancellazione e il ritorno possano essere elaborati, prestando particolare attenzione a completare le sezioni del contratto.

Il pacco contenente il **monopattino elettrico** può essere aperto dal **cliente** per consentire l'ispezione del contenuto.

In caso di annullamento dell'**accordo** dal **cliente**, il **monopattino elettrico** deve essere restituito ad **Augment** nel suo stato originale, seguendo le istruzioni del **servizio clienti** entro una settimana dalla

cancellazione dell'**accordo**.

Se è stato utilizzato il **monopattino elettrico** durante il periodo di recesso e dopo che il contratto è annullato, **Augment** ha il diritto di addebitare al **cliente** la riduzione del valore del **monopattino elettrico**.

Mantenimento dei dettagli di pagamento

Se i dettagli della carta di pagamento/conto bancario cambiano, i nuovi dati devono essere aggiornati tramite il sito Web self-service di **Augment** prima che la **rata successiva** sia dovuto.

I processori di pagamento utilizzati da **Augment** (attualmente Adyen / Stripe) memorizzano i dati necessari della carta di pagamento e di altri strumenti di pagamento in una forma fortemente crittografata nei propri database.

Mantenimento dei dettagli di contatto

Il **cliente** deve garantire che Augment abbia i suoi dettagli di contatto aggiornati.

Augment utilizzerà l'indirizzo e-mail o il numero di cellulare fornito per inviare avvisi relativi al **servizio** e all'**accordo**, come modifiche al servizio o informazioni sui ritardi di pagamento.

Altri termini e condizioni

Conclusione e limitazione dell'uso del servizio

Su richiesta del **cliente** o di una compagnia di assicurazioni o di un'autorità competente come la Polizia, **Augment** chiuderà, limiterà o sospenderà l'uso del **servizio**.

Augment ha il diritto di sospendere e/o limitare l'uso del **servizio** nelle circostanze di seguito indicate. Sospensione significa il congelamento di tutti i **servizi** disponibili ai sensi del presente accordo. Limitare significa limitare l'uso di uno o più dei **servizi** (o parte di essi) disponibili attraverso il presente **accordo**.

Se il **cliente** ha spese di servizio non pagate in sospeso, o se il **monopattino elettrico** è stato rubato, perso, sottratto o è in possesso illegale di un'altra persona, **Augment** ha il diritto di limitare l'uso del **monopattino elettrico**. Limitare l'uso del **monopattino elettrico** può comportare la riduzione della sua velocità o limitare l'area in cui viene utilizzato.

Augment ha il diritto di sospendere totalmente o sospendere parzialmente il **servizio** se:

- Il pagamento dovuto non è stato pagato entro due (2) settimane dall'invio del sollecito di pagamento,
- Ciò è necessario per prevenire abusi o **danni**, a terzi o oggetti inanimati,
- Il **cliente** è stato dichiarato fallito o dichiarato insolvente da un'autorità pubblica,
- Nonostante la richiesta di **Augment**, il **cliente** non ha rispettato i suoi obblighi contrattuali tra cui quelli riferenti alle sostituzioni oltre che quelli relativi al pagamento.

Augment non sospenderà o limiterà l'uso del **servizio** per il mancato pagamento se il mancato pagamento è dimostrato essere dovuto a malattia imprevista o altra causa comparabile al di fuori del controllo del **cliente**, e il pagamento dovuto è effettuato entro un (1) mese dall'invio del sollecito di pagamento, o se il **cliente** ha contestato la fattura con motivi giustificati e la parte indiscussa del pagamento viene pagata entro la data di scadenza.

Cambiamenti del servizio o di termini e condizioni

Il **servizio** e le sue caratteristiche o termini e condizioni applicabili possono cambiare. Il **cliente** ha il diritto di risolvere il contratto entro un mese dalla notifica di una modifica sostanziale del **servizio**.

Augment informerà il **cliente** in merito a modifiche sostanziali del contenuto del **servizio** almeno un mese prima della modifica all'indirizzo e-mail fornito dal cliente. I nuovi termini e condizioni saranno applicabili al **servizio** a partire dalla data della loro entrata in vigore.

Se la modifica si basa su una modifica della legge o su una decisione di un'autorità, **Augment** ha il diritto di attuare la modifica a partire dalla data di entrata in vigore della legge o della decisione di un'autorità.

Diritti di proprietà intellettuale

I diritti di proprietà intellettuale come copyright, marchi e brevetti relativi ai **servizi di Augment, monopattini elettrici** e altri prodotti appartengono ad **Augment** o a terzi. **Augment** concede una licenza limitata per la durata del **contratto** al **servizio** ai sensi del **contratto** e alle versioni in lingua macchina e la documentazione del software consegnato ai sensi del **contratto** esclusivamente per l'uso in conformità con il presente **accordo**.

Il **servizio** e l'hardware, il software, i documenti e gli altri materiali concessi in licenza in relazione ad essi devono essere utilizzati in conformità con le istruzioni di **Augment** o di terzi, come il proprietario del software, e solo per lo scopo concordato.

In caso di risoluzione del contratto, **Augment** può richiedere al **cliente** di restituire o distruggere i manuali, altri documenti o software.

Forza maggiore

Nessuna delle parti sarà responsabile per i suoi obblighi contrattuali o per il risarcimento nella misura in cui l'esecuzione del contratto è limitata, sospesa o ritardata da forza maggiore.

Per forza maggiore si intende una circostanza che la parte non avrebbe potuto ragionevolmente prevedere al momento della conclusione del **contratto** e che esula dal controllo della parte. Tali circostanze possono includere, ad esempio, le circostanze derivanti da condizioni meteorologiche eccezionali, lo stato nazionale di emergenza, le calamità naturali, l'interruzione dell'approvvigionamento energetico, l'interruzione del traffico di pagamento, le disposizioni di legge o l'ordine ufficiale o la decisione, scavo, **danni** alle attrezzature o **danni** simili causati da una terza parte e errori di consegna da parte del subappaltatore o fornitore di **Augment** derivanti dalle suddette circostanze.

Se l'esecuzione del **contratto** è sospesa o ritardata a causa di forza maggiore, il tempo per l'adempimento dell'obbligo è prorogato nella misura ragionevole in determinate circostanze.

Trattamento dei dati personali, cookies

Augment tratta i dati personali in conformità con la legislazione applicabile in materia di protezione dei dati. Per maggiori informazioni sul trattamento dei dati personali e dei cookie, si prega di fare riferimento all'Informativa sulla privacy di **Augment**, disponibile sul sito web di **Augment**.

Limitazione della responsabilità

Augment non sarà responsabile per qualsiasi perdita o danno indiretto o consequenziale causato da **Augment** a meno che **Augment** non abbia causato tale perdita o danno intenzionalmente o per negligenza grave.

Linguaggio contrattuale

La lingua principale di questo **accordo** è l'italiano. In caso di discrepanza tra le diverse versioni linguistiche, prevale la versione italiana.

Legge applicabile e controversie

Le controversie saranno risolte principalmente mediante negoziati tra le parti. Il **contratto** è regolato e interpretato secondo la **legge italiana** se il domicilio o la residenza abituale del **cliente** è in Italia.

I reclami devono essere effettuati dal **cliente** tramite live chat al **servizio clienti di Augment**, per iscritto con lettera raccomandata con ricevuta di ritorno o per semplice posta entro 45 giorni dal verificarsi dell'evento. I reclami relativi a disservizi di carattere eccezionale e generale di complessità tecnica devono essere confermati con lettera raccomandata con ricevuta di ritorno entro 45 giorni dalla fine del disservizio.

Augment esaminerà il reclamo e fornirà al cliente una risposta entro 45 giorni dal ricevimento. Per tutti i tipi di reclami presentati per iscritto, **Augment** fornirà una risposta scritta entro il suddetto periodo.

In caso di reclami per fatti particolarmente complessi, che non consentono una risposta esaustiva entro i suddetti termini, **Augment** informerà il **cliente** entro i predetti termini massimi sull'andamento del caso. I reclami relativi agli importi fatturati devono essere inoltre presentati per iscritto dal **cliente** entro 45 giorni dalla data della fattura, con indicazione degli articoli e degli importi contestati debitamente documentati mediante apposita dichiarazione, anch'essa presentata elettronicamente. Qualora il reclamo risulti fondato, **Augment** provvederà al rimborso degli importi non dovuti mediante compensazione dalla prima fattura successiva o, a scelta del cliente, mediante un pagamento specifico. Resta inteso che, anche in caso di reclamo, gli importi contestati devono essere pagati integralmente entro il termine indicato nella fattura contestata.

Per le controversie identificate con le misure di attuazione dell'autorità competente, non si può ricorrere ai tribunali fino a quando non sia stato compiuto il tentativo obbligatorio di conciliazione.

L'accordo sarà regolato e interpretato in conformità con le leggi italiane.

In caso di controversia derivante da un contratto di consumo, il consumatore può intentare un'azione legale nel suo luogo di domicilio o in quello del venditore. Il consumatore non può rinunciare in anticipo a tale diritto.

Le presenti Condizioni Generali di Acquisto sono soggette alla legge Italiana.

In alternativa, il cliente ha la possibilità di attivare la procedura di conciliazione contattando l'organismo ADR dell'Associazione dei Consumatori nell'elenco di cui alla delibera 661/15/CONS, nonché il tentativo di conciliazione dinanzi agli altri organi ADR di cui alla risoluzione 203/18/CONS e successive modifiche e aggiunte e dinanzi alle camere di conciliazione istituite presso le camere di commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura aderenti al Protocollo d'Intesa stipulato tra l'Autorità e UNIONCAMERE.

Validita' dei termini del contratto

I presenti termini e condizioni generali di **Augment** sono validi in Italia dal 23.10.2025 fino a nuovo avviso.

Definizioni (le parole sono scritte in grassetto in linguaggio di accordo quando si riferiscono ad una definizione)

- **Servizi aggiuntivi** - Servizi forniti separatamente al presente accordo e che richiedono la validità del presente accordo
- **Contratto** - questo contratto
- **Augment** - Augment Mobility Ab, indirizzo registrato Upankatu 1, 60100 Seinäjoki e aziende appartenenti allo stesso gruppo di Augment Mobility Ab
- **Legge sulla protezione dei consumatori** - Legge italiana sulla protezione dei consumatori (38/1978), modificata di volta in volta
- **Cliente** - un cliente che stipula un Contratto di Servizio con Augment. Come parte del presente Contratto, sei responsabile per l'e-scooter incluso, le spese di servizio e l'utilizzo.
- **Servizio clienti** – Il servizio clienti Augment
- **Danni** - Un guasto imprevisto del monopattino elettrico causato dall'utente o circostanze al di fuori del normale utilizzo, ad es. un ribaltamento o collisione
- **Difetto** - Un problema imprevisto con il monopattino elettrico durante l'uso normale che impedisce o limita l'uso del monopattino elettrico.
- **Monopattino elettrico** - monopattino elettrico di Augment incluso nel servizio
- **Periodo minimo di contratto** - Il periodo di tempo per il quale il contratto è in vigore per un periodo determinato, dopo il quale il contratto continua a tempo indeterminato, a meno che non sia risolto dal cliente in conformità con i termini del contratto prima della fine del termine fisso
- **Legge sul traffico stradale** - Legge italiana sul traffico stradale (729/2018), modificata di volta in volta
- **Pegno** - Norion Bank AB, business ID: 556597-0513
- **Monopattino elettrico di sostituzione** - Lo scooter elettrico di sostituzione che è equivalente a quello che il cliente ha usato. I monopattini elettrici sostitutivi sono stati riparati e verificati da Augment. I monopattini elettrici possono mostrare segni di usura. Questi includono graffi e trucioli di vernice.
- **Servizio** - Servizio di monopattino elettrico Augment fornito in conformità con il presente accordo
- **Spesa di servizio** - Spese di utilizzo relative al presente accordo, addebitate a intervalli di 1 mese, 3 mesi o 24 mesi
- **Termini di servizio** - Termini di questo contratto
- **Parti soggette a usura** - Parti che normalmente si usurano quando si utilizza il monopattino elettrico, come pneumatici, freni, motore e batteria

Modulo diritto di recesso dalla vendita a distanza

Si prega di compilare il modulo e allegarlo al pacchetto di ritorno in modo che la cancellazione e il ritorno possano essere elaborati, prestando particolare attenzione a completare le sezioni del contratto

Nome:

E-mail usata per l'ordine:

Indirizzo:

Cellulare:

Data di cancellazione:

Ho acquistato il prodotto da restituire: ☐ Online ho ordinato ☐ Per telefono ☐ Ho ricevuto una chiamata

Motivo della restituzione:

☐ Il prodotto/ servizio non ha soddisfatto le mie aspettative perché

☐ Il prodotto/ servizio non ha soddisfatto le mie aspettative come concordato con il venditore perché

☐ Non ho alcun uso per il prodotto/ servizio perché

☐ Il prodotto/ servizio non può essere distribuito correttamente perché

☐ Altri motivi:
