**FLEXYRIDE**

CAPITAL SMART INVESTMENT SRL · RNC 1-33-15474-9

LECTURA OBLIGATORIA

DOCUMENTOS LEGALES · FR-LEG-01

# Términos y condiciones de renta de vehículos

Lo que usted y FlexyRide se comprometen a cumplir cuando renta uno de nuestros vehículos. Léalo antes de aceptar: si algo no está claro, pregúntenos antes de firmar.

| VERSIÓN | ÁMBITO | JURISDICCIÓN |
|---|---|---|
| 2.2 · 28 de octubre de 2026 | Web, aplicación y sucursales | República Dominicana |

| Arrendador | Código | Vigencia | Revisión |
|---|---|---|---|
| **CAPITAL SMART INVESTMENT SRL, a través de su filial FLEXY RIDE RENT A CAR** | **FR-LEG-01** | **28 de octubre de 2026** | **Anual o ante cambio legal** |

**EN POCAS PALABRAS**

- Para rentar necesita una licencia de conducir vigente, un documento de identidad y la edad mínima que indique el vehículo.
- El precio que ve antes de pagar es el que paga. Los impuestos van desglosados y la factura lleva el comprobante fiscal que corresponda.
- La garantía (depósito) es una retención en su tarjeta, no un cobro: se libera cuando devuelve el vehículo sin daños ni cargos pendientes.
- El seguro full coverage va incluido en el precio, pero no cubre el uso prohibido: alcohol o drogas, conductor no autorizado, carreras, fuera de vía, entre otros.
- Devuelva el vehículo en la fecha, la hora y el lugar acordados. Si no lo devuelve ni nos avisa, acudiremos a las autoridades para recuperarlo.
- Multas, peajes, combustible faltante y daños no cubiertos corren por su cuenta. Siempre le enviamos el detalle con la evidencia y puede reclamarlo.
- Si cancela o acorta su renta, lo que corresponda devolverle queda como saldo a favor para futuras reservas, según la Política de reembolsos.
- Si no está conforme, puede reclamarnos, acudir a Pro Consumidor o a los tribunales. Nunca le obligamos a ir a arbitraje.

CONTENIDO

# Índice


**1** Pago, tarjeta y garantía (retención)

**2** Conducción bajo efectos de alcohol, drogas o sustancias controladas

**3** Abandono del vehículo

**4** Daños, accidentes y robo: qué hacer

**5** Devolución tardía y no devolución

**6** Usos prohibidos

**7** Combustible y kilometraje

**8** Multas, peajes e infracciones

**9** Datos personales y localización GPS del vehículo

**10** Pérdida o daño de las llaves

**11** Prohibido fumar dentro del vehículo

**12** Gastos administrativos y lucro cesante por accidente

**13** Objetos olvidados en el vehículo

**14** Partes, documentos del contrato y definiciones

**15** Requisitos del conductor

**16** Reserva, precio, impuestos y duración mínima

**17** Seguro incluido y lo que no cubre

**18** Entrega, inspección y devolución

**19** Extensiones, cambios y cancelaciones

**20** Recuperación del vehículo y terminación anticipada

**21** Lo que FLEXYRIDE garantiza y sus límites

**22** Comunicaciones y documentos electrónicos

**23** Cambios de estos Términos
**24** Reclamaciones, ley aplicable y tribunales
**25** Idioma y disposiciones finales
**A** Anexo · Marco normativo

ANTES DE EMPEZAR

Estos Términos forman parte del Contrato de Alquiler de Vehículo. Usted los acepta marcando la casilla al reservar o al hacer el check-in, y con su firma al recibir el vehículo; sin esa aceptación no se entrega el vehículo. Las políticas de Reembolsos, Privacidad, Seguridad de Pagos y Uso del Vehículo complementan este documento.

SECCIÓN 1

# Pago, tarjeta y garantía (retención)

## 1.1 Autorización de cargos

Al registrar su tarjeta de crédito o débito, usted autoriza a FLEXYRIDE a realizar los siguientes cargos o retenciones, siempre por los conceptos de este contrato:

| CONCEPTO | QUÉ ES |
|---|---|
| **Precio de la renta** | El total que aceptó al reservar (o al extender o cambiar la renta). Se cobra al reservar o cuando lo indique la reserva. |
| **Garantía o depósito (retención)** | Una retención temporal en su tarjeta. No es un cobro: el dinero queda reservado por su banco y se libera tras la devolución conforme del vehículo (1.2). |
| **Cargos posteriores** | Daños no cubiertos, multas, peajes, combustible, llaves, limpieza o retraso, conforme a estos Términos y a la Política de uso del vehículo. Se descuentan de la garantía o se cobran a la tarjeta. |

Cada movimiento en su tarjeta se le notifica por correo. Todo cargo posterior se le informa con su detalle y su evidencia (fotografías del acta, factura del taller, notificación de la autoridad), y usted puede reclamarlo según la sección 24.

## 1.2 Liberación de la garantía

La garantía se retiene en el momento que indica su reserva (al confirmarla, en el check-in o al entregarle el vehículo); su importe se le informa antes de reservar. También puede entregarse en efectivo o por transferencia en la sucursal; en ese caso se le devuelve por el mismo medio.

FLEXYRIDE gestiona la liberación dentro de las 24 horas hábiles siguientes a la devolución conforme del vehículo. El tiempo en que su banco la refleja no depende de nosotros (suele ser de 1 a 7 días hábiles). Si hay cargos pendientes, se descuentan de la garantía y se libera el resto.

En rentas largas, cuando el banco no mantiene una retención durante toda la renta, FLEXYRIDE puede renovarla sobre la misma tarjeta por el mismo importe; se le avisa cada vez.

### 1.3 Otras formas de pago, moneda y factura

Además de la tarjeta, puede pagar por transferencia bancaria o Zelle, subiendo el comprobante. Un pago por transferencia o Zelle queda «pendiente de verificación» hasta que lo confirmamos; si no se puede confirmar, se le avisa con el motivo para que pague por otro medio.

Los precios se muestran en la moneda que indica la reserva (dólares estadounidenses o pesos dominicanos). Cuando paga en otra moneda, se aplica la tasa que se le muestra antes de pagar.

FLEXYRIDE emite la factura con el comprobante fiscal que corresponda según las normas de la Dirección General de Impuestos Internos (DGII). Los pagos que haga antes de la factura se aplican a ella como anticipo.

---

SECCIÓN 2

## Conducción bajo efectos de alcohol, drogas o sustancias controladas

> CERO TOLERANCIA
>
> Está prohibido conducir el vehículo bajo los efectos del alcohol, de drogas, de medicamentos que alteren la capacidad de reacción o de cualquier otra sustancia psicoactiva. Además de ser una falta de este contrato, lo prohíbe la Ley 63-17 de Movilidad, Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial (arts. 257 y 258).

### 2.1 Consecuencias económicas

Si ocurre un accidente o un daño mientras el vehículo era conducido en ese estado, el seguro incluido no cubre el siniestro (sección 17) y usted responde de forma directa de:

a. La reparación del vehículo o su valor de reposición si es pérdida total.
b. Los daños a vehículos y bienes de terceros, públicos o privados.
c. Los gastos médicos y de hospitalización de terceros afectados, en lo que no cubra el seguro obligatorio.
d. Las multas y sanciones que impongan las autoridades.
e. Los gastos de grúa, traslado y almacenaje del vehículo.
f. El lucro cesante por los días que el vehículo esté fuera de servicio (sección 12).
g. Los honorarios y costas que fije un tribunal en un proceso derivado del hecho.

### 2.2 Cómo se acredita

FLEXYRIDE podrá aplicar esta cláusula cuando conste por: (i) una prueba de alcohol o de drogas con resultado positivo, o el acta de la autoridad que intervino; (ii) testigos o evidencia audiovisual; o (iii) su propio reconocimiento. Usted siempre puede aportar las pruebas que tenga en contrario.

SECCIÓN 3

# Abandono del vehículo

**ABANDONO DEL VEHÍCULO**

Abandonar el vehículo, en cualquier circunstancia, está prohibido y es una falta grave de este contrato. Según el caso, puede además dar lugar a responsabilidad penal conforme a las leyes de la República Dominicana.

## 3.1 Qué se considera abandono

- ✕ Dejar el vehículo en un lugar no autorizado sin avisar a FLEXYRIDE dentro de las 2 horas siguientes.
- ✕ Salir del país sin devolver el vehículo ni avisar formalmente a FLEXYRIDE.
- ✕ Dejar el vehículo tras un accidente sin esperar a las autoridades ni comunicarse con FLEXYRIDE.
- ✕ Dejar el vehículo sin uso, en un lugar desconocido o inaccesible, por más de 6 horas sin justificación.

## 3.2 Qué hace FLEXYRIDE en caso de abandono

1. Localizar el vehículo por los medios a su alcance, incluido el dispositivo de localización cuando el vehículo lo tenga (sección 9), y recuperarlo (sección 20).
2. Denunciar los hechos ante la Policía Nacional, la Dirección General de Seguridad de Tránsito y Transporte Terrestre (DIGESETT) o el Ministerio Público.
3. Cobrarle los gastos documentados de localización, grúa, traslado, almacenaje y reparación, con su detalle y evidencia.
4. Reclamar por la vía judicial o extrajudicial los daños y perjuicios, incluido el lucro cesante.

## 3.3 Clientes que residen fuera de la República Dominicana

Si usted reside fuera del país, reconoce que:

1. Salir del país sin devolver el vehículo o sin saldar lo pendiente puede ser denunciado ante las autoridades dominicanas competentes.
2. FLEXYRIDE podrá comunicar sus datos a las autoridades y a quien gestione el cobro, sólo en lo necesario para ejercer o defender sus derechos y conforme a la Política de privacidad.
3. Los cargos que deriven del abandono podrán cobrarse a su tarjeta aun después de su salida del país, con aviso y detalle de cada uno.
4. Este contrato puede reclamarse ante los tribunales de la República Dominicana, sin perjuicio de las acciones que correspondan en su país de residencia.

SECCIÓN 4

# Daños, accidentes y robo: qué hacer

## 4.1 Ante un accidente o un daño

1. Detenga el vehículo de forma segura y permanezca en el lugar.

2. Llame de inmediato al número de emergencias de FLEXYRIDE: +1 829 678 1205.
3. Llame a la DIGESETT o a la Policía Nacional para que levanten el acta del accidente.
4. No mueva el vehículo hasta que las autoridades lo autoricen, salvo que haya peligro inmediato.
5. Tome fotografías del daño, del lugar y de los documentos de la otra parte.
6. No firme documentos ni acepte acuerdos económicos con terceros sin la autorización escrita de FLEXYRIDE.

> **IMPORTANTE**
>
> Si no sigue este procedimiento, y en particular si mueve o abandona el vehículo sin autorización o no hay acta de la autoridad, el seguro puede negarse a cubrir el siniestro y el costo quedaría a su cargo.

### 4.2 Ante un robo

1. Avise de inmediato a FLEXYRIDE al +1 829 678 1205.
2. Presente la denuncia ante la Policía Nacional cuanto antes y envíenos una copia.
3. Entréguenos las llaves y los documentos del vehículo que conserve.

Sin denuncia ni aviso inmediato, el seguro puede negarse a cubrir el robo y usted respondería por el valor del vehículo, salvo que pruebe que el robo no se debió a su culpa (por ejemplo, que el vehículo estaba cerrado y con las llaves en su poder).

### 4.3 Quién paga los daños

Usted responde de los daños y pérdidas que sufra el vehículo durante la renta, salvo que se deban a una causa que no le sea imputable: un defecto del propio vehículo, el hecho de un tercero identificado o un caso fortuito o de fuerza mayor. Así lo establece el Código Civil para todo arrendatario (arts. 1728, 1732 y 1735).

La ley hace responsables solidarios al conductor y al propietario del vehículo de los daños causados a terceros con su conducción (Ley 63-17, art. 305). Si FLEXYRIDE tuviera que pagar a un tercero por un daño causado durante su renta y no cubierto por el seguro, usted deberá reembolsárselo, con el detalle y la prueba del pago.

Cuando el daño está cubierto por el seguro incluido, usted paga como máximo el deducible que indique la reserva (si lo hay). Cuando no está cubierto (sección 17), paga el costo de la reparación según la factura del taller o la evaluación del perito.

---

SECCIÓN 5

## Devolución tardía y no devolución

Devolver el vehículo después de la fecha y hora pactadas, sin una extensión autorizada (sección 19), genera estos cargos:

| TIEMPO DE RETRASO | CARGO | NOTA |
|---|---|---|

| | | |
|---|---|---|
| **Hasta 2 horas** | Por hora: 1/24 de la tarifa diaria | Se aplica a la garantía |
| **De 2 a 24 horas** | Un (1) día adicional completo | Se aplica a la garantía o a la tarjeta |
| **Más de 24 horas** | Tarifa diaria por cada día, más lo previsto en 5.1 | Se activan las medidas de recuperación |

### 5.1 No devolución

Si pasan más de 24 horas desde la hora pactada, sin extensión autorizada y sin que usted responda a nuestros avisos, FLEXYRIDE considerará que retiene el vehículo indebidamente. En ese caso podrá recuperarlo (sección 20), presentar la denuncia penal ante el Ministerio Público por la retención o apropiación del vehículo, y reclamar por la vía civil la renta de los días de retención, los daños y el lucro cesante.

> **EL VEHÍCULO NO ES SUYO**
>
> Recibirlo en renta le da derecho a usarlo durante el plazo pactado, no a quedárselo. Quedarse con un vehículo entregado en alquiler, negarse a devolverlo o disponer de él puede constituir el delito de abuso de confianza del Código Penal dominicano (Ley 74-25, art. 252).

SECCIÓN 6

## Usos prohibidos

El vehículo NO puede usarse para:

✕ Transportar personas o mercancías a cambio de dinero (taxi, entregas, plataformas de transporte), salvo autorización escrita.

✕ Subarrendarlo, prestarlo, venderlo, empeñarlo o darlo en garantía.

✕ Que lo conduzca una persona no registrada en el contrato como conductor (sección 15).

✕ Carreras, competencias, pruebas de velocidad o enseñar a conducir.

✕ Circular fuera de vías aptas (playas, ríos, caminos sin asfaltar no aptos para el vehículo) o por zonas inundadas.

✕ Remolcar o empujar otros vehículos o remolques.

✕ Transportar sustancias ilícitas, armas en violación de la ley, materiales peligrosos o más pasajeros o carga de lo permitido.

✕ Salir del territorio de la República Dominicana o embarcarlo en un barco sin autorización escrita.

✕ Cualquier actividad ilícita.

Si incumple estas restricciones, FLEXYRIDE puede terminar el contrato de inmediato, recuperar el vehículo (sección 20) y reclamar los daños y perjuicios. El seguro incluido no cubre los daños ocurridos en un uso prohibido (sección 17).

SECCIÓN 7

## Combustible y kilometraje

Devuelva el vehículo con el mismo nivel de combustible con que lo recibió (consta en el acta de entrega). Si falta combustible, se cobra lo que falte al precio por galón (o litro) de la tabla de cargos vigente, más un cargo administrativo de servicio. Si la tarifa incluye kilómetros limitados, el exceso se factura al precio pactado en la reserva.

SECCIÓN 8

## Multas, peajes e infracciones

Las multas de tránsito, los peajes no pagados (incluido el telepeaje Paso Rápido) y las sanciones administrativas que se generen durante la renta son responsabilidad de quien conducía el vehículo, es decir, suya. FLEXYRIDE le enviará copia de la notificación y podrá cobrar el importe (más el cargo administrativo de la tabla vigente, si lo hay) a la garantía o a la tarjeta, incluso después de la devolución, mientras la autoridad pueda notificar la infracción. La ley consigna la multa al vehículo y hace responsable a su propietario si el conductor no paga (Ley 63-17, art. 327): por eso se le traslada. Si la infracción no es suya (por ejemplo, ocurrió fuera de las fechas de su renta), se anula el cargo.

SECCIÓN 9

## Datos personales y localización GPS del vehículo

FLEXYRIDE trata sus datos personales para ejecutar este contrato (verificar su identidad y licencia, cobrar, facturar, atender reclamaciones y siniestros) y para cumplir la ley, como explica la Política de privacidad, que forma parte de este contrato.

Los vehículos pueden llevar instalado un dispositivo de rastreo GPS. Cuando lo llevan, usted autoriza su uso con fines de seguridad, recuperación y gestión de la flota (por ejemplo, ubicar el vehículo en caso de robo, abandono o no devolución). No se usa para vigilar su vida privada ni se comparte con terceros ajenos a esos fines.

SECCIÓN 10

## Pérdida o daño de las llaves

### 10.1 Responsabilidad del cliente

Las llaves del vehículo (incluidos controles remotos, llaves inteligentes o cualquier dispositivo de acceso entregado con el vehículo) quedan bajo su cuidado desde la entrega hasta la devolución. FLEXYRIDE se las entrega funcionando y usted debe devolverlas en las mismas condiciones.

### 10.2 Cargos aplicables

Si las pierde, se dañan, se las roban o no las devuelve, usted paga los siguientes costos, según la tabla de cargos vigente o la factura del proveedor:

| CONCEPTO | DETALLE |
|---|---|
| **Llave convencional** | Duplicado o reposición según el modelo, más cargo administrativo. |
| **Llave inteligente o de proximidad** | Reposición y programación por el proveedor oficial del fabricante. |
| **Cambio de cilindro o cerradura** | Sólo cuando la pérdida pone en riesgo la seguridad del vehículo. |
| **Asistencia de emergencia** | Grúa, apertura o traslado si la pérdida lo hizo necesario. |

> **NOTA**
>
> El seguro incluido no cubre la pérdida de llaves.

SECCIÓN 11

# Prohibido fumar dentro del vehículo

## 11.1 Prohibición

Está prohibido fumar dentro del vehículo cualquier producto o sustancia, entre otros:

- ✕ Cigarrillos, cigarros y tabaco en cualquier presentación.
- ✕ Cigarrillos electrónicos, vaporizadores y dispositivos de tabaco calentado.
- ✕ Marihuana o cualquier sustancia fumable.
- ✕ Pipas, narguiles o cualquier otro dispositivo que produzca humo, vapor o residuos.

## 11.2 Cargos si se fumó

Si en la devolución se detectan señales de haber fumado (olor, ceniza, residuos o quemaduras), usted paga, según la tabla de cargos vigente:

1. La limpieza profunda y la desodorización profesional del interior.
2. La reparación o reposición de tapicería, alfombras u otros materiales dañados.
3. El lucro cesante por los días que el vehículo deba quedar fuera de servicio para la limpieza o la reparación.
4. El cargo administrativo de procesamiento.

> **CÓMO SE COMPRUEBA**
>
> En la inspección de devolución se toman fotografías y se describe lo encontrado. Esa evidencia se le envía junto con el cargo y usted puede presentar sus observaciones o reclamarlo (sección 24).

SECCIÓN 12

# Gastos administrativos y lucro cesante por accidente

## 12.1 Principio

Cuando un accidente o daño causado por negligencia, imprudencia o incumplimiento suyo obliga a retirar el vehículo de circulación (reparación, peritaje, inspección de la aseguradora u otro trámite), FLEXYRIDE deja de percibir los ingresos de esos días. Ese perjuicio le es imputable y debe resarcirlo.

## 12.2 Conceptos que se reclaman

| # | CONCEPTO | DESCRIPCIÓN |
|---|---|---|
| **1.** | Lucro cesante | Tarifa diaria del vehículo por los días que permanezca fuera de circulación, desde su retiro hasta su vuelta a la flota. |
| **2.** | Gestión del siniestro | Trámites ante la aseguradora, la DIGESETT, el Ministerio Público u otra institución relacionada con el incidente. |
| **3.** | Peritos y evaluaciones | Peritajes técnicos, inspecciones de daños y avalúos que requiera la aseguradora o FLEXYRIDE. |
| **4.** | Grúa y traslado | Cuando el traslado fue consecuencia de su conducta. |
| **5.** | Honorarios legales | Los que fije un tribunal o los que se generen al reclamar extrajudicialmente un daño que usted no pagó. |
| **6.** | Deducible | El deducible de la póliza, cuando el siniestro le sea atribuible. |

## 12.3 Cálculo, aviso y derecho a impugnar

El lucro cesante se calcula con la tarifa diaria vigente del vehículo al momento del accidente, multiplicada por los días que el taller certifique como necesarios para la reparación. FLEXYRIDE le notificará el monto con su cálculo y los documentos que lo respaldan; podrá descontarlo de la garantía o cobrarlo a la tarjeta. Si supera la garantía, usted dispone de 5 días hábiles desde la notificación para pagar la diferencia o presentar sus objeciones.

> **CUÁNDO NO APLICA**
>
> Esta cláusula no aplica cuando el accidente se deba a fuerza mayor, al hecho de un tercero identificado o a un defecto del vehículo, ni cuando la aseguradora pague el lucro cesante. Si usted no está de acuerdo con el cálculo, puede impugnarlo ante nosotros, ante Pro Consumidor o ante los tribunales (sección 24).

SECCIÓN 13

# Objetos olvidados en el vehículo

## 13.1 Su responsabilidad

Los objetos, equipajes, documentos, dinero, dispositivos, medicamentos o joyas que usted o sus acompañantes lleven en el vehículo quedan bajo su cuidado. FLEXYRIDE no responde por su pérdida, robo o daño mientras el vehículo está en su poder, ni por lo que se deje dentro al devolverlo, salvo que la pérdida o el daño se deba a culpa del personal de FLEXYRIDE.

## 13.2 Si olvida algo

Avísenos cuanto antes al número de contacto del contrato. Buscaremos el objeto de buena fe y, si lo encontramos, se lo avisaremos. Debe reclamarlo dentro de las 72 horas siguientes al aviso; pasado ese plazo, FLEXYRIDE no responde por su conservación. La recogida o el envío del objeto corre por su cuenta.

> **RECOMENDACIÓN**
>
> Antes de devolver el vehículo, revise la guantera, el maletero, los asientos y los bolsillos de las puertas.

SECCIÓN 14

# Partes, documentos del contrato y definiciones

El arrendador es CAPITAL SMART INVESTMENT SRL (RNC 1-33-15474-9), que opera a través de su filial FLEXY RIDE RENT A CAR (en estos Términos, «FLEXYRIDE»). El arrendatario es la persona que reserva y firma el contrato (en estos Términos, «usted» o «el cliente»).

El contrato lo forman, en este orden de prioridad: (1) el Contrato de Alquiler de Vehículo con los datos de su renta (vehículo, fechas, lugares, precio, garantía) y el acta de entrega; (2) estos Términos; y (3) las políticas de Reembolsos, Privacidad, Seguridad de Pagos y Uso del Vehículo. Si algo se contradice, se aplica lo que sea más favorable para usted.

| PALABRA | QUÉ SIGNIFICA AQUÍ |
|---|---|
| **Reserva** | Su solicitud confirmada de un vehículo de una categoría, para unas fechas y lugares, con su precio. |
| **Renta** | El período desde que recibe el vehículo hasta que lo devuelve y se firma el acta de devolución. |
| **Garantía o depósito** | La retención temporal en su tarjeta (o el importe entregado) que respalda el cumplimiento del contrato. |
| **Acta de entrega / devolución** | El registro con fotografías del estado del vehículo, kilometraje y combustible al entregarlo y al devolverlo. |

| | |
|---|---|
| **Saldo a favor** | El importe que queda a su favor para usarlo en futuras reservas (Política de reembolsos). |
| **Tabla de cargos** | Los importes vigentes de los cargos posteriores, publicados en la Política de uso del vehículo. |

SECCIÓN 15

## Requisitos del conductor

1. Tener la edad mínima que indique la ficha del vehículo al reservar. Si el vehículo prevé un recargo para conductores jóvenes, se muestra en el precio antes de pagar.
2. Presentar una licencia de conducir vigente, original y válida para el tipo de vehículo. Si su licencia es de otro país, debe ser válida para conducir en la República Dominicana durante su estancia.
3. Presentar un documento de identidad vigente: cédula de identidad dominicana o pasaporte (u otro documento que acepte la reserva).
4. Que la tarjeta de la garantía esté a nombre del cliente que firma el contrato.
5. Completar el check-in (en línea o en el mostrador) con fotografías legibles de la licencia y del documento de identidad.

La ley obliga a FLEXYRIDE a comprobar la licencia de quien renta antes de entregarle el vehículo (Ley 63-17, art. 197). Sólo pueden conducir las personas registradas en el contrato como conductores. Cada conductor adicional debe cumplir los mismos requisitos y presentar sus documentos antes de conducir. Usted responde por los actos de los conductores que registre.

FLEXYRIDE puede negarse a entregar el vehículo si los documentos no son válidos, están vencidos o no coinciden con la persona, o si el cliente tiene deudas pendientes o incumplimientos graves en rentas anteriores. En ese caso, lo pagado queda como saldo a favor o se devuelve según la Política de reembolsos.

SECCIÓN 16

## Reserva, precio, impuestos y duración mínima

1. Usted reserva una categoría de vehículo, no una placa concreta. Si el modelo exacto no está disponible, se le entrega otro de la misma categoría o de una superior, sin costo adicional.
2. El precio total se muestra antes de pagar, con el detalle de los días, los cargos de entrega o recogida a domicilio o en aeropuerto según la zona, los extras y los impuestos que correspondan (el ITBIS grava la locación de servicios: Ley 11-92, art. 335). Los precios, descuentos y totales los calcula el sistema de FLEXYRIDE, no el navegador.
3. La renta tiene un mínimo de días que se indica al reservar. Los días se cuentan por períodos de 24 horas desde la hora de entrega, con la tolerancia que indique la reserva.
4. La reserva queda confirmada cuando se le envía la confirmación por correo con su código.

SECCIÓN 17

## Seguro incluido y lo que no cubre

Todos los vehículos salen con un seguro full coverage incluido en el precio. Cubre el vehículo y la responsabilidad civil frente a terceros en los términos y con los límites de la póliza emitida por una aseguradora autorizada en la República Dominicana. Si la reserva indica un deducible, ése es el máximo que usted paga por un daño cubierto.

El seguro NO cubre, y por tanto usted responde del costo total, cuando el daño ocurre:

- ✕ Conduciendo bajo efectos del alcohol, drogas o sustancias (sección 2).
- ✕ Con un conductor no registrado en el contrato, o sin licencia vigente.
- ✕ En un uso prohibido de la sección 6 (carreras, fuera de vía, transporte remunerado, subarriendo, remolque, salida del país, actividad ilícita).
- ✕ Por abandono del vehículo o por no seguir el procedimiento de la sección 4 (sin acta de la autoridad, vehículo movido sin autorización, acuerdos con terceros).
- ✕ Por negligencia grave o intención: por ejemplo, dejar el vehículo abierto o con las llaves dentro, o conducir con un testigo de avería encendido.
- ✕ Fuera de las fechas de la renta, cuando el vehículo no fue devuelto a tiempo (sección 5).

Tampoco cubre: la pérdida de llaves (sección 10), los objetos personales (sección 13), las multas y peajes (sección 8), el combustible (sección 7), la limpieza (sección 11), ni las exclusiones propias de la póliza. Puede pedirnos en cualquier momento las condiciones de la póliza vigente.

SECCIÓN 18

## Entrega, inspección y devolución

1. Al entregarle el vehículo se hace una inspección conjunta y se levanta el acta de entrega con fotografías, kilometraje y nivel de combustible. Usted puede anotar en el acta lo que vea antes de firmar.
2. Al devolverlo se repite la inspección y se levanta el acta de devolución. Lo que no consta en el acta de entrega y aparece en la devolución se considera ocurrido durante la renta, salvo prueba en contrario (Código Civil, arts. 1730 a 1732).
3. La entrega y la devolución se hacen en la sucursal, en el aeropuerto o en la dirección acordada, en la fecha y hora de la reserva. La entrega o recogida a domicilio o en aeropuerto tiene el precio de la zona, que se muestra antes de pagar.
4. Si devuelve el vehículo en un lugar distinto del acordado sin autorización, paga el traslado según la tabla de cargos vigente.
5. El vehículo se entrega limpio. Si se devuelve con una suciedad que exige una limpieza especial (barro, arena, manchas, olores), se cobra la limpieza según la tabla de cargos vigente.
6. El equipo que FLEXYRIDE presta con la renta es de su propiedad y es para usarlo durante la renta. Los accesorios del vehículo (sillas playeras, sombrilla, soporte y cable cargador del teléfono, silla de bebé y el botiquín de primeros auxilios) deben estar dentro del vehículo al devolverlo. Del

botiquín se devuelve el botiquín: su contenido (medicamentos, vendas y similares) se puede usar, y usarlo no es un cargo ni una falta. Lo que se consume o se queda el cliente no se devuelve: el agua, el pinito aromático y los protectores de alfombra. La nevera de foam es del cliente: puede quedársela, desecharla o devolverla con el vehículo, como prefiera, y no devolverla no es un cargo ni una falta.

SECCIÓN 19

## Extensiones, cambios y cancelaciones

1. Puede pedir más días antes de la hora de devolución, desde «Mi reserva» o con el equipo. Depende de la disponibilidad y se cobra a la tarifa vigente: de inmediato, o descontándolo de la garantía cuando la reserva lo permite (en ese caso se le dice cuánto queda en garantía).
2. Puede pedir un cambio de fechas, lugar o vehículo; depende de la disponibilidad. El precio se recalcula; si sube, paga la diferencia; si baja, la diferencia queda como saldo a favor.
3. Las cancelaciones, las devoluciones anticipadas y cualquier importe que corresponda devolverle se rigen por la Política de reembolsos, cambios y cancelaciones: por regla general, lo que corresponda queda como saldo a favor para futuras reservas y, si ya había factura con comprobante fiscal, se emite una nota de crédito.
4. Ningún cambio permite bajar del mínimo de días de renta.

SECCIÓN 20

## Recuperación del vehículo y terminación anticipada

FLEXYRIDE puede dar por terminado el contrato y recuperar el vehículo, dondequiera que se encuentre, cuando (Código Civil, art. 1729):

a. No se devuelve en la fecha pactada sin extensión autorizada (sección 5).
b. Se usa de una forma prohibida (sección 6) o lo conduce alguien no autorizado.
c. Es abandonado (sección 3) o corre un riesgo grave de daño o pérdida.
d. Los datos o documentos aportados resultan falsos.

La recuperación se hace por medios lícitos y, cuando haga falta, con el auxilio de las autoridades. Los gastos documentados de la recuperación son a su cargo. Lo pagado por los días no usados se trata según la Política de reembolsos, una vez descontados los cargos que correspondan.

SECCIÓN 21

## Lo que FLEXYRIDE garantiza y sus límites

1. FLEXYRIDE le entrega el vehículo en buen estado de funcionamiento, con sus documentos y el seguro incluido vigentes.
2. Si el vehículo falla por una causa que no le es imputable, FLEXYRIDE lo asiste y le ofrece otro vehículo de la misma categoría o superior; si no puede hacerlo, se le reconoce lo pagado por los días no prestados según la Política de reembolsos.

3. FLEXYRIDE no responde de daños indirectos ajenos a su control (por ejemplo, un vuelo perdido por un atasco), pero sí responde de los daños que cause por su culpa o por defectos del vehículo, conforme a la ley.
4. Nada en este contrato limita los derechos que la Ley 358-05 de Protección de los Derechos del Consumidor reconoce al cliente.

SECCIÓN 22

## Comunicaciones y documentos electrónicos

Las comunicaciones de esta relación se envían al correo electrónico y al teléfono que usted registró, y aparecen en «Mi reserva». Usted se compromete a mantenerlos al día. Las nuestras le llegan desde los canales oficiales de FLEXYRIDE; nunca le pediremos su contraseña ni los datos completos de su tarjeta por correo, teléfono o WhatsApp.

Su aceptación marcando la casilla, su firma en la pantalla y los documentos electrónicos de la renta (contrato, actas, facturas, notificaciones) tienen la misma validez que los firmados en papel, conforme a la Ley 126-02 sobre Comercio Electrónico, Documentos y Firmas Digitales. FLEXYRIDE guarda la versión de los Términos que usted aceptó, con la fecha, la hora y el equipo desde el que aceptó.

SECCIÓN 23

## Cambios de estos Términos

FLEXYRIDE puede actualizar estos Términos por cambios legales, del servicio o de seguridad. Cada versión lleva un número y una fecha de vigencia, y las anteriores se conservan. Antes de que un cambio importante entre en vigor, se le avisará por correo y en la aplicación, y se le pedirá aceptarlo de nuevo. Una renta ya reservada o en curso se rige por la versión que usted aceptó, salvo que el cambio le favorezca.

SECCIÓN 24

## Reclamaciones, ley aplicable y tribunales

1. Puede reclamar cualquier cargo o la aplicación de estos Términos escribiendo a info@flexyriderentacar.com, por WhatsApp o en la sucursal. Le recomendamos hacerlo dentro de los 15 días siguientes a la devolución o a la notificación del cargo, mientras la evidencia está reciente; este plazo no le impide reclamar después por las vías legales.
2. FLEXYRIDE le responderá por escrito, con la evidencia que sustente su decisión, en un plazo máximo de 10 días hábiles.
3. Si no queda conforme, puede acudir al Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro Consumidor), incluido su procedimiento de conciliación (Ley 358-05, art. 124), o a los tribunales competentes de la República Dominicana. Ninguna cláusula de este contrato le obliga a usar el arbitraje u otro procedimiento exclusivo.
4. Este contrato se rige por las leyes de la República Dominicana. Las cláusulas se interpretan siempre del modo más favorable para el consumidor (Ley 358-05, art. 82).

SECCIÓN 25

## Idioma y disposiciones finales

Estos Términos se publican en español y en inglés. En caso de discrepancia, prevalece la versión en español. Si una cláusula fuera declarada nula, las demás siguen vigentes. Estos Términos (secciones 1 a 25 y su anexo) complementan y forman parte inseparable del Contrato de Alquiler de Vehículo, y fueron redactados de buena fe para proteger a ambas partes.

ACEPTACIÓN

## Declaración de aceptación

Declaro que he leído en su totalidad, comprendido y acepto libre y voluntariamente estos Términos y Condiciones, que forman parte integral e inseparable del Contrato de Alquiler de Vehículo de FLEXY-RIDE, y que se me informó de las políticas de Reembolsos, Privacidad, Seguridad de Pagos y Uso del Vehículo.

ANEXO A

# Anexo · Marco normativo

Normas de la República Dominicana en que se apoya este documento y los artículos usados.

| NORMA | DISPOSICIONES USADAS Y CÓMO SE APLICAN |
|---|---|
| **Código Civil de la República Dominicana** | Art. 1134 (los contratos tienen fuerza de ley entre las partes); art. 1147 (daños por incumplimiento, salvo causa extraña no imputable); art. 1315 (quien reclama una obligación debe probarla). Arrendamiento de cosas: art. 1709 (definición), art. 1719 (el arrendador entrega la cosa y la mantiene en estado de servir), art. 1728 (el arrendatario usa la cosa «como buen padre de familia» y paga el precio), art. 1729 (rescisión si se usa para otro fin o con daño), arts. 1730 y 1731 (devolución conforme al estado descriptivo o, sin él, en buen estado), art. 1732 (responde de deterioros y pérdidas salvo que pruebe que fueron sin su culpa), art. 1735 (responde por las personas que lleva). Responsabilidad civil: arts. 1382, 1383 y 1384. |
| **Ley 63-17 de Movilidad, Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial (G. O. 10875)** | Art. 197 (la empresa de alquiler debe comprobar la licencia antes de rentar); art. 198 (registro de placa, licencia, nombre, dirección y fechas de cada alquiler); art. 210 (conducir sin licencia vigente o dejar conducir a quien no está autorizado); arts. 216 y 217 (seguro obligatorio de vehículos); art. 257 (prohibido conducir bajo efectos de drogas); art. 258 (límite de alcoholemia); art. 305 (conductor y propietario responden solidariamente de los daños causados); art. 327 (las multas se consignan al vehículo y responde el propietario si el conductor no paga). |
| **Ley 146-02 sobre Seguros y Fianzas** | Seguro obligatorio de responsabilidad civil de vehículos de motor, expedido por una aseguradora autorizada. Se cita sin artículos: su texto oficial no pudo consultarse (véase la nota). |
| **Código Penal de la República Dominicana, Ley 74-25 (vigente desde agosto de 2026, con las modificaciones de la Ley 44-26)** | Art. 252 (abuso de confianza: distraer en perjuicio de otro un bien entregado para devolverlo o darle un uso determinado); art. 224 (robo); art. 237 (estafa). |
| **Ley 358-05 General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario** | Art. 33 (derechos del consumidor: información veraz y clara en español; trato equitativo; reparación de daños; acceso a la justicia); art. 62 (contratación a distancia: precio con impuestos, reclamaciones por medios similares y plazo de reflexión de tres días hábiles antes de la prestación del servicio); art. 63 (servicio insuficiente: el consumidor elige restitución, rebaja o prestación conforme); art. 81 (contrato de adhesión); art. 82 (interpretación más favorable al consumidor); art. 83 (español, términos claros, aceptación expresa; nulidad de las cláusulas que exoneran al proveedor, limitan derechos, invierten la carga de la prueba, imponen arbitraje exclusivo o permiten cambios sin aviso); art. 84 (derecho a la información); art. 113 (restitución de lo cobrado indebidamente); art. 124 (conciliación ante Pro Consumidor). |

| | |
|---|---|
| **Ley 126-02 sobre Comercio Electrónico, Documentos y Firmas Digitales** | Art. 4 (reconocimiento jurídico de los documentos digitales); art. 5 (constancia por escrito); art. 6 (firma); art. 9 (admisibilidad y fuerza probatoria); art. 13 (formación y validez de los contratos por medios electrónicos); art. 14 (reconocimiento de los mensajes de datos entre las partes). |
| **Ley 172-13 sobre Protección de Datos de Carácter Personal** | Art. 5 (principios: licitud, calidad, información previa, consentimiento, seguridad); art. 6 (definiciones); art. 8 (rectificación o supresión en 10 días hábiles, sin cargo); art. 10 (acceso en 5 días hábiles); art. 13 (deberes del responsable); arts. 14 y 15 (rectificación, cancelación y bloqueo); art. 16 (indemnización); art. 17 (hábeas data); art. 27 (casos sin consentimiento, entre ellos la relación contractual); art. 28 (cesión); art. 80 (transferencia internacional, entre otros casos para ejecutar el contrato). |
| **Ley 53-07 sobre Crímenes y Delitos de Alta Tecnología** | Art. 5 (códigos de acceso), art. 6 (acceso ilícito), art. 10 (daño o alteración de datos), art. 14 (obtención ilícita de fondos por medios electrónicos) y art. 15 (estafa por medios electrónicos). |
| **Decreto 254-06 (Reglamento de comprobantes fiscales) y Ley 32-23 de Facturación Electrónica** | Decreto 254-06, art. 4, literal d) (la nota de crédito se emite por modificaciones posteriores de lo pactado: anular operaciones, devoluciones, descuentos o errores, al mismo adquiriente y para modificar comprobantes ya emitidos). Ley 32-23, art. 14 (las facturas electrónicas y los documentos que las modifican, validados por el sistema de la DGII, son comprobantes fiscales electrónicos, e-CF) y art. 15 (reglas de uso, entre ellas la nota de crédito electrónica, con el mismo alcance). |
| **Ley 11-92, Código Tributario** | Art. 335 (el ITBIS grava la prestación y la locación de servicios). |

Las normas se citan por su texto oficial consultado en octubre de 2026. La Ley 146-02 se nombra sin artículos porque su texto oficial no pudo consultarse. Este anexo es informativo: lo que obliga a las partes son las cláusulas del documento y la ley vigente.

FR-LEG-01 · Versión 2.2 · 28 de octubre de 2026. CAPITAL SMART INVESTMENT SRL, RNC 1-33-15474-9, Calle Guayubín Olivo esq. Carretera Mella, Plaza Nessit, Local 101, Santo Domingo, República Dominicana. En caso de discrepancia entre idiomas prevalece la versión en español. Las cláusulas son independientes: la nulidad de una no afecta a las demás.