

DOCUMENTOS LEGALES · FR-LEG-02

Política de reembolsos, cambios y cancelaciones

Qué pasa con su dinero si cancela, cambia o acorta su renta en FLEXYRIDE: por regla general queda como saldo a favor para sus próximas reservas.

VERSIÓN

2.0 · 21 de octubre de 2026

ÁMBITO

Web, aplicación y sucursales

JURISDICCIÓN

República Dominicana

Arrendador CAPITAL SMART INVESTMENT SRL, a través de su filial FLEXY RIDE RENT A CAR	Código FR-LEG-02	Vigencia 21 de octubre de 2026	Revisión Anual o ante cambio legal
--	----------------------------	--	--

EN POCAS PALABRAS

- No devolvemos el dinero a la tarjeta: lo que corresponda devolverle queda como saldo a favor para usarlo en sus próximas reservas.
- Si ya se había emitido su factura con comprobante fiscal, le emitimos una nota de crédito (BO4, o E34 si es electrónica), que se declara a la DGII y respalda su saldo.
- Su saldo no vence, es personal y no se cambia por efectivo.
- Sí le devolvemos el dinero por el mismo medio si le cobramos de más o dos veces por error, si no podemos entregarle el vehículo y usted prefiere el reembolso, o si desiste dentro de los 3 días hábiles que la ley le da cuando contrata a distancia.
- La garantía (depósito) no es un pago: es una retención que se libera al devolver el vehículo.

CONTENIDO

Índice

1 La regla general: saldo a favor

2 La nota de crédito

3 Cancelación por parte del cliente

4 Cambios, renta más corta y devolución anticipada

5 Cuándo sí se devuelve el dinero

6 Causas de fuerza mayor

7 La garantía (depósito) no es un pago

8 Cómo funciona su saldo a favor

9 Reclamaciones

10 Clientes corporativos

A Anexo · Marco normativo

DOCUMENTO COMPLEMENTARIO

Esta política complementa los Términos y Condiciones de renta (versión 2.0) y forma parte del Contrato de Alquiler. FLEXY RIDE RENT A CAR — CAPITAL SMART INVESTMENT SRL, RNC 1-33-15474-9.

SECCIÓN 1

La regla general: saldo a favor

Cuando, por cualquier motivo previsto en esta política, corresponde devolverle una parte o la totalidad de lo que pagó, FLEXYRIDE no devuelve el dinero a la tarjeta ni a la cuenta: lo deja como saldo a favor a su nombre para que lo use en futuras reservas.

- Sin factura emitida: el importe queda registrado como anticipo a su favor en su cuenta de cliente.

- Con factura emitida con comprobante fiscal: se emite una nota de crédito y el importe queda como saldo a favor (sección 2).
- Si el pago estaba «pendiente de verificación» (transferencia o Zelle), el saldo se genera cuando se confirma el pago.
- Si no había pagado nada, no hay saldo que generar.

Las únicas excepciones, en las que sí se devuelve el dinero, están en la sección 5.

SECCIÓN 2

La nota de crédito

Si su renta ya tenía factura con número de comprobante fiscal (NCF), el importe a su favor se documenta con una nota de crédito: el comprobante que corrige o anula, total o parcialmente, una factura ya emitida. Lleva el tipo B04 o, si la factura era electrónica, E34, hace referencia a la factura original y se declara a la Dirección General de Impuestos Internos (DGII) (Decreto 254-06, art. 4, literal d; Ley 32-23, art. 15).

La nota de crédito respalda su saldo a favor: es la prueba fiscal de que FLEXYRIDE le debe ese importe. Le enviamos su número por correo junto con el aviso del saldo.

SECCIÓN 3

Cancelación por parte del cliente

3.1 Plazo sin cargo y cargo de cancelación

Puede cancelar desde «Mi reserva» o con el equipo. Antes de confirmar la cancelación, la pantalla le muestra si está dentro del plazo sin cargo y, si no lo está, el cargo exacto y lo que quedará a su favor.

CUÁNDO CANCELA	CARGO	LO QUE QUEDA A SU FAVOR
Dentro del plazo sin cargo que indica su reserva	Ninguno	El 100 % de lo pagado, como saldo a favor.
Fuera de ese plazo, o si no se presenta a recoger el vehículo	El porcentaje de cancelación que indica su reserva	El resto de lo pagado, como saldo a favor.

El plazo sin cargo y el porcentaje de cancelación son los vigentes al reservar, se muestran antes de pagar y no se cambian después para su reserva.

Si la reserva incluía entrega a domicilio o en el aeropuerto y el vehículo ya había salido hacia el lugar de entrega, se descuenta además el cargo de traslado.

3.2 Tarifa Ahorro

Cuando FLEXYRIDE ofrece la tarifa Ahorro (precio con descuento a cambio de pagar todo por adelantado), sus condiciones de cancelación se muestran al elegirla y antes de pagar. Lo que corresponda devolverle también queda como saldo a favor.

Cambios, renta más corta y devolución anticipada

1. Cambiar fechas, horario, lugar o vehículo depende de la disponibilidad. El precio se recalcula con la tarifa vigente: si sube, paga la diferencia; si baja, la diferencia queda como saldo a favor.
2. Acortar la renta antes de empezar: la diferencia entre lo pagado y el nuevo total queda como saldo a favor. Nunca por debajo del mínimo de días de renta.
3. Devolver el vehículo antes de lo pactado: los días completos no usados quedan como saldo a favor. Si su tarifa tenía un descuento por duración (semana o mes) que la renta real no alcanza, se recalcula con la tarifa que corresponde a los días usados.
4. Cambiar a un vehículo de menor precio: la diferencia queda como saldo a favor.
5. Extender la renta: se paga la diferencia de inmediato o, si la reserva lo permite, se descuenta de la garantía (Términos, sección 19).

EJEMPLO	CÁLCULO	RESULTADO
Reservó 7 días a US\$50 por día y pagó US\$350. Antes de empezar, la acorta a 5 días.	Nuevo total: $5 \times \text{US\$}50 = \text{US\$}250$. Diferencia: $\text{US\$}350 - \text{US\$}250$.	US\$100 de saldo a favor. Si ya tenía factura, nota de crédito por US\$100.
Pagó US\$300 y cancela fuera del plazo sin cargo; su reserva indica un cargo de cancelación del 20 %.	Cargo: $20\% \times \text{US\$}300 = \text{US\$}60$.	US\$240 de saldo a favor.
Renta de 6 días; devuelve el vehículo al final del día 4.	2 días completos no usados.	El precio de esos 2 días, recalculado si perdió un descuento por duración, como saldo a favor.

LOS EJEMPLOS SON ILUSTRATIVOS

Las cifras de los ejemplos no son tarifas ni porcentajes reales: los suyos son los que muestra su reserva.

Cuándo sí se devuelve el dinero

En estos casos, que la Ley 358-05 protege (arts. 62, 63 y 113), si usted lo pide, FLEXYRIDE le devuelve el dinero por el mismo medio con que pagó (o, si lo prefiere, lo deja como saldo a favor):

CASO	QUÉ RECIBE
Cobro duplicado, importe mayor que el aceptado o cargo hecho por error de FLEXYRIDE o del procesador de pagos	La devolución íntegra de lo cobrado de más. Se tramita dentro de los 2 días hábiles siguientes a confirmar el error.

FLEXYRIDE no puede entregarle el vehículo reservado (avería, siniestro, retraso de otro cliente u otra causa de la empresa)	A su elección: un vehículo de la misma categoría o superior sin costo adicional, el saldo a favor o el reembolso del 100 % de lo pagado, incluidos los traslados.
Contratación a distancia (web, teléfono, correo o WhatsApp): desiste dentro de los 3 días hábiles siguientes a la confirmación de la reserva y antes de recibir el vehículo	El reembolso del 100 % de lo pagado.
Lo ordena una autoridad competente (Pro Consumidor o un tribunal)	Lo que se ordene.

La devolución se hace en la misma moneda en que se cobró. FLEXYRIDE no responde por diferencias de tasa de cambio ni por comisiones que cobre su banco, y no controla cuánto tarda su banco en reflejarla (con tarjeta, suele ser de 5 a 10 días hábiles).

SECCIÓN 6

Causas de fuerza mayor

Si la renta no puede hacerse por una causa ajena a usted y justificada:

- alerta meteorológica del Centro de Operaciones de Emergencias (COE) para la zona de la renta;
- cancelación de su vuelo, acreditada con el aviso de la aerolínea;
- hospitalización suya o de un familiar directo, acreditada con un documento médico;
- cierre de vías o disposición de la autoridad que impida la renta,

puede cambiar las fechas sin cargo o recibir el 100 % de lo pagado como saldo a favor. Envíenos la documentación dentro de los 7 días siguientes a la fecha de recogida.

SECCIÓN 7

La garantía (depósito) no es un pago

1. La garantía es una retención en su tarjeta, no un cobro. No se convierte en saldo a favor: se libera.
2. FLEXYRIDE gestiona la liberación dentro de las 24 horas hábiles siguientes a la devolución conforme del vehículo. Su banco puede tardar de 1 a 7 días hábiles en reflejarla.
3. Si hay daños, multas, combustible u otros cargos conforme a los Términos, se descuentan de la garantía y se libera el resto. Usted recibe el detalle de cada cargo con su evidencia.
4. Si entregó la garantía en efectivo o por transferencia, se le devuelve por el mismo medio dentro de los 5 días hábiles siguientes a la devolución conforme del vehículo.

SECCIÓN 8

Cómo funciona su saldo a favor

1. Vigencia: su saldo no vence.
2. Es personal: está a nombre del cliente titular de la reserva y no se transfiere a otra persona.
3. No se cambia por dinero en efectivo ni se devuelve a la tarjeta, salvo en los casos de la sección 5.
4. Se usa en sus próximas reservas: pídalo al reservar o al equipo de FLEXYRIDE y se descuenta del total. Con su autorización, también puede aplicarse a cargos pendientes de una renta.
5. Moneda: el saldo se registra en la contabilidad de FLEXYRIDE en pesos dominicanos; si su próxima reserva es en dólares, se convierte a la tasa vigente que se le muestra antes de aplicarlo.
6. Le avisamos por correo de cada saldo generado, con el número de reserva y, si corresponde, el número de la nota de crédito.

SECCIÓN 9

Reclamaciones

1. Puede reclamar la aplicación de esta política por correo, WhatsApp o en la sucursal. Le recomendamos hacerlo dentro de los 15 días siguientes al hecho; este plazo no le impide reclamar después por las vías legales.
2. FLEXYRIDE responderá por escrito en un plazo máximo de 10 días hábiles, con la evidencia que sustente su decisión.
3. Si no queda conforme, puede acudir al Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro Consumidor), incluido su procedimiento de conciliación, o a los tribunales competentes. No hay arbitraje obligatorio.

SECCIÓN 10

Clientes corporativos

Las empresas con contrato de crédito o tarifa corporativa se rigen por lo pactado en su contrato. En lo que no esté previsto, se aplica esta política.

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
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).
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).
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 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).

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-02 · Versión 2.0 · 21 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.