

DOCUMENTS JURIDIQUES · FR-LEG-02

Politique de remboursement, de modifications et d'annulations

Ce qu'il advient de votre argent si vous annulez, modifiez ou raccourcissez votre location chez FLEXYRIDE : en règle générale, il reste en avoir pour vos prochaines réservations.

VERSION

2.0 · 21 octobre 2026

CHAMP D'APPLICATION

Site, application et agences

JURIDICTION

République dominicaine

Bailleur CAPITAL SMART INVESTMENT SRL, par l'intermédiaire de sa filiale FLEXY RIDE RENT A CAR	Code FR-LEG-02	En vigueur 21 octobre 2026	Révision Annuelle ou en cas de changement légal
--	--------------------------	--------------------------------------	---

EN QUELQUES MOTS

- Nous ne remboursons pas sur la carte : ce qui doit vous être restitué reste en avoir, à utiliser pour vos prochaines réservations.
- Si votre facture avec justificatif fiscal avait déjà été émise, nous émettons une note de crédit (BO4, ou E34 si elle est électronique), déclarée à la DGI, qui justifie votre avoir.
- Votre avoir n'expire pas, il est personnel et ne peut pas être converti en espèces.
- Nous vous remboursons bien par le même moyen si nous vous avons débité en trop ou deux fois par erreur, si nous ne pouvons pas vous remettre le véhicule et que vous préférez le remboursement, ou si vous vous rétractez dans les 3 jours ouvrables que la loi vous accorde lorsque vous contractez à distance.
- La garantie (dépôt) n'est pas un paiement : c'est une empreinte bancaire qui est libérée à la restitution du véhicule.

SOMMAIRE

Index

1 La règle générale : l'avoir

2 La note de crédit

3 Annulation par le client

4 Modifications, location plus courte et restitution anticipée

5 Quand l'argent est remboursé

6 Cas de force majeure

7 La garantie (dépôt) n'est pas un paiement

8 Comment fonctionne votre avoir

9 Réclamations

10 Clients professionnels

A Annexe · Cadre juridique

DOCUMENT COMPLÉMENTAIRE

La présente politique complète les Conditions générales de location (version 2.0) et fait partie du Contrat de location. FLEXY RIDE RENT A CAR — CAPITAL SMART INVESTMENT SRL, RNC 1-33-15474-9.

SECTION 1

La règle générale : l'avoir

Lorsque, pour l'un des motifs prévus par la présente politique, une partie ou la totalité de ce que vous avez payé doit vous être restituée, FLEXYRIDE ne rembourse pas l'argent sur la carte ni sur le compte : elle le conserve en avoir à votre nom afin que vous l'utilisiez pour de futures réservations.

- Sans facture émise : le montant est enregistré comme acompte en votre faveur sur votre compte client.
- Avec une facture émise avec justificatif fiscal : une note de crédit est émise et le montant reste en avoir (section 2).
- Si le paiement était « en attente de vérification » (virement ou Zelle), l'avoir est créé lorsque le paiement est confirmé.
- Si vous n'aviez rien payé, aucun avoir n'est créé.

Les seules exceptions, dans lesquelles l'argent est effectivement remboursé, figurent à la section 5.

SECTION 2

La note de crédit

Si votre location avait déjà une facture avec un numéro de justificatif fiscal (NCF), le montant en votre faveur est documenté par une note de crédit : le justificatif qui corrige ou annule, en tout ou en partie, une facture déjà émise. Elle est de type BO4 ou, si la facture était électronique, E34, elle fait référence à la facture d'origine et elle est déclarée à la Direction générale des impôts internes (DGII) (Décret 254-06, art. 4, lettre d ; Loi 32-23, art. 15).

La note de crédit justifie votre avoir : c'est la preuve fiscale que FLEXYRIDE vous doit ce montant. Nous vous envoyons son numéro par e-mail avec l'avis de l'avoir.

SECTION 3

Annulation par le client

3.1 Délai sans frais et frais d'annulation

Vous pouvez annuler depuis « Ma réservation » ou auprès de l'équipe. Avant de confirmer l'annulation, l'écran vous indique si vous êtes dans le délai sans frais et, si ce n'est pas le cas, le montant exact des frais et ce qui restera en votre faveur.

QUAND VOUS ANNULEZ	FRAIS	CE QUI RESTE EN VOTRE FAVEUR
Dans le délai sans frais indiqué par votre réservation	Aucun	100 % de ce que vous avez payé, en avoir.
En dehors de ce délai, ou si vous ne vous présentez pas pour prendre le véhicule	Le pourcentage d'annulation indiqué par votre réservation	Le reste de ce que vous avez payé, en avoir.

Le délai sans frais et le pourcentage d'annulation sont ceux en vigueur au moment de la réservation, ils sont affichés avant le paiement et ne sont pas modifiés ultérieurement pour votre réservation.

Si la réservation comprenait une livraison à domicile ou à l'aéroport et que le véhicule était déjà parti vers le lieu de remise, les frais de transport sont également déduits.

3.2 Tarif Économie

Lorsque FLEXYRIDE propose le tarif Économie (prix réduit en contrepartie du paiement intégral à l'avance), ses conditions d'annulation sont affichées lorsque vous le choisissez et avant le paiement. Ce qui doit vous être restitué reste également en avoir.

SECTION 4

Modifications, location plus courte et restitution anticipée

1. La modification des dates, de l'horaire, du lieu ou du véhicule dépend de la disponibilité. Le prix est recalculé au tarif en vigueur : s'il augmente, vous payez la différence ; s'il diminue, la différence reste en avoir.
2. Raccourcir la location avant son début : la différence entre ce qui a été payé et le nouveau total reste en avoir. Jamais en dessous du nombre minimum de jours de location.
3. Restituer le véhicule avant la date convenue : les jours complets non utilisés restent en avoir. Si votre tarif comportait une remise liée à la durée (semaine ou mois) que la location réelle n'atteint pas, il est recalculé au tarif correspondant aux jours utilisés.
4. Passer à un véhicule moins cher : la différence reste en avoir.
5. Prolonger la location : la différence est payée immédiatement ou, si la réservation le permet, déduite de la garantie (Conditions, section 19).

EXEMPLE	CALCUL	RÉSULTAT
Vous avez réservé 7 jours à 50 US\$ par jour et payé 350 US\$. Avant le début, vous la raccourcissez à 5 jours.	Nouveau total : $5 \times 50 \text{ US\$}$ = 250 US\$. Différence : 350 US\$ - 250 US\$.	100 US\$ d'avoir. Si une facture avait déjà été émise, note de crédit de 100 US\$.
Vous avez payé 300 US\$ et annulez en dehors du délai sans frais ; votre réservation indique des frais d'annulation de 20 %.	Frais : $20 \% \times 300 \text{ US\$}$ = 60 US\$.	240 US\$ d'avoir.
Location de 6 jours ; vous restituez le véhicule à la fin du 4e jour.	2 jours complets non utilisés.	Le prix de ces 2 jours, recalculé si vous avez perdu une remise liée à la durée, en avoir.

LES EXEMPLES SONT DONNÉS À TITRE INDICATIF

Les chiffres des exemples ne sont pas des tarifs ni des pourcentages réels : les vôtres sont ceux qu'indique votre réservation.

SECTION 5

Quand l'argent est remboursé

Dans les cas suivants, protégés par la Loi 358-05 (art. 62, 63 et 113), si vous le demandez, FLEXYRIDE vous rembourse par le même moyen que celui utilisé pour payer (ou, si vous le préférez, conserve le

montant en avoir) :

CAS	CE QUE VOUS RECEVEZ
Débit en double, montant supérieur à celui accepté ou frais prélevés par erreur de FLEXYRIDE ou du prestataire de paiement	Le remboursement intégral du trop-perçu. Il est traité dans les 2 jours ouvrables suivant la confirmation de l'erreur.
FLEXYRIDE ne peut pas vous remettre le véhicule réservé (panne, sinistre, retard d'un autre client ou autre cause imputable à l'entreprise)	Au choix : un véhicule de la même catégorie ou d'une catégorie supérieure sans frais supplémentaires, l'avoir ou le remboursement de 100 % de ce que vous avez payé, transports compris.
Contrat à distance (site, téléphone, e-mail ou WhatsApp) : vous vous rétractez dans les 3 jours ouvrables suivant la confirmation de la réservation et avant de recevoir le véhicule	Le remboursement de 100 % de ce que vous avez payé.
Une autorité compétente l'ordonne (Pro Consumidor ou un tribunal)	Ce qui est ordonné.

Le remboursement est effectué dans la devise dans laquelle le paiement a été encaissé. FLEXYRIDE ne répond pas des écarts de taux de change ni des commissions prélevées par votre banque, et ne maîtrise pas le délai dans lequel votre banque le fait apparaître (par carte, il est généralement de 5 à 10 jours ouvrables).

SECTION 6

Cas de force majeure

Si la location ne peut pas avoir lieu pour une cause indépendante de votre volonté et justifiée :

- alerte météorologique du Centre des opérations d'urgence (COE) pour la zone de la location ;
- annulation de votre vol, attestée par l'avis de la compagnie aérienne ;
- hospitalisation de vous-même ou d'un parent proche, attestée par un document médical ;
- fermeture de routes ou décision de l'autorité empêchant la location,

vous pouvez modifier les dates sans frais ou recevoir 100 % de ce que vous avez payé en avoir. Envoyez-nous les justificatifs dans les 7 jours suivant la date de prise en charge.

SECTION 7

La garantie (dépôt) n'est pas un paiement

1. La garantie est une empreinte bancaire sur votre carte, et non un débit. Elle ne se transforme pas en avoir : elle est libérée.
2. FLEXYRIDE procède à la libération dans les 24 heures ouvrables suivant la restitution conforme du véhicule. Votre banque peut mettre de 1 à 7 jours ouvrables à la faire apparaître.

3. En cas de dommages, d'amendes, de carburant ou d'autres frais conformément aux Conditions, ils sont déduits de la garantie et le reste est libéré. Vous recevez le détail de chaque frais avec ses preuves.
4. Si vous avez remis la garantie en espèces ou par virement, elle vous est restituée par le même moyen dans les 5 jours ouvrables suivant la restitution conforme du véhicule.

SECTION 8

Comment fonctionne votre avoir

1. Validité : votre avoir n'expire pas.
2. Il est personnel : il est au nom du client titulaire de la réservation et ne peut pas être transféré à une autre personne.
3. Il ne peut pas être converti en espèces ni remboursé sur la carte, sauf dans les cas de la section 5.
4. Il s'utilise pour vos prochaines réservations : demandez-le lors de la réservation ou à l'équipe de FLEXYRIDE et il est déduit du total. Avec votre autorisation, il peut aussi être imputé sur des frais en suspens d'une location.
5. Devise : l'avoir est enregistré dans la comptabilité de FLEXYRIDE en pesos dominicains ; si votre prochaine réservation est en dollars, il est converti au taux en vigueur qui vous est indiqué avant de l'appliquer.
6. Nous vous informons par e-mail de chaque avoir créé, avec le numéro de réservation et, le cas échéant, le numéro de la note de crédit.

SECTION 9

Réclamations

1. Vous pouvez contester l'application de la présente politique par e-mail, par WhatsApp ou à l'agence. Nous vous recommandons de le faire dans les 15 jours suivant les faits ; ce délai ne vous empêche pas de réclamer ultérieurement par les voies légales.
2. FLEXYRIDE répondra par écrit dans un délai maximum de 10 jours ouvrables, avec les preuves étayant sa décision.
3. Si vous n'êtes pas satisfait, vous pouvez saisir l'Institut national de protection des droits du consommateur (Pro Consumidor), y compris sa procédure de conciliation, ou les tribunaux compétents. Il n'y a pas d'arbitrage obligatoire.

SECTION 10

Clients professionnels

Les entreprises disposant d'un contrat de crédit ou d'un tarif professionnel sont régies par les termes de leur contrat. Pour ce qui n'y est pas prévu, la présente politique s'applique.

Annexe · Cadre juridique

Normes de la République dominicaine sur lesquelles s'appuie ce document et articles utilisés.

NORME	DISPOSITIONS UTILISÉES ET LEUR APPLICATION
Loi 358-05 générale sur la protection des droits du consommateur ou de l'utilisateur	Art. 33 (droits du consommateur : information véridique et claire en espagnol ; traitement équitable ; réparation des dommages ; accès à la justice) ; art. 62 (contrats à distance : prix toutes taxes comprises, réclamations par des moyens similaires et délai de réflexion de trois jours ouvrables avant la prestation du service) ; art. 63 (service insuffisant : le consommateur choisit la restitution, la réduction du prix ou une prestation conforme) ; art. 81 (contrat d'adhésion) ; art. 82 (interprétation la plus favorable au consommateur) ; art. 83 (espagnol, termes clairs, acceptation expresse ; nullité des clauses qui exonèrent le fournisseur, limitent les droits, renversent la charge de la preuve, imposent un arbitrage exclusif ou permettent des modifications sans préavis) ; art. 84 (droit à l'information) ; art. 113 (restitution des sommes indûment perçues) ; art. 124 (conciliation devant Pro Consumidor).
Décret 254-06 (Règlement des justificatifs fiscaux) et Loi 32-23 sur la facturation électronique	Décret 254-06, art. 4, lettre d) (la note de crédit est émise pour des modifications ultérieures de ce qui a été convenu : annulation d'opérations, retours, remises ou erreurs, au même acquéreur et pour modifier des justificatifs déjà émis). Loi 32-23, art. 14 (les factures électroniques et les documents qui les modifient, validés par le système de la DGII, sont des justificatifs fiscaux électroniques, e-CF) et art. 15 (règles d'utilisation, dont la note de crédit électronique, avec la même portée).
Code civil de la République dominicaine	Art. 1134 (les conventions tiennent lieu de loi à ceux qui les ont faites) ; art. 1147 (dommages-intérêts pour inexécution, sauf cause étrangère non imputable) ; art. 1315 (celui qui réclame l'exécution d'une obligation doit la prouver). Louage de choses : art. 1709 (définition), art. 1719 (le bailleur délivre la chose et l'entretient en état de servir), art. 1728 (le preneur use de la chose « en bon père de famille » et paie le prix), art. 1729 (résiliation si la chose est employée à un autre usage ou avec dommage), art. 1730 et 1731 (restitution conforme à l'état des lieux ou, à défaut, en bon état), art. 1732 (répond des dégradations et des pertes, à moins de prouver qu'elles ont eu lieu sans sa faute), art. 1735 (répond des personnes qu'il amène). Responsabilité civile : art. 1382, 1383 et 1384.
Loi 126-02 sur le commerce électronique, les documents et les signatures numériques	Art. 4 (reconnaissance juridique des documents numériques) ; art. 5 (preuve écrite) ; art. 6 (signature) ; art. 9 (recevabilité et force probante) ; art. 13 (formation et validité des contrats par voie électronique) ; art. 14 (reconnaissance des messages de données entre les parties).

Les normes sont citées d'après leur texte officiel consulté en octobre 2026. La Loi 146-02 est citée sans articles parce que son texte officiel n'a pas pu être consulté. Cette annexe est informative : ce qui lie les parties, ce sont les clauses du document et la loi en vigueur.

FR-LEG-02 · Version 2.0 · 21 octobre 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 cas de divergence entre les langues, la version espagnole prévaut. Les clauses sont indépendantes : la nullité de l'une n'affecte pas les autres.