

DOCUMENTOS LEGALES · FR-LEG-04

Política de seguridad de pagos

Cómo protege FLEXYRIDE su tarjeta y su dinero: quién ve sus datos, qué guardamos, cómo funciona la garantía y qué hacer si ve un cargo que no reconoce.

VERSIÓN

1.0 · 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-04	Vigencia 21 de octubre de 2026	Revisión Anual o ante cambio legal
--	----------------------------	--	--

EN POCAS PALABRAS

- Los datos de su tarjeta van directamente de su navegador a un procesador de pagos certificado PCI DSS. FLEXYRIDE nunca ve ni guarda el número completo ni el código de seguridad.
- Si su banco lo pide, usted confirma el pago en la ventana de su banco (3-D Secure), sin salir de la página.
- La garantía es una retención, no un cobro. Sólo se cobra de ella lo que corresponda según los Términos, con aviso y evidencia.
- Le avisamos por correo de cada movimiento en su tarjeta. Si ve uno que no reconoce, escríbanos de inmediato.
- Nunca le pediremos los datos completos de su tarjeta por teléfono, correo o WhatsApp.

CONTENIDO

Índice

1 Cómo se captura su tarjeta

2 Verificación de su banco (3-D Secure)

3 Tarjeta guardada

4 La garantía (retención) en su tarjeta

5 Aviso de cada movimiento

6 Transferencia y Zelle

7 Si ve un cargo que no reconoce

8 Monedas y comisiones

A Anexo · Marco normativo

DOCUMENTO COMPLEMENTARIO

Esta política complementa los Términos y Condiciones de renta y la Política de privacidad. FLEXY RIDE RENT A CAR — CAPITAL SMART INVESTMENT SRL, RNC 1-33-15474-9.

SECCIÓN 1

Cómo se captura su tarjeta

El campo donde escribe su tarjeta pertenece a un procesador de pagos internacional certificado en la norma PCI DSS (el estándar de seguridad de la industria de tarjetas de pago), incrustado en la página de FLEXYRIDE. Los datos viajan cifrados directamente de su navegador al procesador: no pasan por los servidores de FLEXYRIDE.

LO QUE FLEXYRIDE GUARDA

LO QUE FLEXYRIDE NUNCA VE NI GUARDA

El identificador (token) que da el procesador, la marca, los últimos 4 dígitos, el vencimiento y el nombre del titular.

El número completo de la tarjeta, el código de seguridad (CVV/CVC) y su clave o PIN.

SECCIÓN 2

Verificación de su banco (3-D Secure)

Cuando su banco lo exige, el pago o la retención se confirma en una ventana de su banco (por ejemplo, con un código o en su aplicación bancaria), sin salir de la página. Si la verificación no se completa, no se cobra ni se retiene nada.

SECCIÓN 3

Tarjeta guardada

Al reservar, su tarjeta queda guardada con el procesador (sólo el token) para los cobros que autoriza este contrato: el saldo de la renta, la garantía y su renovación, las extensiones que usted pida y los cargos posteriores de los Términos. Para usarla en una reserva nueva, se lo preguntamos. Puede pedirnos que la eliminemos cuando no tenga rentas ni cargos pendientes.

SECCIÓN 4

La garantía (retención) en su tarjeta

1. Es una autorización sin cobro: su banco reserva el importe y lo libera después. Su importe se le muestra antes de reservar.
2. Cuando el banco no mantiene la retención durante toda la renta (suele durar unos 7 días), FLEXYRIDE puede renovarla por el mismo importe sobre la misma tarjeta, y se le avisa.
3. Si usted decide pagar una extensión con la garantía, se cobra sólo la diferencia de la extensión y se vuelve a retener el resto.
4. Al devolver el vehículo se cobra de la garantía sólo lo que corresponda según los Términos, con el detalle y la evidencia, y se libera el resto.

SECCIÓN 5

Aviso de cada movimiento

Cada cobro, retención o cobro de la garantía que se haga en su tarjeta se le notifica por correo, con el importe y el motivo. Este aviso de seguridad no se puede desactivar.

SECCIÓN 6

Transferencia y Zelle

Si paga por transferencia o Zelle, use sólo las cuentas que le muestra la web de FLEXYRIDE o el correo de su reserva, y suba el comprobante. El pago queda «pendiente de verificación» hasta que el

equipo lo confirma. La tasa de cambio que se aplica se le muestra antes de pagar y queda fija durante el plazo indicado.

CUIDADO CON LOS FRAUDES

FLEXYRIDE nunca le pedirá por teléfono, correo o WhatsApp el número completo de su tarjeta, el código de seguridad ni que pague a una cuenta distinta de las publicadas. Si recibe una petición así, no la atiende y avísenos.

SECCIÓN 7

Si ve un cargo que no reconoce

1. Escribanos de inmediato a info@flexyriderentacar.com o por WhatsApp con la fecha y el importe.
2. Revisaremos el movimiento y le enviaremos su detalle y su evidencia. Si fue un error nuestro, se lo devolvemos por el mismo medio (Política de reembolsos, sección 5).
3. Usted conserva siempre su derecho a reclamar ante su banco, ante Pro Consumidor o ante los tribunales.

Cuando alguien desconoce ante su banco un cargo legítimo de este contrato, FLEXYRIDE aportará al banco la evidencia (contrato firmado, actas, avisos). El uso de tarjetas o datos ajenos para obtener un servicio, o la estafa por medios electrónicos, se denuncian conforme a la Ley 53-07 sobre Crímenes y Delitos de Alta Tecnología.

SECCIÓN 8

Monedas y comisiones

Con tarjeta se cobra en la moneda que muestra la reserva. Su banco puede aplicar su propio tipo de cambio o comisiones por compras en otra moneda o en el extranjero: FLEXYRIDE no las cobra ni las controla.

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
PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard)	Norma de la industria de tarjetas, no una ley: rige cómo se protegen los datos de las tarjetas. FLEXYRIDE no recibe ni guarda los datos completos de la tarjeta.
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).
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 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 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).

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.

idiomas prevalece la versión en español. Las cláusulas son independientes: la nulidad de una no afecta a las demás.