

DOCUMENTS JURIDIQUES · FR-LEG-04

Politique de sécurité des paiements

Comment FLEXYRIDE protège votre carte et votre argent : qui voit vos données, ce que nous conservons, comment fonctionne la garantie et que faire si vous constatez un débit que vous ne reconnaissez pas.

VERSION

1.0 · 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-04	En vigueur 21 octobre 2026	Révision Annuelle ou en cas de changement légal
--	--------------------------	--------------------------------------	---

EN QUELQUES MOTS

- Les données de votre carte passent directement de votre navigateur à un prestataire de paiement certifié PCI DSS. FLEXYRIDE ne voit ni ne conserve jamais le numéro complet ni le code de sécurité.
- Si votre banque le demande, vous confirmez le paiement dans la fenêtre de votre banque (3-D Secure), sans quitter la page.
- La garantie est une empreinte bancaire, pas un débit. Seul ce qui est dû selon les Conditions y est prélevé, avec avis et preuves.
- Nous vous informons par e-mail de chaque opération sur votre carte. Si vous en voyez une que vous ne reconnaissez pas, écrivez-nous immédiatement.
- Nous ne vous demanderons jamais les données complètes de votre carte par téléphone, e-mail ou WhatsApp.

SOMMAIRE

Index

1 Comment votre carte est saisie

2 Vérification par votre banque (3-D Secure)

3 Carte enregistrée

4 La garantie (empreinte bancaire) sur votre carte

5 Avis de chaque opération

6 Virement et Zelle

7 Si vous constatez un débit que vous ne reconnaissez pas

8 Devises et commissions

A Annexe · Cadre juridique

DOCUMENT COMPLÉMENTAIRE

La présente politique complète les Conditions générales de location et la Politique de confidentialité. FLEXY RIDE RENT A CAR — CAPITAL SMART INVESTMENT SRL, RNC 1-33-15474-9.

SECTION 1

Comment votre carte est saisie

Le champ dans lequel vous saisissez votre carte appartient à un prestataire de paiement international certifié selon la norme PCI DSS (la norme de sécurité du secteur des cartes de paiement), intégré à la page de FLEXYRIDE. Les données transitent chiffrées directement de votre navigateur vers le prestataire : elles ne passent pas par les serveurs de FLEXYRIDE.

CE QUE FLEXYRIDE CONSERVE	CE QUE FLEXYRIDE NE VOIT NI NE CONSERVE JAMAIS
L'identifiant (jeton) fourni par le prestataire, la marque, les 4 derniers chiffres, la date d'expiration et le nom du titulaire.	Le numéro complet de la carte, le code de sécurité (CVV/CVC) et votre code confidentiel (PIN).

SECTION 2

Vérification par votre banque (3-D Secure)

Lorsque votre banque l'exige, le paiement ou l'empreinte est confirmé dans une fenêtre de votre banque (par exemple, avec un code ou dans votre application bancaire), sans quitter la page. Si la vérification n'aboutit pas, rien n'est débité ni bloqué.

SECTION 3

Carte enregistrée

Lors de la réservation, votre carte est enregistrée auprès du prestataire (uniquement le jeton) pour les débits autorisés par le présent contrat : le solde de la location, la garantie et son renouvellement, les prolongations que vous demandez et les frais ultérieurs prévus par les Conditions. Pour l'utiliser pour une nouvelle réservation, nous vous le demandons. Vous pouvez nous demander de la supprimer lorsque vous n'avez ni location ni frais en suspens.

SECTION 4

La garantie (empreinte bancaire) sur votre carte

1. Il s'agit d'une autorisation sans débit : votre banque réserve le montant et le libère ensuite. Son montant vous est indiqué avant la réservation.
2. Lorsque la banque ne maintient pas l'empreinte pendant toute la location (elle dure généralement environ 7 jours), FLEXYRIDE peut la renouveler pour le même montant sur la même carte, et vous en êtes informé.
3. Si vous décidez de payer une prolongation avec la garantie, seule la différence correspondant à la prolongation est débitée et le reste est de nouveau bloqué.
4. À la restitution du véhicule, seul ce qui est dû selon les Conditions est prélevé sur la garantie, avec le détail et les preuves, et le reste est libéré.

SECTION 5

Avis de chaque opération

Chaque débit, empreinte ou prélèvement sur la garantie effectué sur votre carte vous est notifié par e-mail, avec le montant et le motif. Cet avis de sécurité ne peut pas être désactivé.

SECTION 6

Virement et Zelle

Si vous payez par virement ou par Zelle, utilisez uniquement les comptes indiqués sur le site de FLEXYRIDE ou dans l'e-mail de votre réservation, et téléversez le justificatif. Le paiement reste « en attente de vérification » jusqu'à ce que l'équipe le confirme. Le taux de change appliqué vous est indiqué avant le paiement et reste fixe pendant le délai indiqué.

ATTENTION AUX FRAUDES

FLEXYRIDE ne vous demandera jamais par téléphone, e-mail ou WhatsApp le numéro complet de votre carte, le code de sécurité ni de payer sur un compte différent de ceux publiés. Si vous recevez une telle demande, n'y donnez pas suite et prévenez-nous.

SECTION 7

Si vous constatez un débit que vous ne reconnaissez pas

1. Écrivez-nous immédiatement à info@flexyriderentacar.com ou par WhatsApp en indiquant la date et le montant.
2. Nous examinerons l'opération et vous enverrons son détail et ses preuves. S'il s'agit d'une erreur de notre part, nous vous remboursons par le même moyen (Politique de remboursement, section 5).
3. Vous conservez toujours votre droit de réclamer auprès de votre banque, de Pro Consumidor ou des tribunaux.

Lorsqu'une personne conteste auprès de sa banque un débit légitime au titre du présent contrat, FLEXYRIDE fournira à la banque les preuves (contrat signé, procès-verbaux, avis). L'utilisation de cartes ou de données d'autrui pour obtenir un service, ou l'escroquerie par voie électronique, sont dénoncées conformément à la Loi 53-07 sur les crimes et délits de haute technologie.

SECTION 8

Devises et commissions

Par carte, le débit est effectué dans la devise indiquée par la réservation. Votre banque peut appliquer son propre taux de change ou des commissions pour les achats dans une autre devise ou à l'étranger : FLEXYRIDE ne les perçoit pas et ne les contrôle pas.

Annexe · Cadre juridique

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

NORME	DISPOSITIONS UTILISÉES ET LEUR APPLICATION
PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard)	Norme du secteur des cartes de paiement, et non une loi : elle encadre la protection des données de carte. FLEXYRIDE ne reçoit ni ne conserve les données complètes de la carte.
Loi 53-07 sur les crimes et délits de haute technologie	Art. 5 (codes d'accès), art. 6 (accès illicite), art. 10 (atteinte aux données ou altération de données), art. 14 (obtention illicite de fonds par voie électronique) et art. 15 (escroquerie par voie électronique).
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).
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).
Loi 172-13 sur la protection des données à caractère personnel	Art. 5 (principes : licéité, qualité, information préalable, consentement, sécurité) ; art. 6 (définitions) ; art. 8 (rectification ou suppression sous 10 jours ouvrables, sans frais) ; art. 10 (accès sous 5 jours ouvrables) ; art. 13 (obligations du responsable du traitement) ; art. 14 et 15 (rectification, annulation et verrouillage) ; art. 16 (indemnisation) ; art. 17 (habeas data) ; art. 27 (cas sans consentement, dont la relation contractuelle) ; art. 28 (cession) ; art. 80 (transfert international, notamment pour exécuter le contrat).

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.

version espagnole prévaut. Les clauses sont indépendantes : la nullité de l'une n'affecte pas les autres.