FLEXYRIDE

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

LECTURE OBLIGATOIRE

DOCUMENTS JURIDIQUES · FR-LEG-01

Conditions générales de location de véhicules

Ce à quoi vous et FlexyRide vous engagez lorsque vous louez l'un de nos véhicules. Lisez-les avant d'accepter : si quelque chose n'est pas clair, posez-nous la question avant de signer.

VERSION	CHAMP D'APPLICATION	JURIDICTION
2.2 · 28 octobre 2026	Site, application et agences	République dominicaine

Bailleur	Code	En vigueur	Révision
CAPITAL SMART INVESTMENT SRL, par l'intermédiaire de sa filiale FLEXY RIDE RENT A CAR	**FR-LEG-01**	**28 octobre 2026**	**Annuelle ou en cas de changement légal**

EN QUELQUES MOTS

- Pour louer, il vous faut un permis de conduire en cours de validité, une pièce d'identité et l'âge minimum indiqué pour le véhicule.
- Le prix affiché avant le paiement est celui que vous payez. Les taxes sont détaillées et la facture comporte le justificatif fiscal correspondant.
- La garantie (dépôt) est une empreinte bancaire sur votre carte, pas un débit : elle est libérée lorsque vous restituez le véhicule sans dommages ni frais en suspens.
- L'assurance tous risques (full coverage) est incluse dans le prix, mais elle ne couvre pas les usages interdits : alcool ou drogues, conducteur non autorisé, courses, hors-piste, entre autres.
- Restituez le véhicule à la date, à l'heure et au lieu convenus. Si vous ne le restituez pas et ne nous prévenez pas, nous ferons appel aux autorités pour le récupérer.
- Les amendes, péages, carburant manquant et dommages non couverts sont à votre charge. Nous vous envoyons toujours le détail avec les preuves et vous pouvez le contester.
- Si vous annulez ou raccourcissez votre location, ce qui doit vous être restitué reste en avoir pour de futures réservations, conformément à la Politique de remboursement.
- Si vous n'êtes pas satisfait, vous pouvez nous adresser une réclamation, saisir Pro Consumidor ou les tribunaux. Nous ne vous obligeons jamais à recourir à l'arbitrage.

SOMMAIRE

Index

1 Paiement, carte et garantie (empreinte bancaire)

2 Conduite sous l'effet de l'alcool, de drogues ou de substances contrôlées

3 Abandon du véhicule

4 Dommages, accidents et vol : que faire

5 Restitution tardive et non-restitution

6 Usages interdits

7 Carburant et kilométrage

8 Amendes, péages et infractions

9 Données personnelles et géolocalisation GPS du véhicule

10 Perte ou détérioration des clés

11 Interdiction de fumer à l'intérieur du véhicule

12 Frais administratifs et manque à gagner en cas d'accident

13 Objets oubliés dans le véhicule

14 Parties, documents contractuels et définitions

15 Conditions requises pour le conducteur

16 Réservation, prix, taxes et durée minimale

17 Assurance incluse et ce qu'elle ne couvre pas

18 Remise, inspection et restitution

19 Prolongations, modifications et annulations

20 Récupération du véhicule et résiliation anticipée

21 Ce que FLEXYRIDE garantit et ses limites
22 Communications et documents électroniques
23 Modifications des présentes Conditions
24 Réclamations, droit applicable et tribunaux
25 Langue et dispositions finales
A Annexe · Cadre juridique

AVANT DE COMMENCER

Les présentes Conditions font partie du Contrat de location de véhicule. Vous les acceptez en cochant la case lors de la réservation ou de l'enregistrement en ligne, et par votre signature à la remise du véhicule ; sans cette acceptation, le véhicule n'est pas remis. Les politiques de Remboursement, de Confidentialité, de Sécurité des paiements et d'Utilisation du véhicule complètent ce document.

SECTION 1

Paiement, carte et garantie (empreinte bancaire)

1.1 Autorisation de débits

En enregistrant votre carte de crédit ou de débit, vous autorisez FLEXYRIDE à effectuer les débits ou empreintes suivants, toujours au titre du présent contrat :

POSTE	DE QUOI S'AGIT-IL
Prix de la location	Le total que vous avez accepté lors de la réservation (ou lors de la prolongation ou de la modification de la location). Il est débité à la réservation ou au moment indiqué par la réservation.
Garantie ou dépôt (empreinte bancaire)	Un blocage temporaire sur votre carte. Ce n'est pas un débit : l'argent est réservé par votre banque et libéré après la restitution conforme du véhicule (1.2).
Frais ultérieurs	Dommages non couverts, amendes, péages, carburant, clés, nettoyage ou retard, conformément aux présentes Conditions et à la Politique d'utilisation du véhicule. Ils sont déduits de la garantie ou débités sur la carte.

Chaque opération sur votre carte vous est notifiée par e-mail. Tout frais ultérieur vous est communiqué avec son détail et ses preuves (photographies du procès-verbal, facture du garage, avis de l'autorité), et vous pouvez le contester conformément à la section 24.

1.2 Libération de la garantie

La garantie est bloquée au moment indiqué par votre réservation (à la confirmation, lors de l'enregistrement en ligne ou à la remise du véhicule) ; son montant vous est communiqué avant la réservation. Elle peut aussi être remise en espèces ou par virement à l'agence ; dans ce cas, elle vous est restituée par le même moyen.

FLEXYRIDE procède à la libération dans les 24 heures ouvrables suivant la restitution conforme du véhicule. Le délai dans lequel votre banque la fait apparaître ne dépend pas de nous (il est générale-

ment de 1 à 7 jours ouvrables). S'il reste des frais en suspens, ils sont déduits de la garantie et le reste est libéré.

Pour les locations longues, lorsque la banque ne maintient pas l'empreinte pendant toute la location, FLEXYRIDE peut la renouveler sur la même carte pour le même montant ; vous en êtes informé à chaque fois.

1.3 Autres moyens de paiement, devise et facture

Outre la carte, vous pouvez payer par virement bancaire ou par Zelle, en téléversant le justificatif. Un paiement par virement ou par Zelle reste « en attente de vérification » jusqu'à ce que nous le confirmions ; s'il ne peut pas être confirmé, vous en êtes informé avec le motif afin de payer par un autre moyen.

Les prix sont affichés dans la devise indiquée par la réservation (dollars américains ou pesos dominicains). Lorsque vous payez dans une autre devise, le taux qui vous est indiqué avant le paiement s'applique.

FLEXYRIDE émet la facture avec le justificatif fiscal correspondant conformément aux règles de la Direction générale des impôts internes (DGII). Les paiements effectués avant la facture y sont imputés à titre d'acompte.

SECTION 2

Conduite sous l'effet de l'alcool, de drogues ou de substances contrôlées

> **TOLÉRANCE ZÉRO**
>
> Il est interdit de conduire le véhicule sous l'effet de l'alcool, de drogues, de médicaments altérant la capacité de réaction ou de toute autre substance psychoactive. Outre un manquement au présent contrat, cela est interdit par la Loi 63-17 sur la mobilité, le transport terrestre, la circulation et la sécurité routière (art. 257 et 258).

2.1 Conséquences financières

Si un accident ou un dommage survient alors que le véhicule était conduit dans cet état, l'assurance incluse ne couvre pas le sinistre (section 17) et vous répondez directement :

a. De la réparation du véhicule ou de sa valeur de remplacement en cas de perte totale.
b. Des dommages causés aux véhicules et aux biens de tiers, publics ou privés.
c. Des frais médicaux et d'hospitalisation des tiers concernés, dans la mesure où l'assurance obligatoire ne les couvre pas.
d. Des amendes et sanctions imposées par les autorités.
e. Des frais de remorquage, de transport et de gardiennage du véhicule.
f. Du manque à gagner pour les jours pendant lesquels le véhicule est hors service (section 12).
g. Des honoraires et des dépens fixés par un tribunal dans une procédure découlant des faits.

2.2 Comment cela est établi

FLEXYRIDE pourra appliquer cette clause lorsque les faits sont établis par : (i) un test d'alcoolémie ou de dépistage de drogues positif, ou le procès-verbal de l'autorité intervenue ; (ii) des témoins ou des preuves audiovisuelles ; ou (iii) votre propre reconnaissance. Vous pouvez toujours apporter les preuves contraires dont vous disposez.

SECTION 3

Abandon du véhicule

> **ABANDON DU VÉHICULE**
>
> Abandonner le véhicule, en quelque circonstance que ce soit, est interdit et constitue un manquement grave au présent contrat. Selon le cas, cela peut en outre engager la responsabilité pénale conformément aux lois de la République dominicaine.

3.1 Ce qui est considéré comme un abandon

✕ Laisser le véhicule dans un lieu non autorisé sans prévenir FLEXYRIDE dans les 2 heures qui suivent.

✕ Quitter le pays sans restituer le véhicule ni prévenir formellement FLEXYRIDE.

✕ Laisser le véhicule après un accident sans attendre les autorités ni contacter FLEXYRIDE.

✕ Laisser le véhicule inutilisé, dans un lieu inconnu ou inaccessible, pendant plus de 6 heures sans justification.

3.2 Ce que fait FLEXYRIDE en cas d'abandon

1. Localiser le véhicule par les moyens à sa disposition, y compris le dispositif de localisation lorsque le véhicule en est équipé (section 9), et le récupérer (section 20).
2. Dénoncer les faits auprès de la Police nationale, de la Direction générale de la sécurité de la circulation et du transport terrestre (DIGESETT) ou du Ministère public.
3. Vous facturer les frais documentés de localisation, de remorquage, de transport, de gardiennage et de réparation, avec leur détail et leurs preuves.
4. Réclamer, par voie judiciaire ou extrajudiciaire, les dommages-intérêts, y compris le manque à gagner.

3.3 Clients résidant hors de la République dominicaine

Si vous résidez hors du pays, vous reconnaissez que :

1. Quitter le pays sans restituer le véhicule ou sans régler ce qui reste dû peut être dénoncé auprès des autorités dominicaines compétentes.
2. FLEXYRIDE pourra communiquer vos données aux autorités et à la personne chargée du recouvrement, uniquement dans la mesure nécessaire pour exercer ou défendre ses droits et conformément à la Politique de confidentialité.
3. Les frais découlant de l'abandon pourront être débités sur votre carte même après votre départ du pays, avec un avis et le détail de chacun.

4. Le présent contrat peut être invoqué devant les tribunaux de la République dominicaine, sans préjudice des actions possibles dans votre pays de résidence.

SECTION 4

Dommages, accidents et vol : que faire

4.1 En cas d'accident ou de dommage

1. Arrêtez le véhicule en toute sécurité et restez sur place.
2. Appelez immédiatement le numéro d'urgence de FLEXYRIDE : +1 829 678 1205.
3. Appelez la DIGESETT ou la Police nationale pour qu'elles dressent le procès-verbal de l'accident.
4. Ne déplacez pas le véhicule tant que les autorités ne l'ont pas autorisé, sauf danger immédiat.
5. Prenez des photographies du dommage, du lieu et des documents de l'autre partie.
6. Ne signez aucun document et n'acceptez aucun arrangement financier avec des tiers sans l'autorisation écrite de FLEXYRIDE.

> **IMPORTANT**
>
> Si vous ne suivez pas cette procédure, et en particulier si vous déplacez ou abandonnez le véhicule sans autorisation ou s'il n'existe pas de procès-verbal de l'autorité, l'assurance peut refuser de couvrir le sinistre et le coût resterait à votre charge.

4.2 En cas de vol

1. Prévenez immédiatement FLEXYRIDE au +1 829 678 1205.
2. Déposez plainte auprès de la Police nationale dès que possible et envoyez-nous une copie.
3. Remettez-nous les clés et les documents du véhicule que vous avez conservés.

Sans plainte ni avis immédiat, l'assurance peut refuser de couvrir le vol et vous répondriez de la valeur du véhicule, à moins de prouver que le vol n'est pas dû à votre faute (par exemple, que le véhicule était fermé et que les clés étaient en votre possession).

4.3 Qui paie les dommages

Vous répondez des dommages et pertes subis par le véhicule pendant la location, sauf s'ils sont dus à une cause qui ne vous est pas imputable : un défaut du véhicule lui-même, le fait d'un tiers identifié ou un cas fortuit ou de force majeure. C'est ce que prévoit le Code civil pour tout preneur (art. 1728, 1732 et 1735).

La loi rend le conducteur et le propriétaire du véhicule solidairement responsables des dommages causés aux tiers par sa conduite (Loi 63-17, art. 305). Si FLEXYRIDE devait indemniser un tiers pour un dommage causé pendant votre location et non couvert par l'assurance, vous devrez le lui rembourser, avec le détail et la preuve du paiement.

Lorsque le dommage est couvert par l'assurance incluse, vous payez au maximum la franchise indiquée dans la réservation (le cas échéant). Lorsqu'il n'est pas couvert (section 17), vous payez le coût de la réparation selon la facture du garage ou l'évaluation de l'expert.

SECTION 5

Restitution tardive et non-restitution

Restituer le véhicule après la date et l'heure convenues, sans prolongation autorisée (section 19), entraîne les frais suivants :

RETARD	FRAIS	REMARQUE
Jusqu'à 2 heures	Par heure : 1/24 du tarif journalier	Imputé sur la garantie
De 2 à 24 heures	Un (1) jour supplémentaire complet	Imputé sur la garantie ou sur la carte
Plus de 24 heures	Tarif journalier pour chaque jour, plus ce qui est prévu au point 5.1	Les mesures de récupération sont déclenchées

5.1 Non-restitution

S'il s'écoule plus de 24 heures depuis l'heure convenue, sans prolongation autorisée et sans que vous répondiez à nos avis, FLEXYRIDE considérera que vous retenez le véhicule indûment. Dans ce cas, elle pourra le récupérer (section 20), déposer une plainte pénale auprès du Ministère public pour la rétention ou l'appropriation du véhicule, et réclamer par la voie civile le loyer des jours de rétention, les dommages et le manque à gagner.

> **LE VÉHICULE NE VOUS APPARTIENT PAS**
>
> Le recevoir en location vous donne le droit de l'utiliser pendant la durée convenue, et non de le garder. Garder un véhicule remis en location, refuser de le restituer ou en disposer peut constituer le délit d'abus de confiance du Code pénal dominicain (Loi 74-25, art. 252).

SECTION 6

Usages interdits

Le véhicule NE peut PAS être utilisé pour :

✕ Transporter des personnes ou des marchandises contre rémunération (taxi, livraisons, plateformes de transport), sauf autorisation écrite.

✕ Le sous-louer, le prêter, le vendre, le mettre en gage ou le donner en garantie.

✕ Être conduit par une personne non enregistrée comme conducteur dans le contrat (section 15).

✕ Des courses, compétitions, essais de vitesse ou leçons de conduite.

✕ Circuler hors des voies adaptées (plages, rivières, chemins non goudronnés inadaptés au véhicule) ou dans des zones inondées.

✕ Remorquer ou pousser d'autres véhicules ou des remorques.

✕ Transporter des substances illicites, des armes en violation de la loi, des matières dangereuses ou plus de passagers ou de charge que ce qui est autorisé.

✕ Quitter le territoire de la République dominicaine ou être embarqué sur un bateau sans autorisation écrite.

✕ Toute activité illicite.

Si vous ne respectez pas ces restrictions, FLEXYRIDE peut mettre fin au contrat immédiatement, récupérer le véhicule (section 20) et réclamer des dommages-intérêts. L'assurance incluse ne couvre pas les dommages survenus lors d'un usage interdit (section 17).

SECTION 7

Carburant et kilométrage

Restituez le véhicule avec le même niveau de carburant qu'à sa réception (il figure dans le procès-verbal de remise). S'il manque du carburant, la quantité manquante est facturée au prix par gallon (ou par litre) du barème de frais en vigueur, plus des frais administratifs de service. Si le tarif comprend un kilométrage limité, l'excédent est facturé au prix convenu dans la réservation.

SECTION 8

Amendes, péages et infractions

Les amendes de circulation, les péages impayés (y compris le télépéage Paso Rápido) et les sanctions administratives encourues pendant la location sont à la charge de la personne qui conduisait le véhicule, c'est-à-dire de vous. FLEXYRIDE vous enverra une copie de l'avis et pourra débiter le montant (plus les frais administratifs du barème en vigueur, le cas échéant) sur la garantie ou sur la carte, y compris après la restitution, tant que l'autorité peut notifier l'infraction. La loi inscrit l'amende au nom du véhicule et en rend responsable son propriétaire si le conducteur ne paie pas (Loi 63-17, art. 327) : c'est pourquoi elle vous est répercutée. Si l'infraction ne vous est pas imputable (par exemple, si elle a eu lieu en dehors des dates de votre location), les frais sont annulés.

SECTION 9

Données personnelles et géolocalisation GPS du véhicule

FLEXYRIDE traite vos données personnelles pour exécuter le présent contrat (vérifier votre identité et votre permis, encaisser, facturer, traiter les réclamations et les sinistres) et pour respecter la loi, comme l'explique la Politique de confidentialité, qui fait partie du présent contrat.

Les véhicules peuvent être équipés d'un dispositif de suivi GPS. Lorsqu'ils en sont équipés, vous en autorisez l'utilisation à des fins de sécurité, de récupération et de gestion de la flotte (par exemple, localiser le véhicule en cas de vol, d'abandon ou de non-restitution). Il n'est pas utilisé pour surveiller votre vie privée ni partagé avec des tiers étrangers à ces finalités.

SECTION 10

Perte ou détérioration des clés

10.1 Responsabilité du client

Les clés du véhicule (y compris les télécommandes, clés intelligentes ou tout dispositif d'accès remis avec le véhicule) sont sous votre garde de la remise à la restitution. FLEXYRIDE vous les remet en état de fonctionnement et vous devez les restituer dans le même état.

10.2 Frais applicables

Si vous les perdez, si elles sont endommagées ou volées ou si vous ne les restituez pas, vous payez les coûts suivants, selon le barème de frais en vigueur ou la facture du fournisseur :

POSTE	DÉTAIL
Clé classique	Double ou remplacement selon le modèle, plus frais administratifs.
Clé intelligente ou de proximité	Remplacement et programmation par le fournisseur officiel du constructeur.
Remplacement du barillet ou de la serrure	Uniquement lorsque la perte met en danger la sécurité du véhicule.
Assistance d'urgence	Remorquage, ouverture ou transport si la perte les a rendus nécessaires.

> REMARQUE
>
> L'assurance incluse ne couvre pas la perte des clés.

SECTION 11

Interdiction de fumer à l'intérieur du véhicule

11.1 Interdiction

Il est interdit de fumer à l'intérieur du véhicule tout produit ou substance, notamment :

- ✕ Cigarettes, cigares et tabac sous toutes ses formes.
- ✕ Cigarettes électroniques, vaporisateurs et dispositifs de tabac chauffé.
- ✕ Marijuana ou toute substance pouvant être fumée.
- ✕ Pipes, narguilés ou tout autre dispositif produisant de la fumée, de la vapeur ou des résidus.

11.2 Frais en cas de consommation de tabac

Si, lors de la restitution, des signes indiquent qu'on a fumé (odeur, cendres, résidus ou brûlures), vous payez, selon le barème de frais en vigueur :

1. Le nettoyage en profondeur et la désodorisation professionnelle de l'habitacle.

2. La réparation ou le remplacement de la sellerie, des tapis ou d'autres matériaux endommagés.
3. Le manque à gagner pour les jours pendant lesquels le véhicule doit rester hors service pour le nettoyage ou la réparation.
4. Les frais administratifs de traitement.

> **COMMENT CELA EST CONSTATÉ**
>
> Lors de l'inspection de restitution, des photographies sont prises et les constatations sont décrites. Ces preuves vous sont envoyées avec les frais et vous pouvez présenter vos observations ou les contester (section 24).

SECTION 12

Frais administratifs et manque à gagner en cas d'accident

12.1 Principe

Lorsqu'un accident ou un dommage causé par votre négligence, votre imprudence ou votre manquement oblige à retirer le véhicule de la circulation (réparation, expertise, inspection de l'assureur ou autre démarche), FLEXYRIDE cesse de percevoir les revenus de ces jours. Ce préjudice vous est imputable et vous devez le réparer.

12.2 Postes réclamés

#	POSTE	DESCRIPTION
1.	Manque à gagner	Tarif journalier du véhicule pour les jours pendant lesquels il reste hors circulation, de son retrait à son retour dans la flotte.
2.	Gestion du sinistre	Démarches auprès de l'assureur, de la DIGESETT, du Ministère public ou de toute autre institution liée à l'incident.
3.	Experts et évaluations	Expertises techniques, inspections des dommages et estimations exigées par l'assureur ou par FLEXYRIDE.
4.	Remorquage et transport	Lorsque le transport a été la conséquence de votre comportement.
5.	Honoraires d'avocat	Ceux fixés par un tribunal ou ceux engagés pour réclamer à l'amiable un dommage que vous n'avez pas payé.
6.	Franchise	La franchise de la police, lorsque le sinistre vous est imputable.

12.3 Calcul, avis et droit de contestation

Le manque à gagner est calculé sur la base du tarif journalier en vigueur du véhicule au moment de l'accident, multiplié par le nombre de jours que le garage certifie nécessaires à la réparation. FLEXYRIDE vous notifiera le montant avec son calcul et les documents justificatifs ; elle pourra le déduire de la garantie ou le débiter sur la carte. S'il dépasse la garantie, vous disposez de 5 jours ouvrables à compter de la notification pour payer la différence ou présenter vos objections.

QUAND ELLE NE S'APPLIQUE PAS

Cette clause ne s'applique pas lorsque l'accident est dû à la force majeure, au fait d'un tiers identifié ou à un défaut du véhicule, ni lorsque l'assureur prend en charge le manque à gagner. Si vous n'êtes pas d'accord avec le calcul, vous pouvez le contester auprès de nous, de Pro Consumidor ou des tribunaux (section 24).

SECTION 13

Objets oubliés dans le véhicule

13.1 Votre responsabilité

Les objets, bagages, documents, argent, appareils, médicaments ou bijoux que vous ou vos accompagnateurs transportez dans le véhicule sont sous votre garde. FLEXYRIDE ne répond pas de leur perte, de leur vol ou de leur détérioration tant que le véhicule est en votre possession, ni de ce qui est laissé à l'intérieur lors de la restitution, sauf si la perte ou le dommage est dû à une faute du personnel de FLEXYRIDE.

13.2 Si vous oubliez quelque chose

Prévenez-nous dès que possible au numéro de contact du contrat. Nous chercherons l'objet de bonne foi et, si nous le trouvons, nous vous en informerons. Vous devez le réclamer dans les 72 heures suivant cet avis ; passé ce délai, FLEXYRIDE ne répond plus de sa conservation. La récupération ou l'envoi de l'objet sont à votre charge.

RECOMMANDATION

Avant de restituer le véhicule, vérifiez la boîte à gants, le coffre, les sièges et les vide-poches des portières.

SECTION 14

Parties, documents contractuels et définitions

Le bailleur est CAPITAL SMART INVESTMENT SRL (RNC 1-33-15474-9), qui exerce par l'intermédiaire de sa filiale FLEXY RIDE RENT A CAR (dans les présentes Conditions, « FLEXYRIDE »). Le preneur est la personne qui réserve et signe le contrat (dans les présentes Conditions, « vous » ou « le client »).

Le contrat est constitué, dans cet ordre de priorité : (1) du Contrat de location de véhicule comportant les données de votre location (véhicule, dates, lieux, prix, garantie) et du procès-verbal de remise ; (2) des présentes Conditions ; et (3) des politiques de Remboursement, de Confidentialité, de Sécurité des paiements et d'Utilisation du véhicule. En cas de contradiction, la disposition la plus favorable pour vous s'applique.

TERME	SIGNIFICATION ICI
Réservation	Votre demande confirmée d'un véhicule d'une catégorie, pour des dates et des lieux donnés, avec son prix.

Location	La période allant de la réception du véhicule à sa restitution et à la signature du procès-verbal de restitution.
Garantie ou dépôt	Le blocage temporaire sur votre carte (ou le montant remis) qui garantit l'exécution du contrat.
Procès-verbal de remise / de restitution	Le relevé, avec photographies, de l'état du véhicule, du kilométrage et du carburant à la remise et à la restitution.
Avoir	Le montant restant en votre faveur, à utiliser pour de futures réservations (Politique de remboursement).
Barème de frais	Les montants en vigueur des frais ultérieurs, publiés dans la Politique d'utilisation du véhicule.

SECTION 15

Conditions requises pour le conducteur

1. Avoir l'âge minimum indiqué sur la fiche du véhicule lors de la réservation. Si le véhicule prévoit un supplément pour jeunes conducteurs, il est indiqué dans le prix avant le paiement.
2. Présenter un permis de conduire original, en cours de validité et valable pour le type de véhicule. Si votre permis est d'un autre pays, il doit être valable pour conduire en République dominicaine pendant votre séjour.
3. Présenter une pièce d'identité en cours de validité : carte d'identité dominicaine ou passeport (ou tout autre document accepté par la réservation).
4. Que la carte de la garantie soit au nom du client qui signe le contrat.
5. Effectuer l'enregistrement (en ligne ou au comptoir) avec des photographies lisibles du permis et de la pièce d'identité.

La loi oblige FLEXYRIDE à vérifier le permis du locataire avant de lui remettre le véhicule (Loi 63-17, art. 197). Seules les personnes enregistrées comme conducteurs dans le contrat peuvent conduire. Chaque conducteur supplémentaire doit remplir les mêmes conditions et présenter ses documents avant de conduire. Vous répondez des actes des conducteurs que vous enregistrez.

FLEXYRIDE peut refuser de remettre le véhicule si les documents ne sont pas valables, sont expirés ou ne correspondent pas à la personne, ou si le client a des dettes en suspens ou des manquements graves lors de locations antérieures. Dans ce cas, ce qui a été payé reste en avoir ou est restitué conformément à la Politique de remboursement.

SECTION 16

Réservation, prix, taxes et durée minimale

1. Vous réservez une catégorie de véhicule, et non une immatriculation précise. Si le modèle exact n'est pas disponible, un autre véhicule de la même catégorie ou d'une catégorie supérieure vous est remis, sans frais supplémentaires.

2. Le prix total est affiché avant le paiement, avec le détail des jours, des frais de livraison ou de reprise à domicile ou à l'aéroport selon la zone, des options et des taxes applicables (l'ITBIS s'applique à la location de services : Loi 11-92, art. 335). Les prix, remises et totaux sont calculés par le système de FLEXYRIDE, et non par le navigateur.
3. La location comporte un nombre minimum de jours indiqué lors de la réservation. Les jours sont comptés par périodes de 24 heures à partir de l'heure de remise, avec la tolérance indiquée par la réservation.
4. La réservation est confirmée lorsque la confirmation vous est envoyée par e-mail avec son code.

SECTION 17

Assurance incluse et ce qu'elle ne couvre pas

Tous les véhicules sont fournis avec une assurance tous risques (full coverage) incluse dans le prix. Elle couvre le véhicule et la responsabilité civile envers les tiers dans les conditions et limites de la police émise par un assureur agréé en République dominicaine. Si la réservation indique une franchise, c'est le maximum que vous payez pour un dommage couvert.

L'assurance NE couvre PAS, et vous répondez donc du coût total, lorsque le dommage survient :

✕ En conduisant sous l'effet de l'alcool, de drogues ou de substances (section 2).

✕ Avec un conducteur non enregistré dans le contrat, ou sans permis en cours de validité.

✕ Lors d'un usage interdit par la section 6 (courses, hors-piste, transport rémunéré, sous-location, remorquage, sortie du pays, activité illicite).

✕ En cas d'abandon du véhicule ou de non-respect de la procédure de la section 4 (sans procès-verbal de l'autorité, véhicule déplacé sans autorisation, arrangements avec des tiers).

✕ Par négligence grave ou de manière intentionnelle : par exemple, laisser le véhicule ouvert ou les clés à l'intérieur, ou conduire avec un voyant de panne allumé.

✕ En dehors des dates de la location, lorsque le véhicule n'a pas été restitué à temps (section 5).

Elle ne couvre pas non plus : la perte des clés (section 10), les objets personnels (section 13), les amendes et péages (section 8), le carburant (section 7), le nettoyage (section 11), ni les exclusions propres à la police. Vous pouvez à tout moment nous demander les conditions de la police en vigueur.

SECTION 18

Remise, inspection et restitution

1. Lors de la remise du véhicule, une inspection contradictoire est effectuée et le procès-verbal de remise est dressé avec photographies, kilométrage et niveau de carburant. Vous pouvez indiquer dans le procès-verbal ce que vous constatez avant de signer.
2. Lors de la restitution, l'inspection est renouvelée et le procès-verbal de restitution est dressé. Ce qui ne figure pas dans le procès-verbal de remise et apparaît à la restitution est réputé survenu pendant la location, sauf preuve contraire (Code civil, art. 1730 à 1732).

3. La remise et la restitution ont lieu à l'agence, à l'aéroport ou à l'adresse convenue, à la date et à l'heure de la réservation. La livraison ou la reprise à domicile ou à l'aéroport est facturée au prix de la zone, affiché avant le paiement.
4. Si vous restituez le véhicule dans un lieu différent de celui convenu sans autorisation, vous payez le transport selon le barème de frais en vigueur.
5. Le véhicule est remis propre. S'il est restitué avec une saleté nécessitant un nettoyage particulier (boue, sable, taches, odeurs), le nettoyage est facturé selon le barème de frais en vigueur.
6. L'équipement que FLEXYRIDE prête avec la location lui appartient et sert pendant la location. Les accessoires du véhicule (chaises de plage, parasol, support et câble de recharge du téléphone, siège bébé et la trousse de premiers secours) doivent se trouver dans le véhicule lors de sa restitution. Pour la trousse de secours, c'est la trousse qui se restitue : son contenu (médicaments, pansements et articles similaires) peut être utilisé, et son utilisation n'est ni des frais ni une faute. Ce qui se consomme ou que le client garde ne se restitue pas : l'eau, le désodorisant et les protège-tapis. La glacière en mousse appartient au client : il peut la garder, la jeter ou la rendre avec le véhicule, comme il le préfère, et ne pas la rendre n'est ni des frais ni une faute.

SECTION 19

Prolongations, modifications et annulations

1. Vous pouvez demander des jours supplémentaires avant l'heure de restitution, depuis « Ma réservation » ou auprès de l'équipe. Cela dépend de la disponibilité et est facturé au tarif en vigueur : immédiatement, ou en le déduisant de la garantie lorsque la réservation le permet (dans ce cas, le montant restant en garantie vous est indiqué).
2. Vous pouvez demander une modification des dates, du lieu ou du véhicule ; cela dépend de la disponibilité. Le prix est recalculé ; s'il augmente, vous payez la différence ; s'il diminue, la différence reste en avoir.
3. Les annulations, les restitutions anticipées et tout montant à vous restituer sont régis par la Politique de remboursement, de modifications et d'annulations : en règle générale, ce qui doit vous être restitué reste en avoir pour de futures réservations et, si une facture avec justificatif fiscal avait déjà été émise, une note de crédit est émise.
4. Aucune modification ne permet de descendre en dessous du nombre minimum de jours de location.

SECTION 20

Récupération du véhicule et résiliation anticipée

FLEXYRIDE peut mettre fin au contrat et récupérer le véhicule, où qu'il se trouve, lorsque (Code civil, art. 1729) :

a. Il n'est pas restitué à la date convenue sans prolongation autorisée (section 5).
b. Il est utilisé de manière interdite (section 6) ou conduit par une personne non autorisée.
c. Il est abandonné (section 3) ou court un risque grave de dommage ou de perte.

d. Les données ou documents fournis s'avèrent faux.

La récupération s'effectue par des moyens licites et, si nécessaire, avec le concours des autorités. Les frais documentés de la récupération sont à votre charge. Ce qui a été payé pour les jours non utilisés est traité conformément à la Politique de remboursement, déduction faite des frais applicables.

SECTION 21

Ce que FLEXYRIDE garantit et ses limites

1. FLEXYRIDE vous remet le véhicule en bon état de fonctionnement, avec ses documents et l'assurance incluse en cours de validité.
2. Si le véhicule tombe en panne pour une cause qui ne vous est pas imputable, FLEXYRIDE vous assiste et vous propose un autre véhicule de la même catégorie ou d'une catégorie supérieure ; si elle ne peut pas le faire, ce que vous avez payé pour les jours non fournis vous est reconnu conformément à la Politique de remboursement.
3. FLEXYRIDE ne répond pas des dommages indirects échappant à son contrôle (par exemple, un vol manqué à cause d'un embouteillage), mais elle répond des dommages qu'elle cause par sa faute ou par des défauts du véhicule, conformément à la loi.
4. Rien dans le présent contrat ne limite les droits que la Loi 358-05 sur la protection des droits du consommateur reconnaît au client.

SECTION 22

Communications et documents électroniques

Les communications relatives à cette relation sont envoyées à l'adresse e-mail et au téléphone que vous avez enregistrés, et apparaissent dans « Ma réservation ». Vous vous engagez à les tenir à jour. Les nôtres vous parviennent par les canaux officiels de FLEXYRIDE ; nous ne vous demanderons jamais votre mot de passe ni les données complètes de votre carte par e-mail, téléphone ou WhatsApp.

Votre acceptation en cochant la case, votre signature à l'écran et les documents électroniques de la location (contrat, procès-verbaux, factures, avis) ont la même validité que ceux signés sur papier, conformément à la Loi 126-02 sur le commerce électronique, les documents et les signatures numériques. FLEXYRIDE conserve la version des Conditions que vous avez acceptée, avec la date, l'heure et l'appareil depuis lequel vous l'avez acceptée.

SECTION 23

Modifications des présentes Conditions

FLEXYRIDE peut mettre à jour les présentes Conditions en raison de changements légaux, du service ou de sécurité. Chaque version porte un numéro et une date d'entrée en vigueur, et les versions antérieures sont conservées. Avant qu'une modification importante n'entre en vigueur, vous en serez informé par e-mail et dans l'application, et il vous sera demandé de l'accepter à nouveau. Une location

déjà réservée ou en cours est régie par la version que vous avez acceptée, sauf si la modification vous est favorable.

SECTION 24

Réclamations, droit applicable et tribunaux

1. Vous pouvez contester tout frais ou l'application des présentes Conditions en écrivant à info@flexyriderentacar.com, par WhatsApp ou à l'agence. Nous vous recommandons de le faire dans les 15 jours suivant la restitution ou la notification des frais, tant que les preuves sont récentes ; ce délai ne vous empêche pas de réclamer ultérieurement par les voies légales.
2. FLEXYRIDE vous répondra par écrit, avec les preuves étayant sa décision, dans un délai maximum de 10 jours ouvrables.
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 (Loi 358-05, art. 124), ou les tribunaux compétents de la République dominicaine. Aucune clause du présent contrat ne vous oblige à recourir à l'arbitrage ou à une autre procédure exclusive.
4. Le présent contrat est régi par les lois de la République dominicaine. Les clauses sont toujours interprétées de la manière la plus favorable au consommateur (Loi 358-05, art. 82).

SECTION 25

Langue et dispositions finales

Les présentes Conditions sont publiées en espagnol et en anglais. En cas de divergence, la version espagnole prévaut. Si une clause était déclarée nulle, les autres resteraient en vigueur. Les présentes Conditions (sections 1 à 25 et leur annexe) complètent le Contrat de location de véhicule et en font partie intégrante, et ont été rédigées de bonne foi pour protéger les deux parties.

ACCEPTATION

Déclaration d'acceptation

Je déclare avoir lu dans leur intégralité, compris et accepter librement et volontairement les présentes Conditions générales, qui font partie intégrante et indissociable du Contrat de location de véhicule de FLEXYRIDE, et avoir été informé des politiques de Remboursement, de Confidentialité, de Sécurité des paiements et d'Utilisation du véhicule.

ANNEXE A

Annexe · Cadre juridique

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

NORME	DISPOSITIONS UTILISÉES ET LEUR APPLICATION
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 63-17 sur la mobilité, le transport terrestre, la circulation et la sécurité routière (J. O. 10875)	Art. 197 (l'entreprise de location doit vérifier le permis avant de louer) ; art. 198 (registre de la plaque, du permis, du nom, de l'adresse et des dates de chaque location) ; art. 210 (conduire sans permis en cours de validité ou laisser conduire une personne non autorisée) ; art. 216 et 217 (assurance obligatoire des véhicules) ; art. 257 (interdiction de conduire sous l'effet de drogues) ; art. 258 (limite d'alcoolémie) ; art. 305 (le conducteur et le propriétaire répondent solidairement des dommages causés) ; art. 327 (les amendes sont inscrites au nom du véhicule et le propriétaire en répond si le conducteur ne paie pas).
Loi 146-02 sur les assurances et les cautionnements	Assurance obligatoire de responsabilité civile des véhicules à moteur, délivrée par un assureur agréé. Citée sans articles : son texte officiel n'a pas pu être consulté (voir la note).
Code pénal de la République dominicaine, Loi 74-25 (en vigueur depuis août 2026, modifiée par la Loi 44-26)	Art. 252 (abus de confiance : détourner, au préjudice d'autrui, un bien remis à charge de le rendre ou d'en faire un usage déterminé) ; art. 224 (vol) ; art. 237 (escroquerie).

Loi 358-05 générale sur la protection des droits du consommateur ou de l'usager	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 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 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).
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).
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).
Loi 11-92, Code des impôts	Art. 335 (l'ITBIS s'applique à la prestation et à la location de services).

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-01 · Version 2.2 · 28 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.