



Guía del usuario



¿Cuál es el camino ideal para ti?

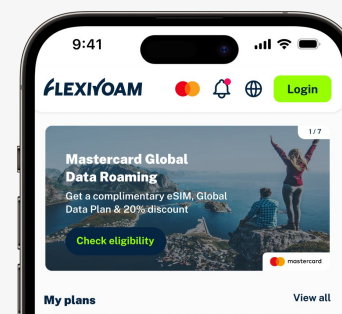
Tu método de canje depende de dónde se encuentre el banco emisor de tu tarjeta.

- 1. EUROPA** Tu tarjeta fue emitida por un banco europeo
Haz el canje a través del microsítio de Mastercard vinculado por tu banco.

- 2. RESTO DEL MUNDO** Tu tarjeta fue emitida fuera de Europa
Elige una de las siguientes opciones.

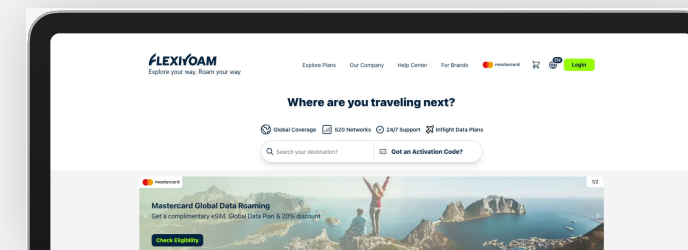
APP FlexiRoam App

Haz el canje directamente desde el banner de la página de inicio en la app.



WEB flexiroam.com

Visita el sitio y toca en “Verificar elegibilidad” para comenzar. Ir a <http://flexiroam.com>



Antes de comenzar

Revisa estos requisitos antes de intentar el canje para evitar interrupciones en medio del proceso.

Tu dispositivo debe cumplir con los tres requisitos siguientes.



Dispositivo compatible con eSIM

iPhone XS o posterior
Google Pixel 3 o posterior
Galaxy S20 o posterior

¿No es compatible con eSIM?
Puedes solicitar una tarjeta SIM física en su lugar.

[Verificación de compatibilidad de dispositivo eSIM](#)



Teléfono liberado

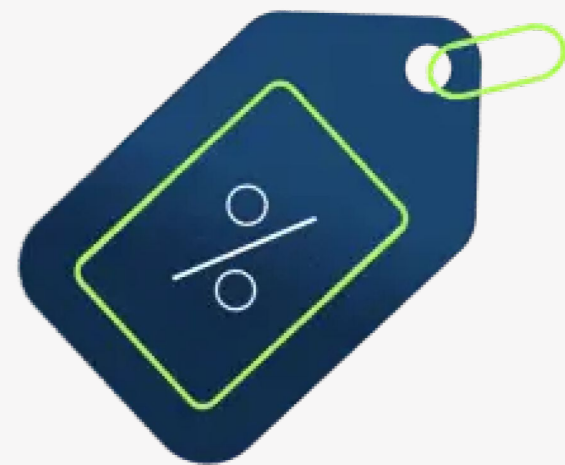
Tu teléfono debe estar liberado de tu operador local para conectarte a la red de FlexiRoam en el extranjero.



Última versión de software

Asegúrate de que el sistema operativo de tu teléfono esté actualizado antes de instalar la eSIM para una mejor compatibilidad.

Se requiere iOS 13+ para iPhone.
Se recomienda Android 10+.



CANJEAR

Crea una cuenta en la app de FlexiRoam y verifica tu elegibilidad para canjear el Plan Global de Roaming de Datos de cortesía de Mastercard x FlexiRoam.

[Ver pasos detallados para el canje](#)



INSTALAR

FlexiRoam eSIM

Sigue las instrucciones en tu dispositivo para instalar tu nueva eSIM de FlexiRoam.

[Ver pasos detallados para iOS](#)

[Ver pasos detallados para Android](#)

[Ver pasos detallados para SIM física](#)



ACTIVAR

Plan de Roaming de Datos

Activa tu Plan Global de Roaming de Datos de cortesía de Mastercard x FlexiRoam.

[Ver pasos detallados para la activación del plan](#)

Obtén un 20% DE DESCUENTO en compras posteriores



Canje en la aplicación

A thick, horizontal red brushstroke underline is positioned below the main title.

Canjear beneficio de Mastercard

Canje en la aplicación

Paso 1

Descargar la aplicación

Escanea el código QR para descargar la aplicación FlexiRoam.

Alternativamente, puedes descargarla desde la App Store o Google Play.

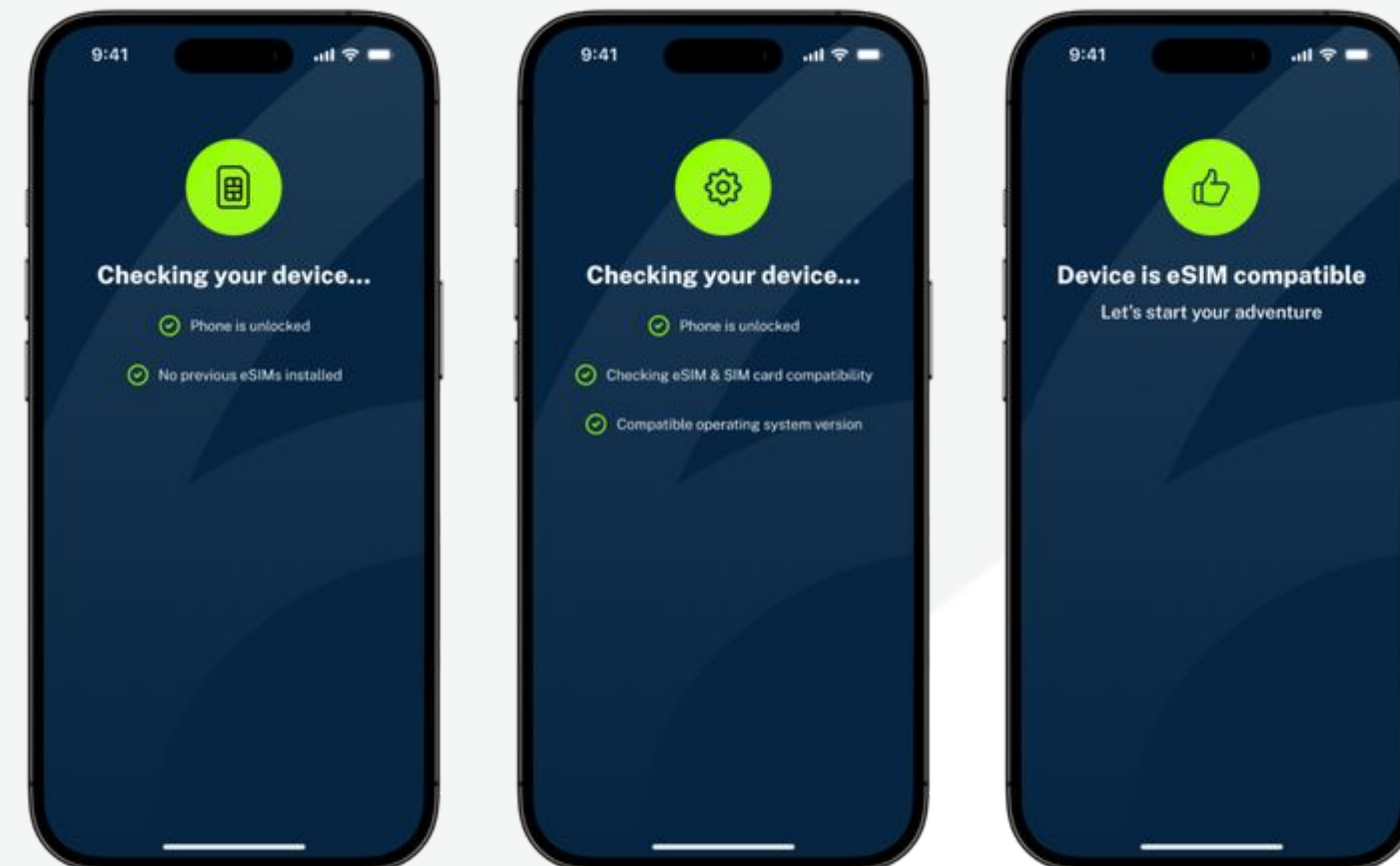


Paso 2

Inicia la aplicación FlexiRoam

La aplicación FlexiRoam verificará automáticamente si tu dispositivo es compatible con eSIM.

Alternativamente, puedes comprar una tarjeta SIM de FlexiRoam si tu dispositivo no es compatible con eSIM.



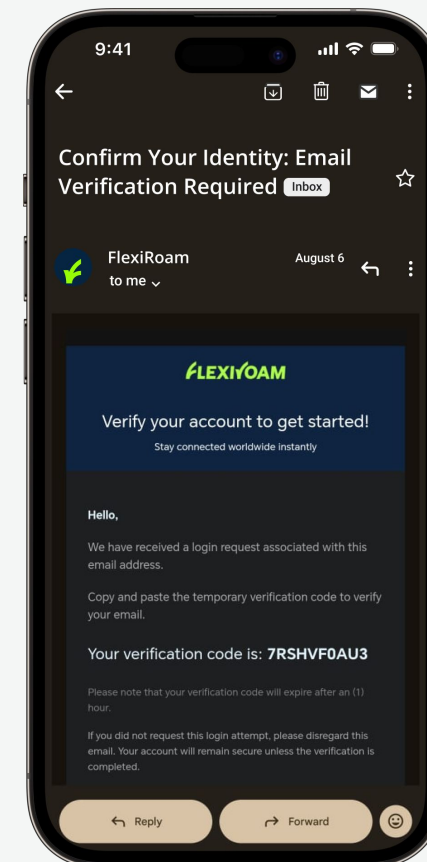
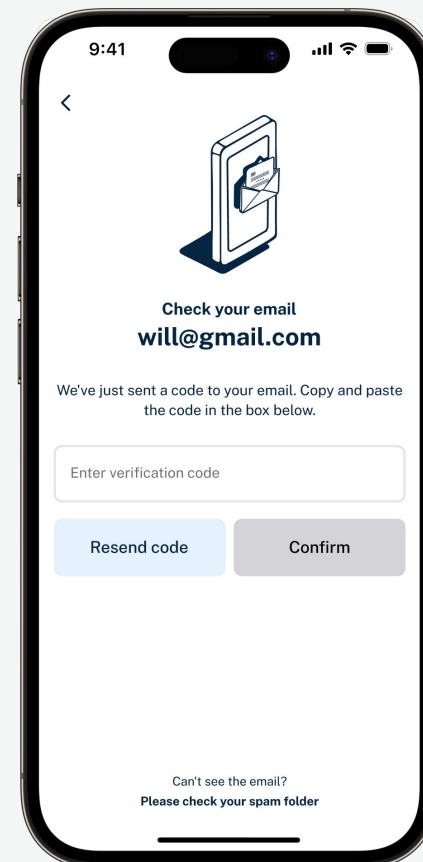
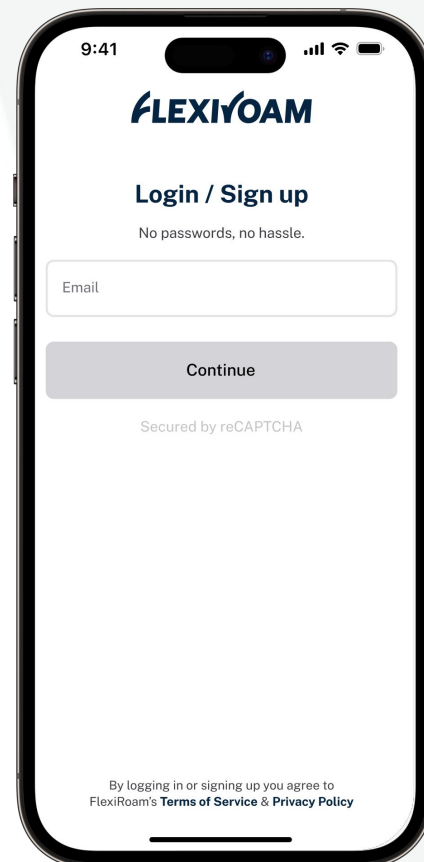
Canjear beneficio de Mastercard

Canje en la aplicación

Paso 3


Iniciar sesión / Registrarse

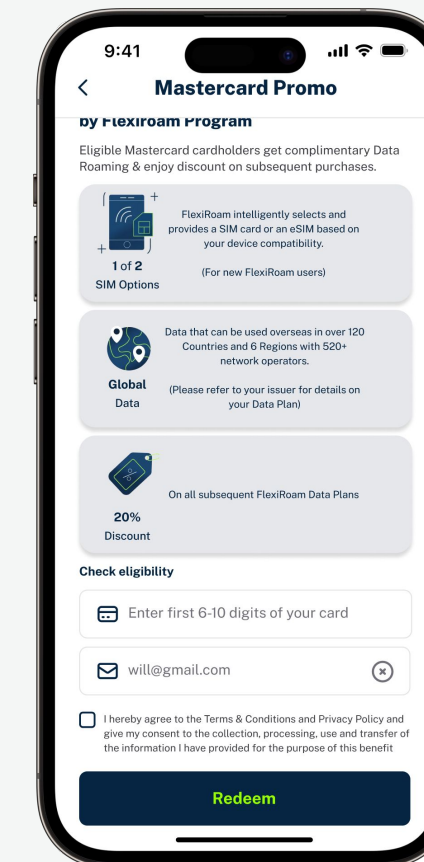
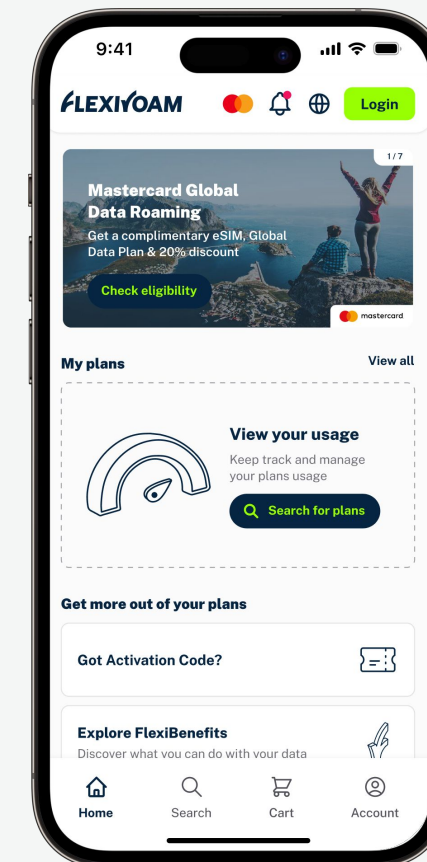
Puedes crear una cuenta o acceder a tu perfil de FlexiRoam mediante el inicio de sesión sin contraseña. Verifica tu correo electrónico con el código de verificación enviado.



Paso 4

Iniciar verificación de elegibilidad

Toca el botón “Verificar elegibilidad” en el banner de la página de inicio o en “” en la barra de navegación superior.



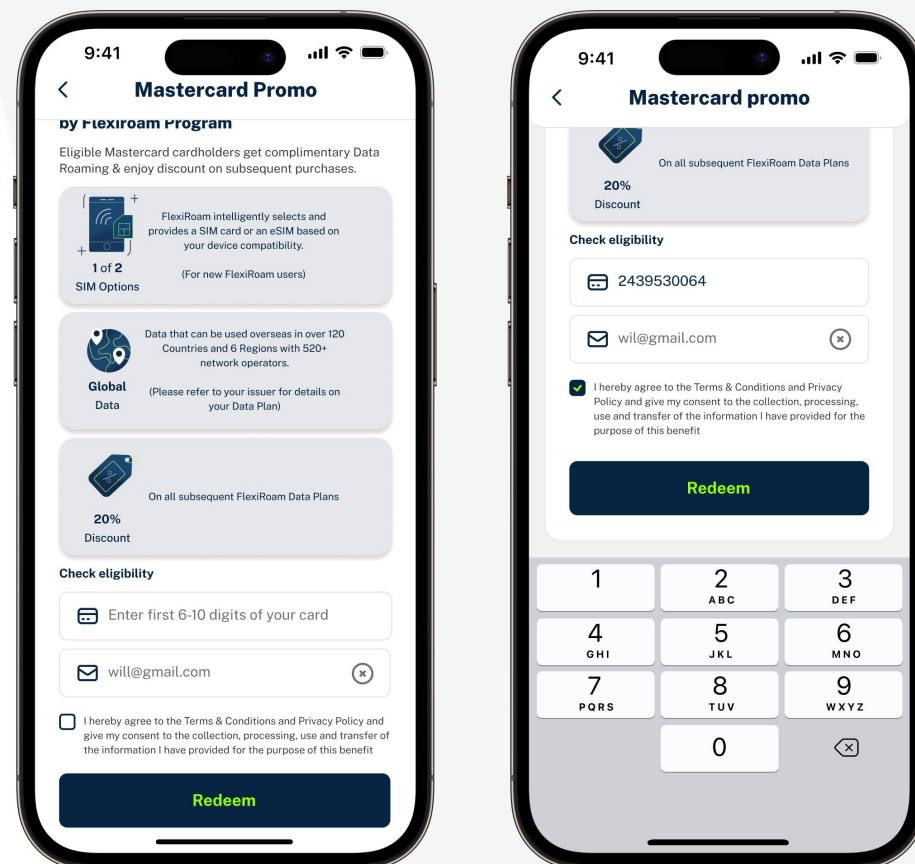
Canjear beneficio de Mastercard

Canje en la aplicación

Paso 5

Ingrese la información de su tarjeta

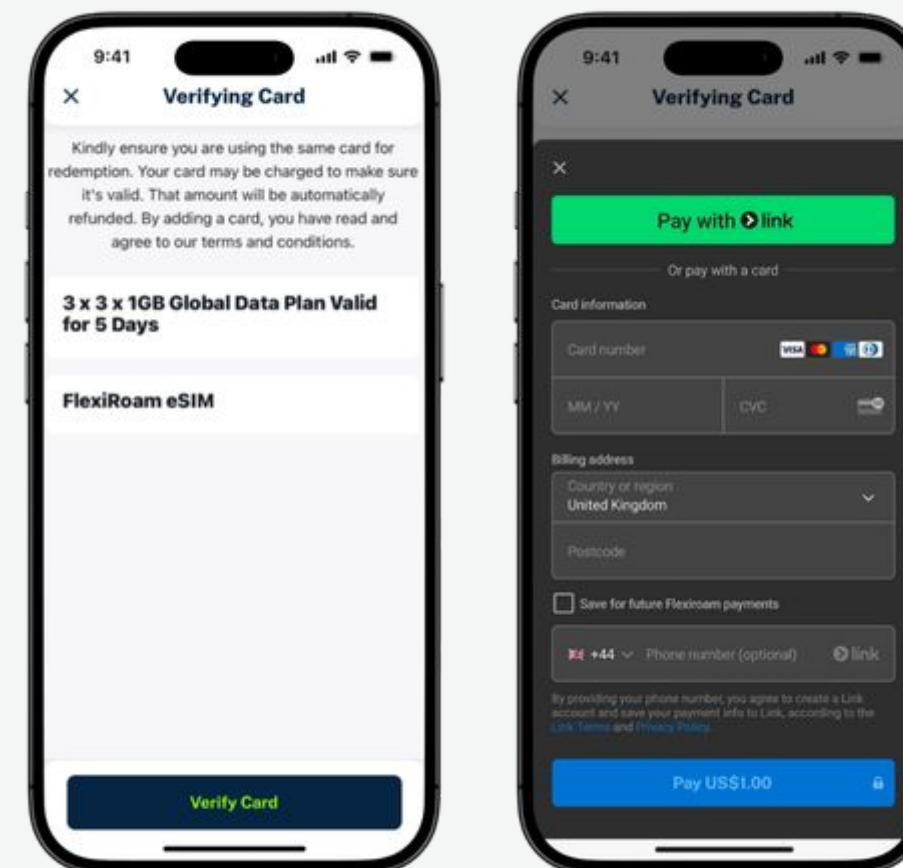
Ingresa el número de tu tarjeta de crédito y tu correo electrónico para proceder con la verificación. Verás un aviso si puedes canjear el beneficio de Mastercard.



Paso 6

Verificar tarjeta (Preautorización)

Tras confirmar su elegibilidad para canjear el beneficio, se le solicitará que verifique su tarjeta para completar el paso de preautorización.



La preautorización es una práctica de seguridad estándar que garantiza que los datos de tu tarjeta estén protegidos durante la operación.

Recuerda que esto no es un cargo adicional, es simplemente una retención temporal para fines de verificación.

Nota: Para la región de Medio Oriente y África (MEA), no se requiere preautorización.

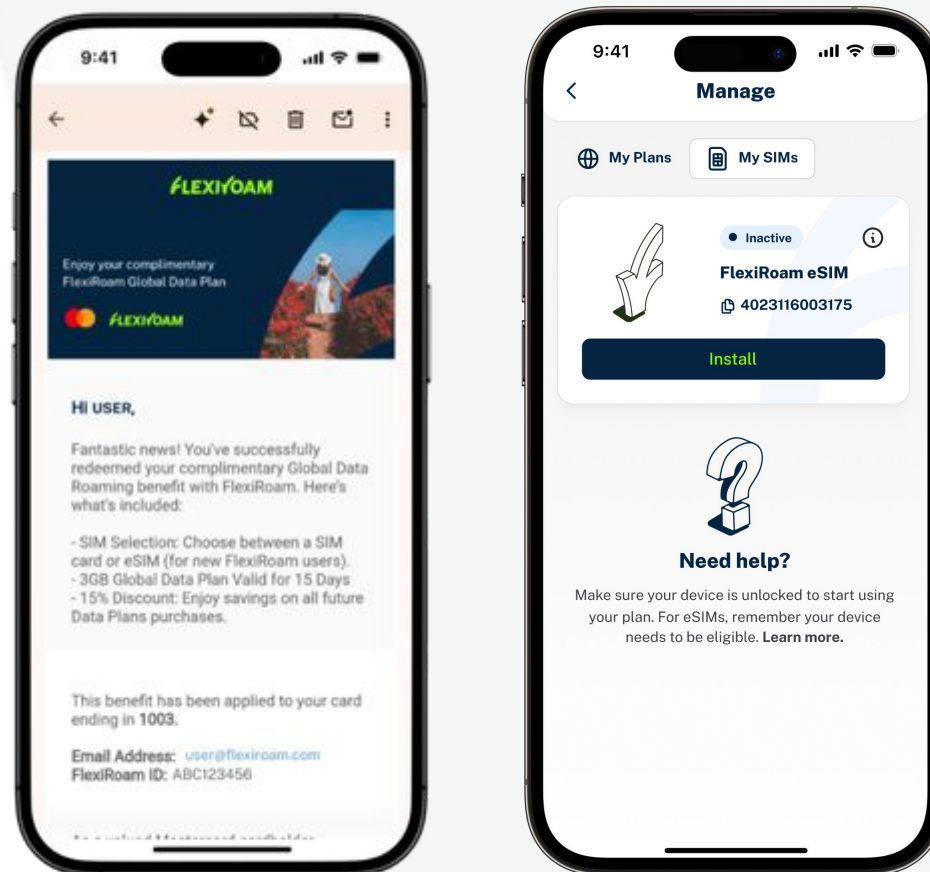
Canjear beneficio de Mastercard

Canje en la aplicación

Paso 7

Revisa tu correo y la aplicación

Una vez completadas todas las verificaciones, recibirás un correo electrónico sobre el beneficio que acabas de canjear. También puedes revisar la aplicación para ver la eSIM reflejada en tu cuenta.



Canjear beneficio de Mastercard

Canje en la aplicación

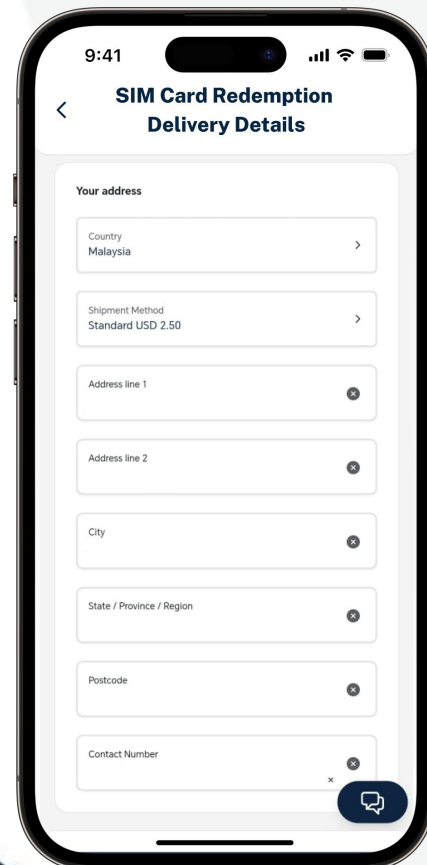
Paso 8

PARA LA OPCIÓN DE TARJETA SIM

Ingresar dirección de entrega de la SIM física

Se requiere una dirección de envío de forma predeterminada para todos los canjes de Mastercard a través del sitio web y para todos los dispositivos no compatibles con eSIM.

El usuario debe ingresar los datos para la entrega de la tarjeta SIM física.



The screenshot shows a mobile app interface for 'SIM Card Redemption Delivery Details'. It features several input fields: 'Country' (pre-filled with 'Malaysia'), 'Shipment Method' (pre-filled with 'Standard USD 2.50'), 'Address line 1', 'Address line 2', 'City', 'State / Province / Region', 'Postcode', and 'Contact Number'. Each field has a small 'x' icon to clear the text. A back arrow is visible at the top left, and a share icon is at the bottom right.

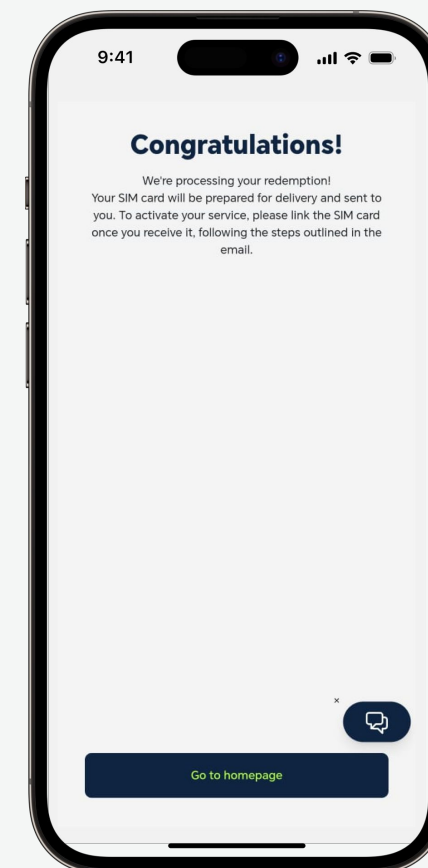
El envío de tarjetas SIM solo está disponible para las regiones de Asia-Pacífico, Medio Oriente, Europa del Este y África.

Paso 9

PARA LA OPCIÓN DE TARJETA SIM

Confirmación del pedido

Haz clic en “**Confirmar canje**” para completar el proceso. Una vez confirmado el canje, la tarjeta SIM física se enviará por correo y llegará en un plazo de 7 días.



Canjear beneficio de Mastercard

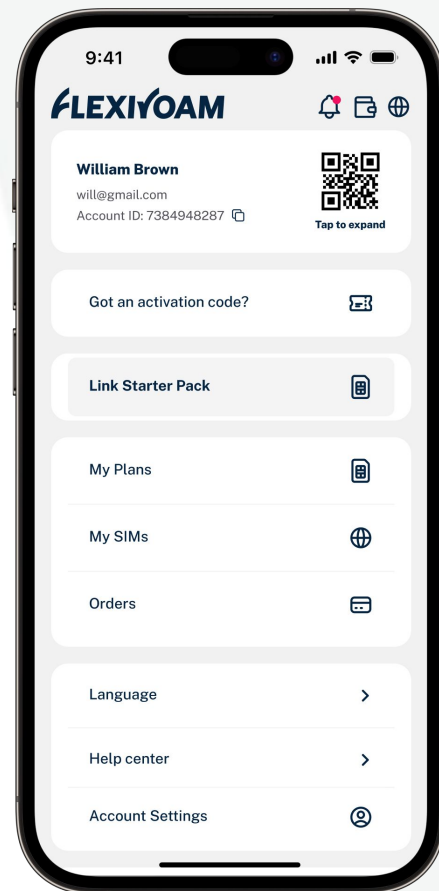
Canje en la aplicación

Paso 10

PARA LA OPCIÓN DE TARJETA SIM

Vincular paquete inicial

En **Cuenta** > **Vincular paquete inicial**, escanea el código de barras de tu tarjeta SIM física o ingresa el código manualmente para activar.

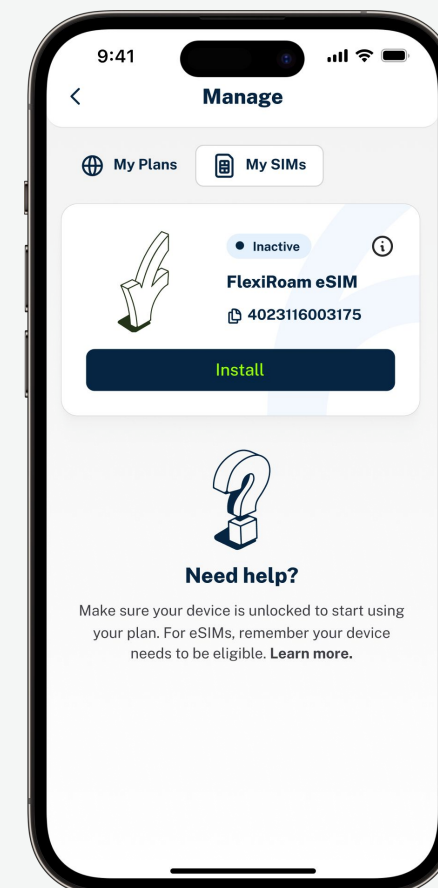


Paso 11

PARA LA OPCIÓN DE TARJETA SIM

Configurar tarjeta SIM

En **“Cuenta”** > **“Gestionar”** > **“Mis SIMs”** puedes verificar si tu tarjeta SIM se activó correctamente. Luego, instala la SIM en tu teléfono extrayendo la actual y reemplazándola por la SIM de Flexiroam, o instalando la SIM de Flexiroam en una ranura adicional.





Canje en el sitio web




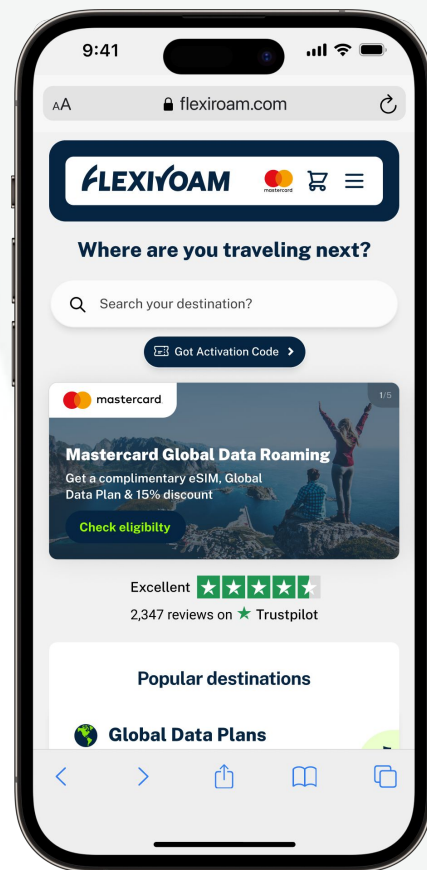
Canjear beneficio de Mastercard

Canje en el sitio web

Paso 1

Iniciar verificación de elegibilidad

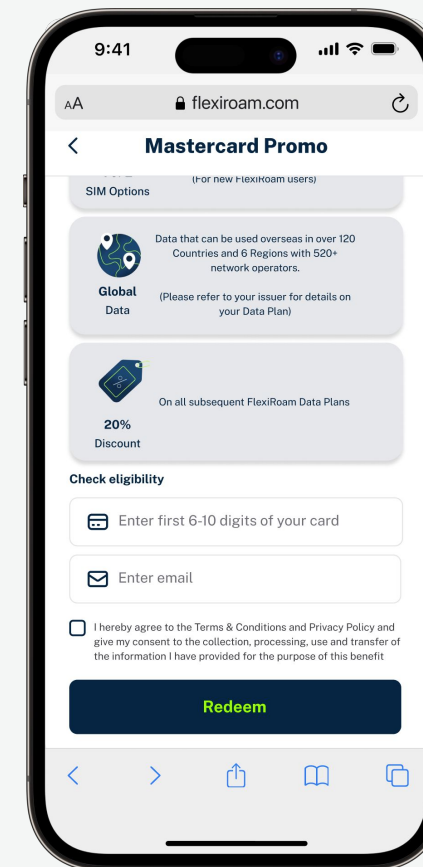
Toca el botón “**Verificar elegibilidad**” en el banner de la página de inicio o en “” en la barra de navegación superior.



Paso 2

Ingresar datos de la tarjeta de crédito

Ingresa el número de tu tarjeta de crédito y tu correo electrónico para proceder con la verificación. Verás un aviso si puedes canjear el beneficio de Mastercard.



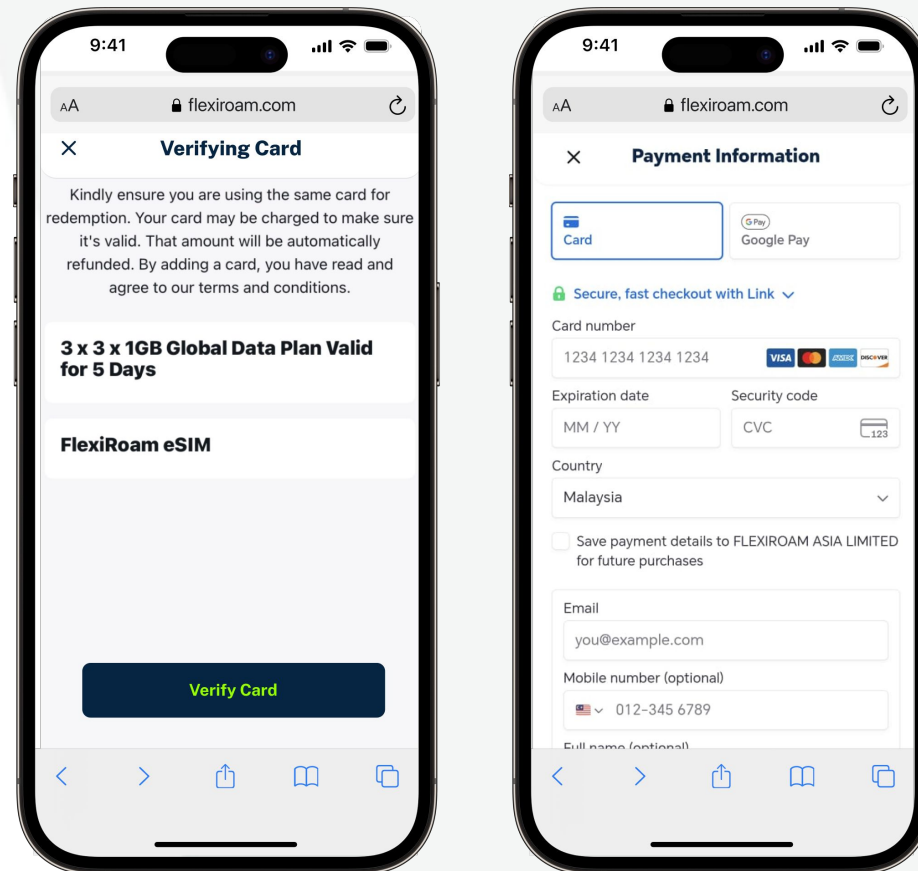
Canjear beneficio de Mastercard

Canje en el sitio web

Paso 3

Verificar tarjeta (Preautorización)

Tras confirmar su elegibilidad para canjear el beneficio, se le solicitará que verifique su tarjeta para completar el paso de preautorización.



La preautorización es una práctica de seguridad estándar que garantiza que los datos de tu tarjeta estén protegidos durante la operación.

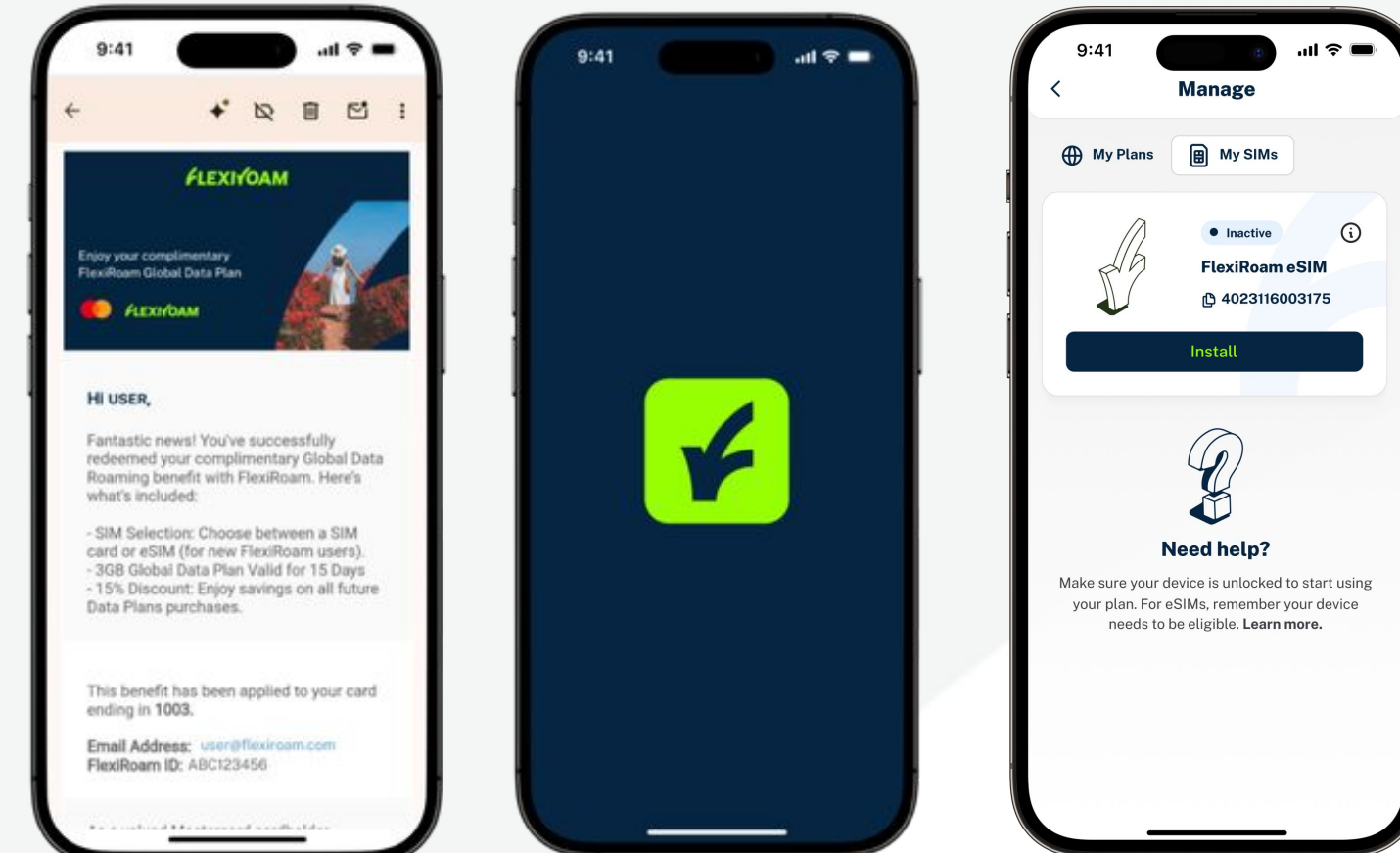
Recuerda que esto no es un cargo adicional, es simplemente una retención temporal para fines de verificación.

Nota: Para la región de Medio Oriente y África (MEA), no se requiere preautorización.

Paso 4

Revisa tu correo y descarga la aplicación

Una vez completadas todas las verificaciones, recibirás un correo electrónico sobre el beneficio que acabas de canjear. También puedes revisar la aplicación para ver la eSIM reflejada en tu cuenta.



Canjear beneficio de Mastercard

Canje en el sitio web

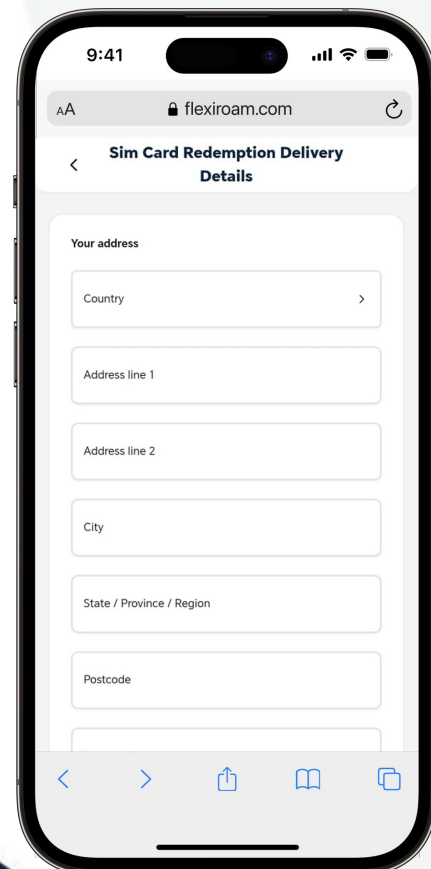
Paso 5

PARA LA OPCIÓN DE TARJETA SIM

Ingresar dirección de entrega de la SIM física

Se requiere una dirección de envío de forma predeterminada para todos los canjes de Mastercard a través del sitio web y para todos los dispositivos no compatibles con eSIM.

El usuario debe ingresar los datos para la entrega de la tarjeta SIM física.



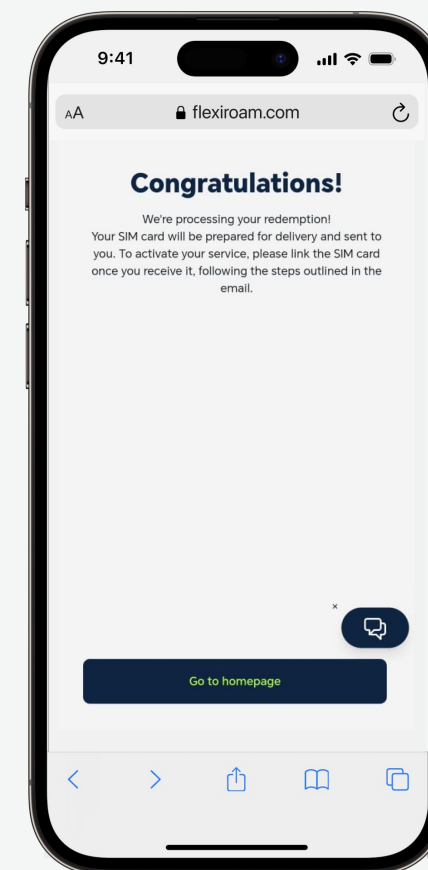
El envío de tarjetas SIM solo está disponible para las regiones de Asia-Pacífico, Medio Oriente, Europa del Este y África.

Paso 6

PARA LA OPCIÓN DE TARJETA SIM

Confirmación del pedido

Haz clic en “**Confirmar canje**” para completar el proceso. Una vez confirmado el canje, la tarjeta SIM física se enviará por correo y llegará en un plazo de 7 días.



Canjear beneficio de Mastercard

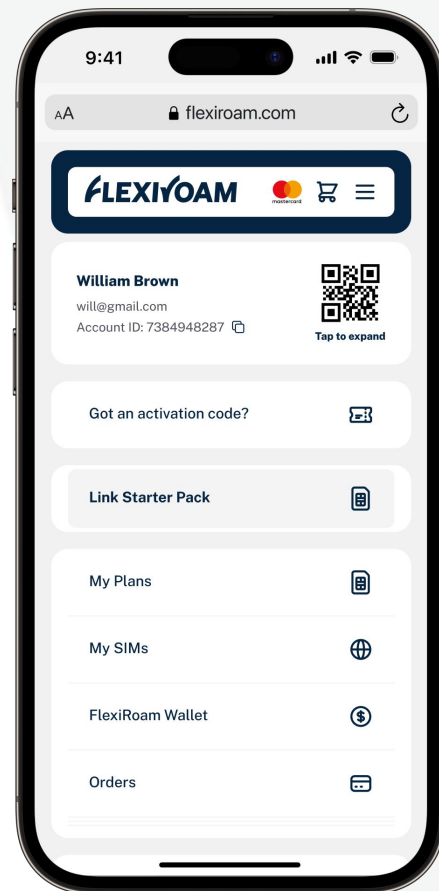
Canje en el sitio web

Paso 7

PARA LA OPCIÓN DE TARJETA SIM

Vincular paquete inicial

En **Cuenta** > **Vincular paquete inicial**, escanea el código de barras de tu tarjeta SIM física o ingresa el código manualmente para activar.

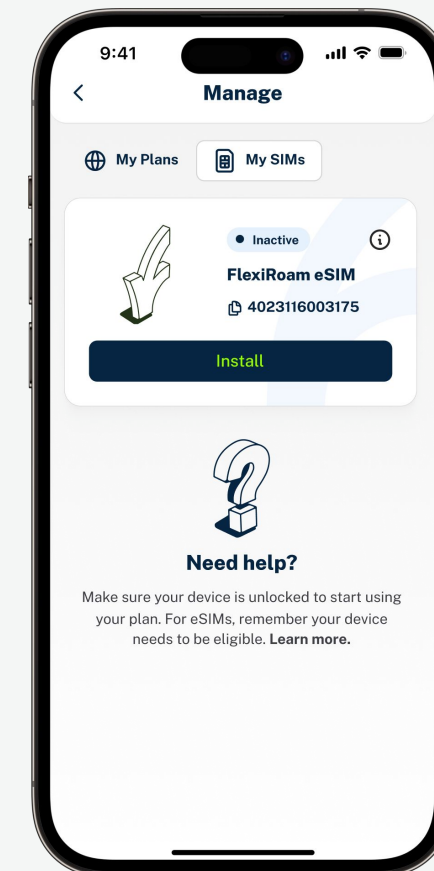


Paso 8

PARA LA OPCIÓN DE TARJETA SIM

Configurar tarjeta SIM

En **“Cuenta”** > **“Gestionar”** > **“Mis SIMs”** puedes verificar si tu tarjeta SIM se activó correctamente. Luego, instala la SIM en tu teléfono extrayendo la actual y reemplazándola por la SIM de Flexiroam, o instalando la SIM de Flexiroam en una ranura adicional.



Canje en micrositio (UE)



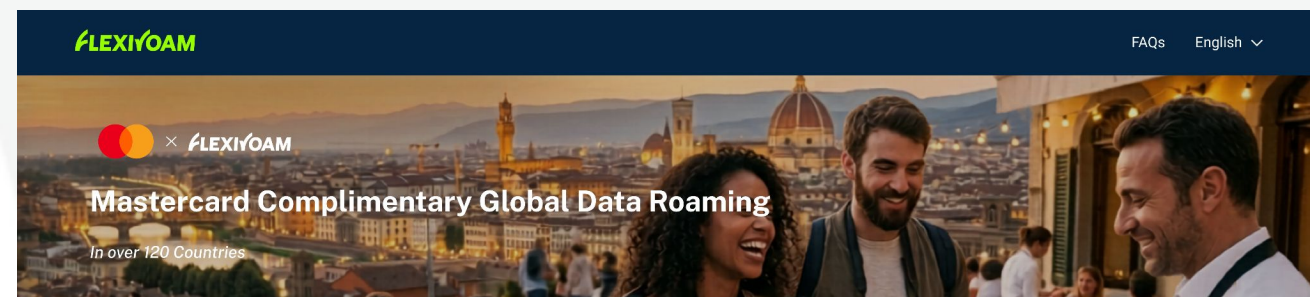
Canjear beneficio de Mastercard

Canje en micrositio (UE)

Paso 1

Visita el micrositio y verifica tu elegibilidad

Visita el micrositio de Mastercard e ingresa tu número de tarjeta para verificar tu elegibilidad para el beneficio de FlexiRoam.



Global Data Roaming Powered by FlexiRoam

Global Data Roaming powered by FlexiRoam gives you access to over 520 network operators in over 120 Countries.

Benefits & Highlights

- eSIM
- One-time Setup
- Eliminate the hassle of buying and changing SIMs in every country or carrying pocket Wi-Fi devices.

Program Eligibility & Enrollment

Global Data Roaming by FlexiRoam (the "Program") offers Client's Cardholders a FlexiRoam eSIM and a selected Global Data Roaming Plan at no additional cost. Eligible Mastercard Cardholders can access the Program Benefit by using their eligible Mastercard payment card. To enroll, enter your Mastercard card number to check eligibility. Once your eligibility is verified, complete follow the user guide to install eSIM.

Mastercard Global Data Roaming Powered by FlexiRoam Program

Stay connected across the globe with up to 3GB of complimentary data, tailored to your Mastercard.

Check eligibility

Enter first 16 digits card number

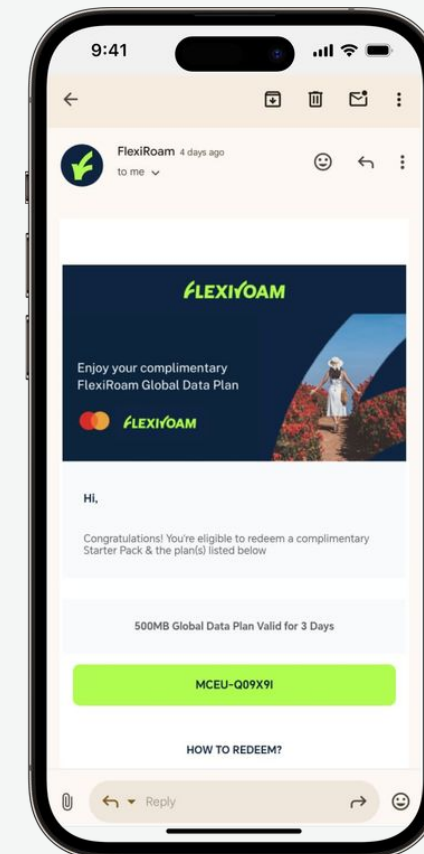
I hereby agree to the [Terms and Conditions, Privacy Policy and Terms of Use](#) and give my consent to the collection, processing, use and transfer of the information I have provided for the purpose of this benefit.

Check Card Eligibility

Paso 2

Revisa tu correo

Una vez completadas todas las verificaciones, recibirás un correo electrónico sobre el beneficio que acabas de canjear. Simplemente ve a la aplicación FlexiRoam, toca en "Código de activación" e ingresa el código para activar.



Canjear beneficio de Mastercard

Canje en el micrositio (UE)

Paso 3

Descargar la aplicación

Escanea el código QR para descargar la aplicación FlexiRoam.

Alternativamente, puedes descargarla desde la App Store o Google Play.

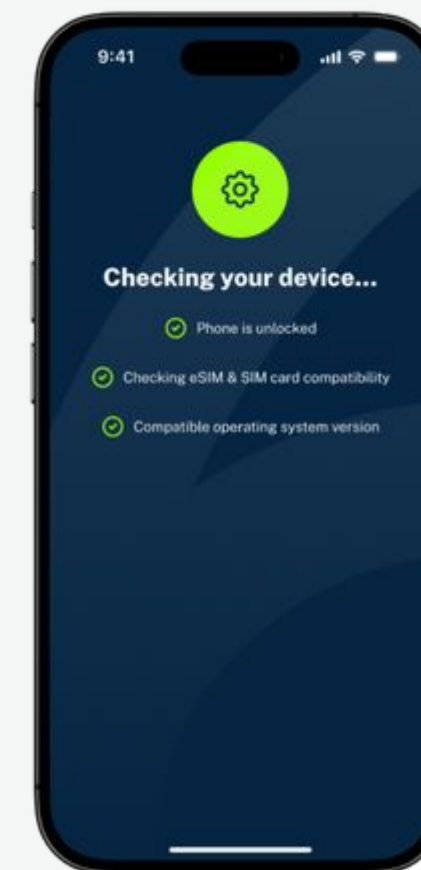
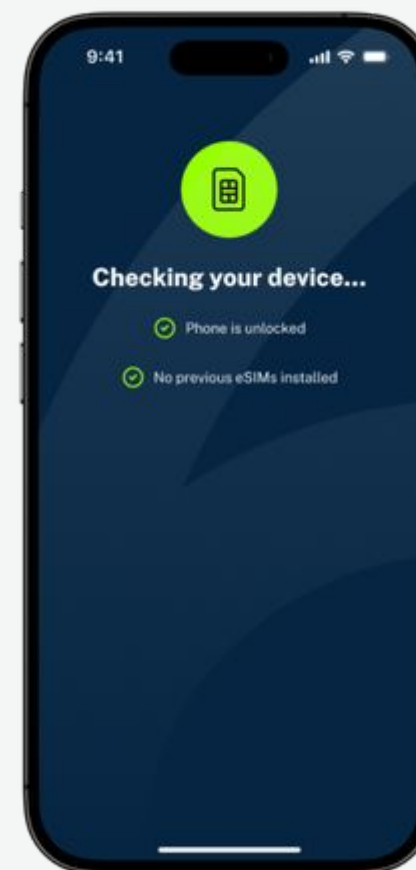


Paso 4

Inicia la aplicación FlexiRoam

La aplicación FlexiRoam verificará automáticamente si tu dispositivo es compatible con eSIM.

Alternativamente, puedes comprar una tarjeta SIM de FlexiRoam si tu dispositivo no es compatible con eSIM.



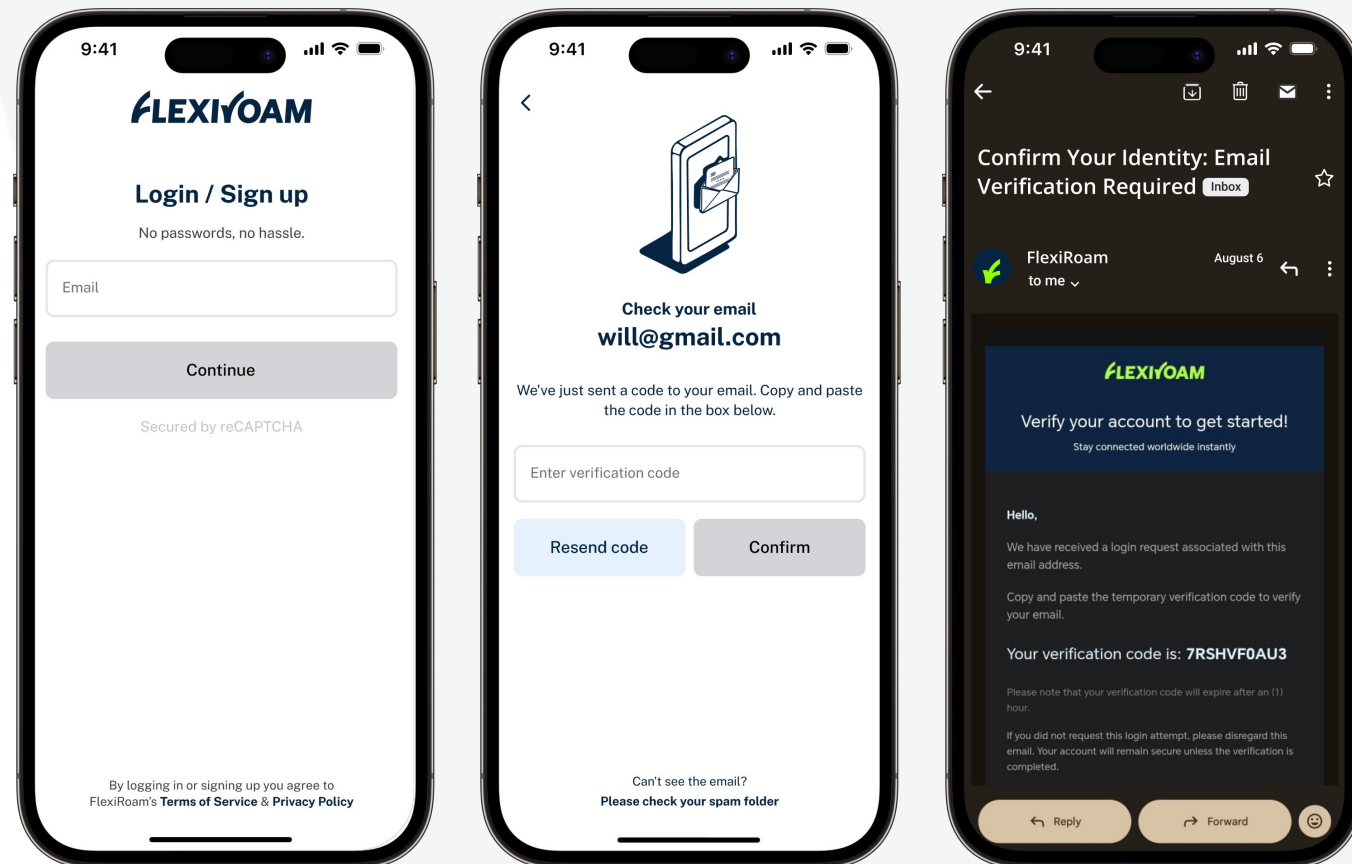
Canjear beneficio de Mastercard

Canje en el micrositio (UE)

Paso 5

Iniciar sesión / Registrarse

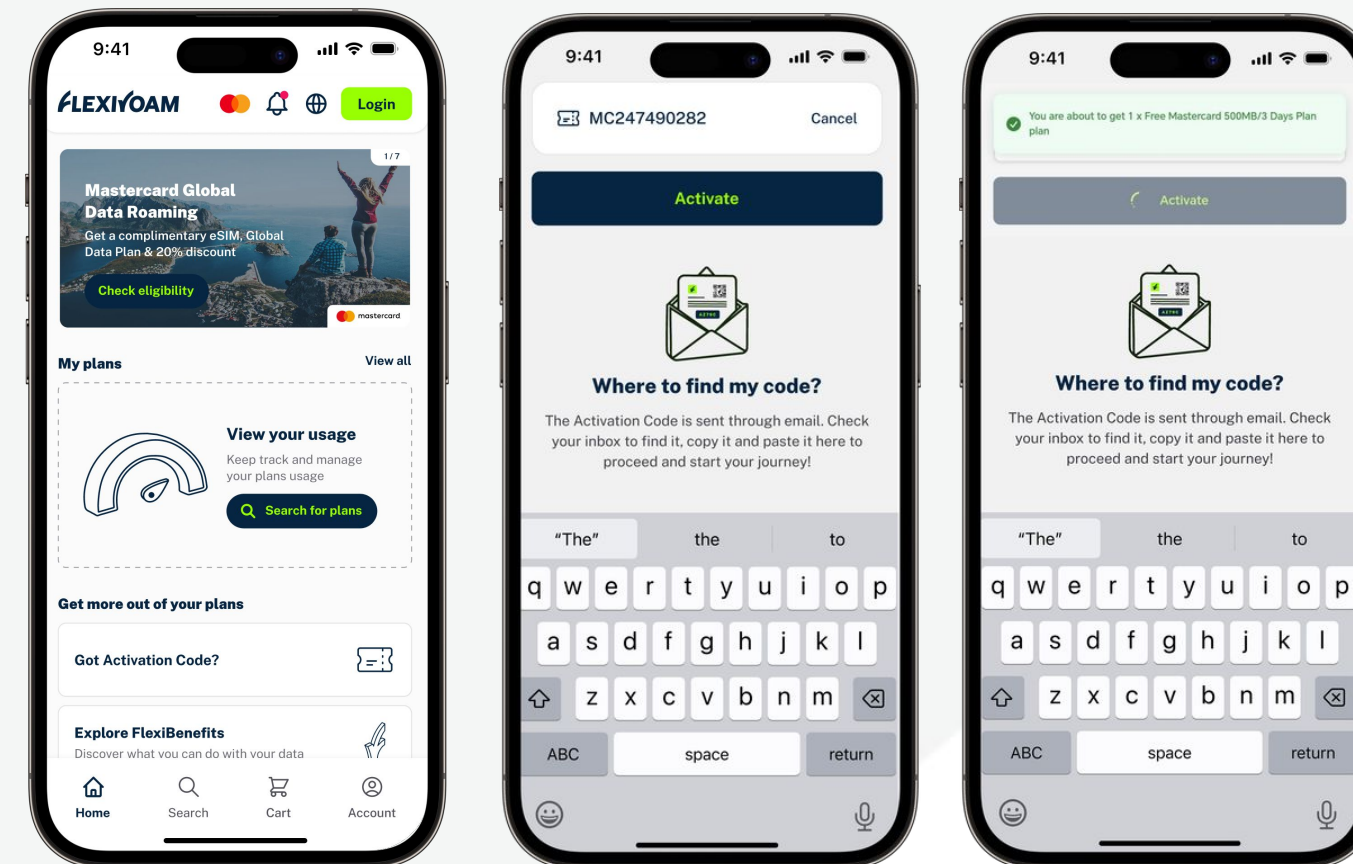
Puedes crear una cuenta o acceder a tu perfil de FlexiRoam mediante el inicio de sesión sin contraseña. Verifica tu correo electrónico con el código de verificación enviado.



Paso 6

Copiar/Pegar código de activación

Una vez completadas todas las verificaciones, recibirás un correo electrónico sobre el beneficio que acabas de canjear. Simplemente ve a la aplicación FlexiRoam, toca en "Código de activación" e ingresa el código para activar.



Compatible con códigos de activación de Mastercard, bancos y socios autorizados.

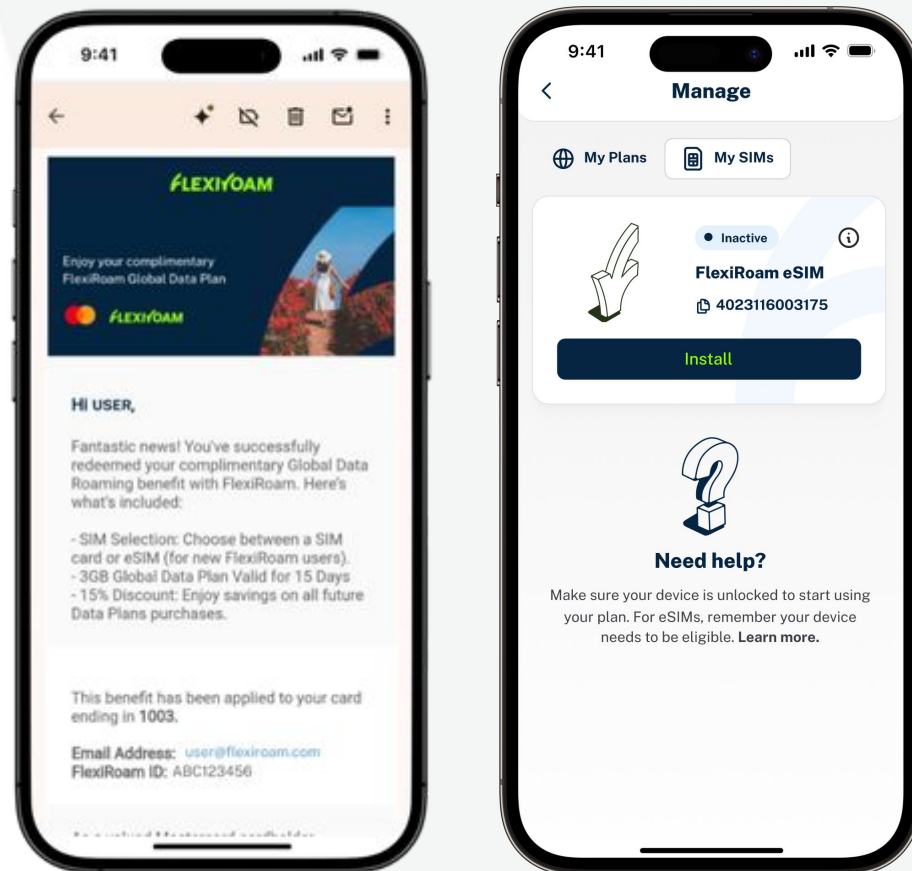
Canjear beneficio de Mastercard

Canje en el micrositio (UE)

Paso 7

Revisa tu correo y la aplicación

Una vez completadas todas las verificaciones, recibirás un correo electrónico sobre el beneficio que acabas de canjear. También puedes revisar la aplicación para ver la eSIM reflejada en tu cuenta.



Canjear beneficio de Mastercard

Canje en el micrositio (UE)

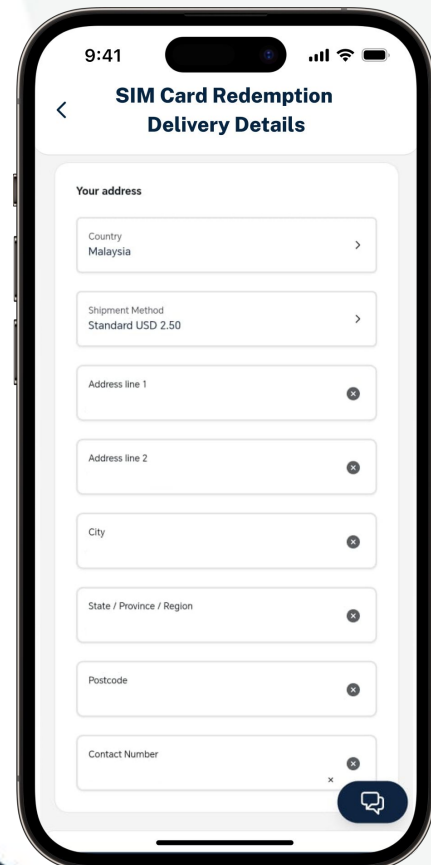
Paso 8

PARA LA OPCIÓN DE TARJETA SIM

Ingresar dirección de entrega de la SIM física

Se requiere una dirección de envío de forma predeterminada para todos los canjes de Mastercard a través del sitio web y para todos los dispositivos no compatibles con eSIM.

El usuario debe ingresar los datos para la entrega de la tarjeta SIM física.



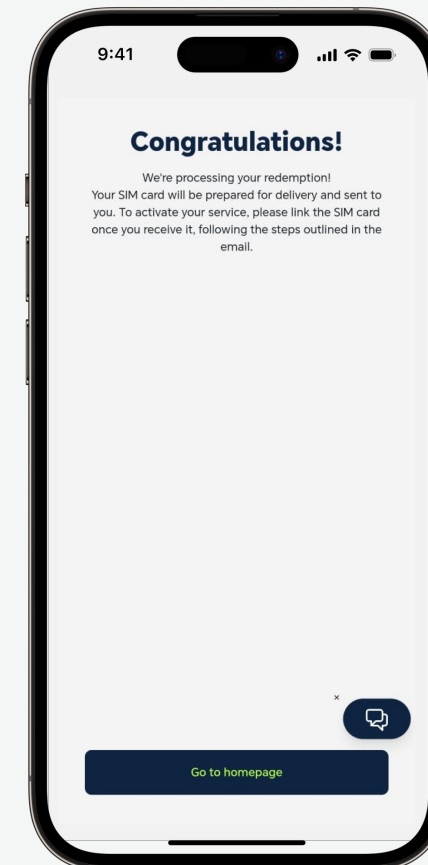
El envío de tarjetas SIM solo está disponible para las regiones de Asia-Pacífico, Medio Oriente, Europa del Este y África.

Paso 9

PARA LA OPCIÓN DE TARJETA SIM

Confirmación del pedido

Haz clic en “**Confirmar canje**” para completar el proceso. Una vez confirmado el canje, la tarjeta SIM física se enviará por correo y llegará en un plazo de 7 días.

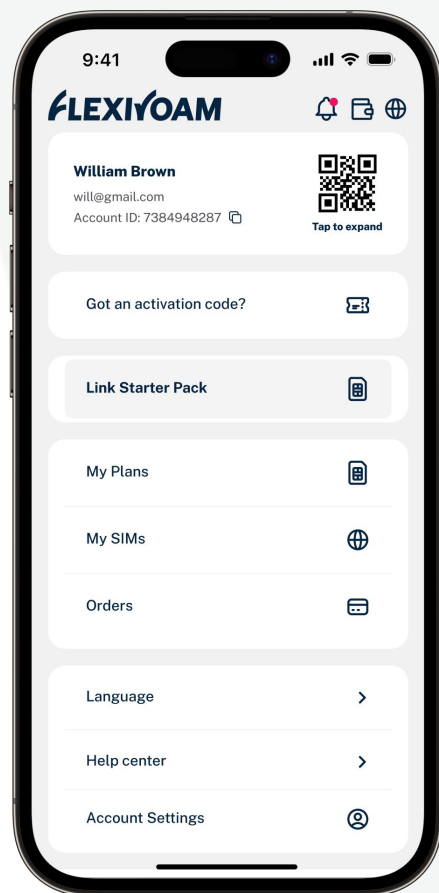


Paso 10

PARA LA OPCIÓN DE TARJETA SIM

Vincular paquete inicial(Starter Pack)

En **Cuenta** > **Vincular paquete inicial**, escanea el código de barras de tu tarjeta SIM física o ingresa el código manualmente para activar.



Canjear beneficio de Mastercard

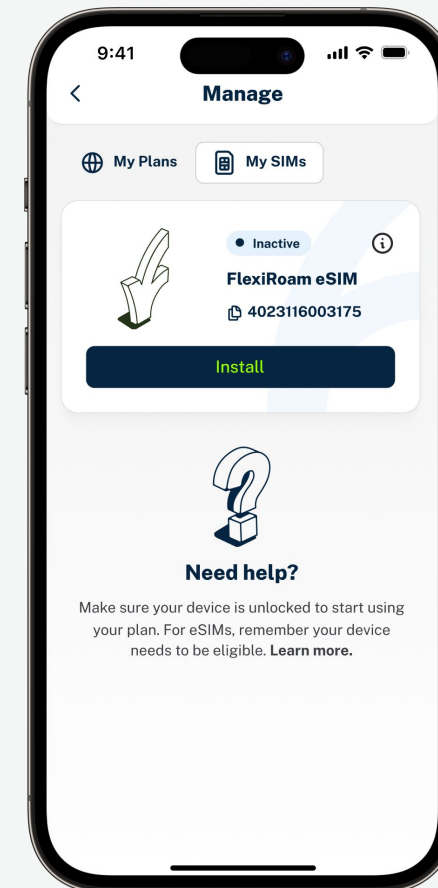
Canje en el micrositio (UE)

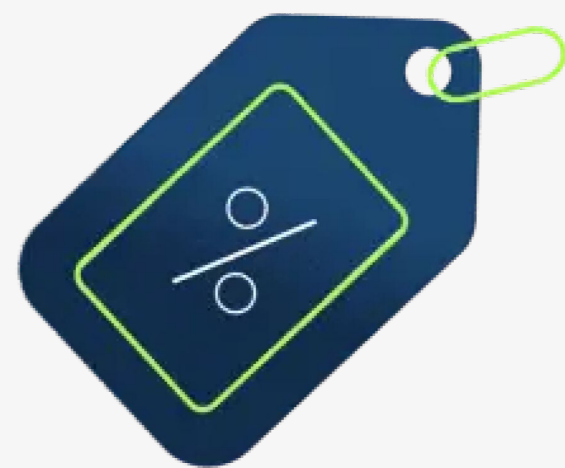
Paso 11

PARA LA OPCIÓN DE TARJETA SIM

Configurar tarjeta SIM

En **“Cuenta”** > **“Gestionar”** > **“Mis SIMs”** puedes verificar si tu tarjeta SIM se activó correctamente. Luego, instala la SIM en tu teléfono extrayendo la actual y reemplazándola por la SIM de Flexiroam, o instalando la SIM de Flexiroam en una ranura adicional.





CANJEAR

Crea una cuenta en la app de FlexiRoam y verifica tu elegibilidad para canjear el Plan Global de Roaming de Datos de cortesía de Mastercard x FlexiRoam.

[Ver pasos detallados para el canje](#)



INSTALAR

FlexiRoam eSIM

Sigue las instrucciones en tu dispositivo para instalar tu nueva eSIM de FlexiRoam.

[Ver pasos detallados para iOS](#)

[Ver pasos detallados para Android](#)

[Ver pasos detallados para SIM física](#)



ACTIVAR

Plan de Roaming de Datos

Activa tu Plan Global de Roaming de Datos de cortesía de Mastercard x FlexiRoam.

[Ver pasos detallados para la activación del plan](#)

Obtén un 20% DE DESCUENTO en compras posteriores



eSIM - Dispositivos iOS

A horizontal teal brushstroke underline is positioned below the main title.

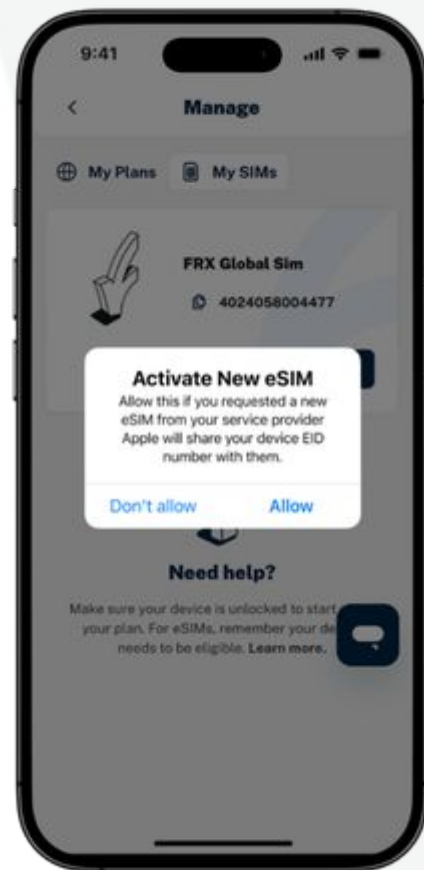
Instalación de eSIM en dispositivos iOS

Paso 1

Iniciar la instalación de la eSIM

Asegúrate de haber completado la verificación de elegibilidad y el canje del beneficio.

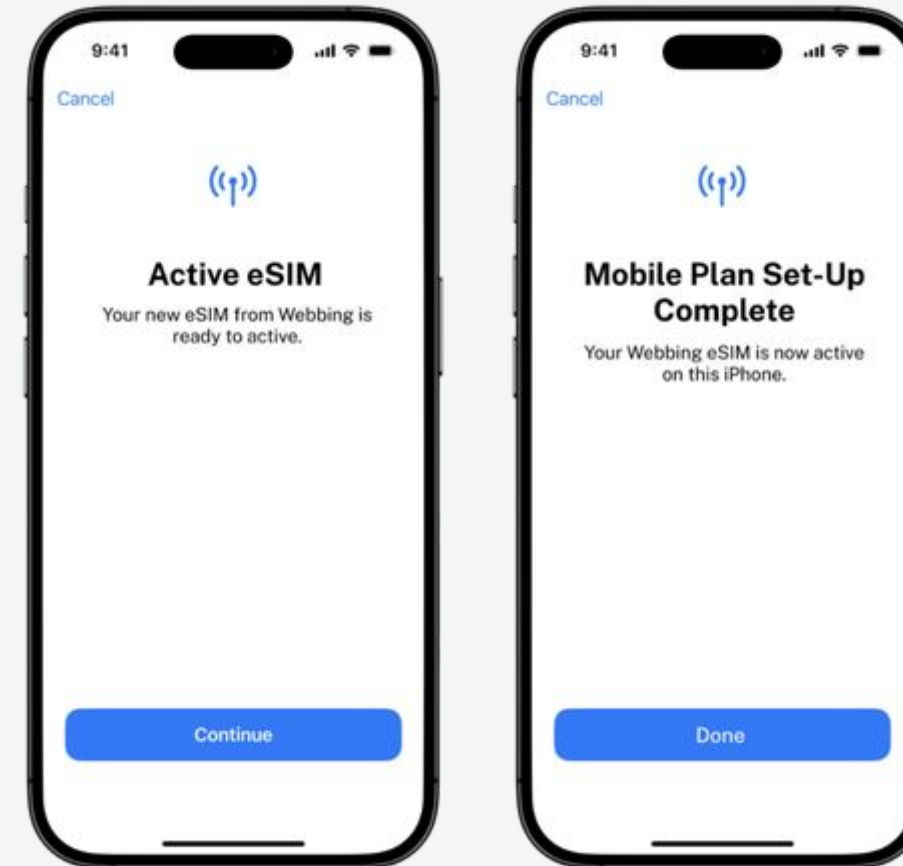
Ve a **“Cuentas”** > **“Mis SIMs”**. Elige la SIM deseada y toca en **“Instalar”**. Sigue las instrucciones de tu dispositivo.



Paso 2

Activa tu eSIM

Cuando se te solicite, haz clic en **“Continuar”** para activar la eSIM y configurar el plan móvil en iOS.



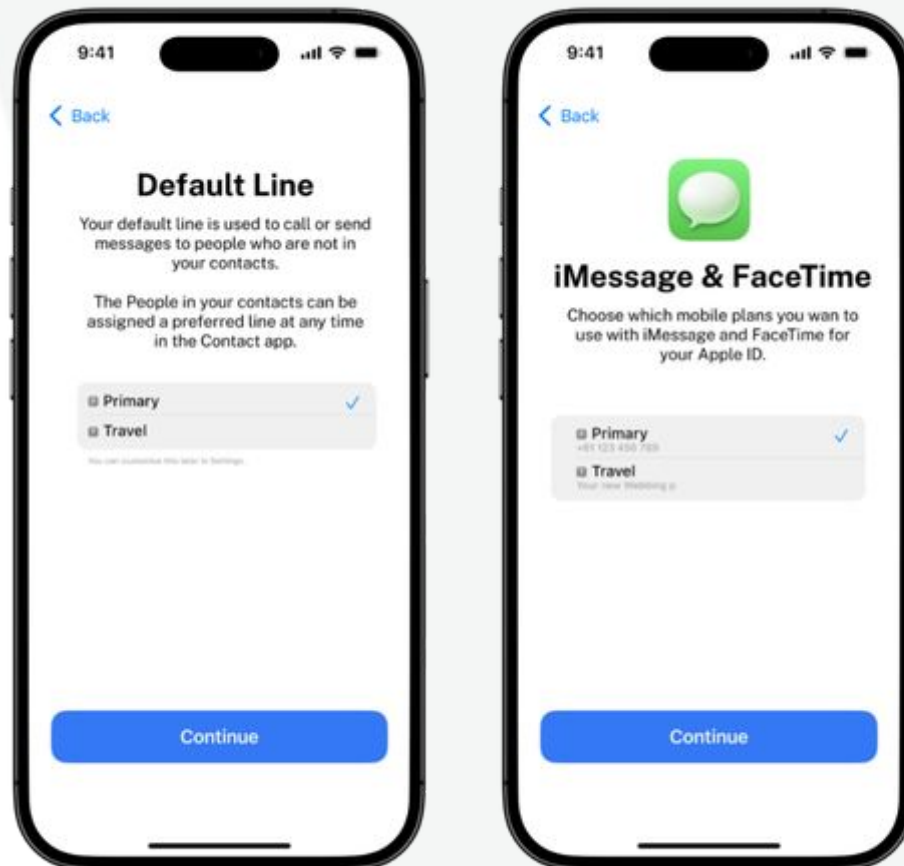
Instalación de eSIM en dispositivos iOS

Paso 3

Configuración de la línea predeterminada

Selecciona “**Principal**” para mantener tu número habitual como la línea predeterminada para llamadas y mensajes. Del mismo modo, elige “**Principal**” para conservar tu número asociado a iMessage y FaceTime.

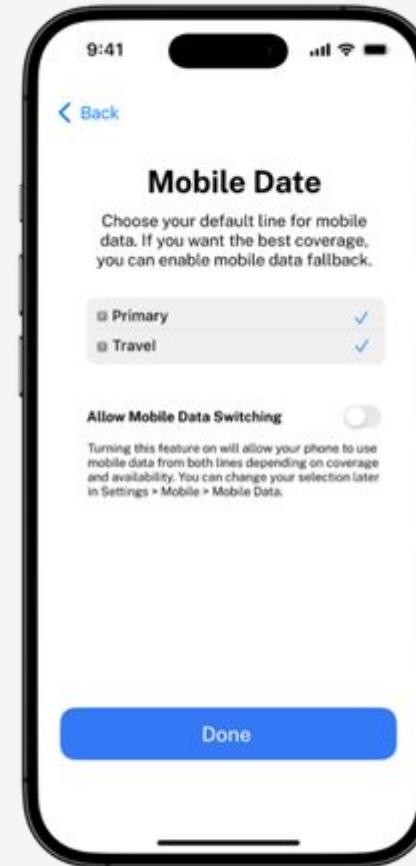
**Este ajuste no afectará el uso de datos*



Paso 4

Configuración de datos móviles

Recomendamos seleccionar “**Viajes**” una vez que hayas llegado a tu destino. Ten en cuenta que, en algunos dispositivos, esta opción puede aparecer como “**Empresarial**” o “**Celular**”. Para evitar cargos de roaming, se recomienda desactivar “**Permitir cambio de datos móviles**”.

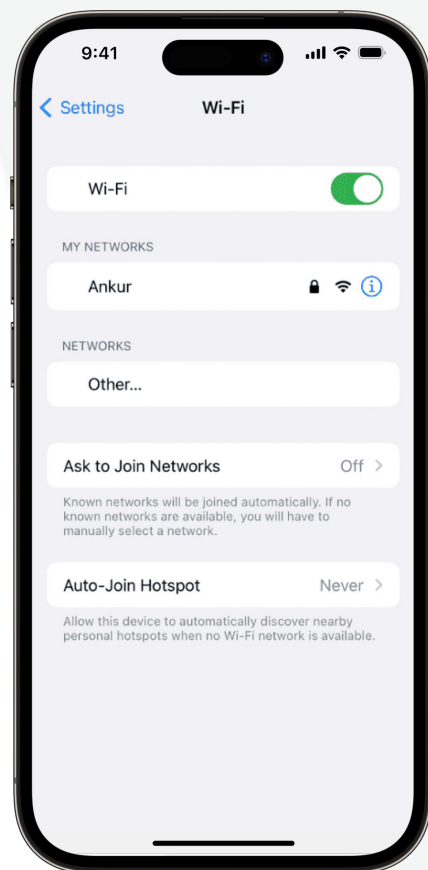


Instalación de eSIM en dispositivos iOS

Paso 5

Apaga tu Wi-Fi

Ve a tus “**Ajustes**” rápidos > “**Wi-Fi**” y desactiva el Wi-Fi. Esto asegura que tu dispositivo se conecte directamente a la red de FlexiRoam.





eSIM - Dispositivos Android

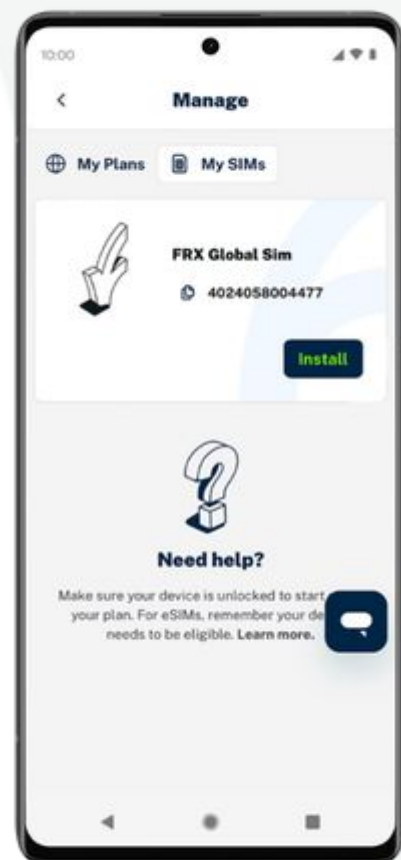
Instalación de eSIM en dispositivos Android

Paso 1

Iniciar la instalación de la eSIM

Asegúrate de haber completado la verificación de elegibilidad y el canje del beneficio.

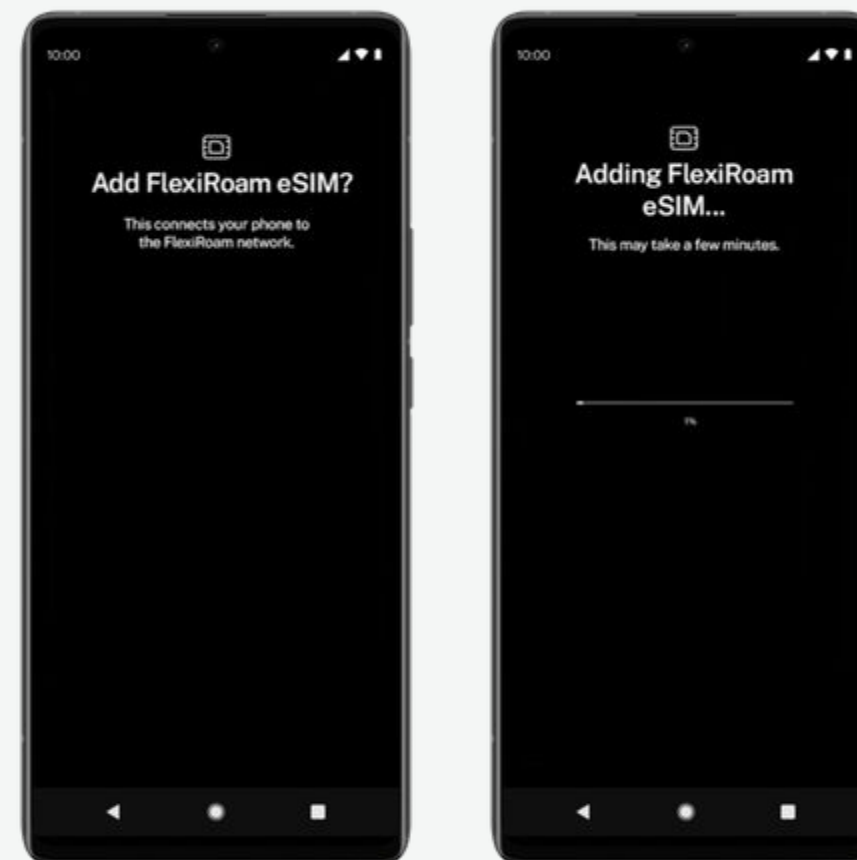
Ve a **“Cuentas”** > **“Mis SIMs”**. Elige la SIM deseada y toca en **“Instalar”**. Sigue las instrucciones de tu dispositivo.



Paso 2

Activa tu eSIM

Sigue las instrucciones y completa todos los pasos para activar tu eSIM. La descarga de la eSIM tardará unos minutos.

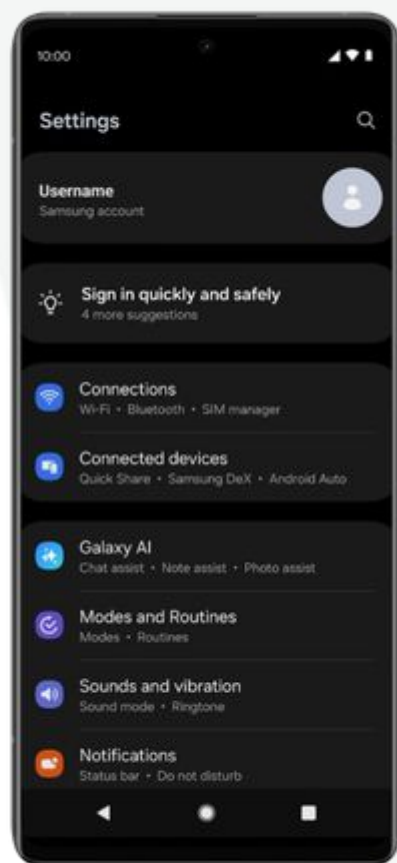


Instalación de eSIM en dispositivos Android

Paso 3

Ajustes del dispositivo Android

Ve a los Ajustes de tu dispositivo Android y toca en “**Conexiones**” / “**Internet y redes**”.

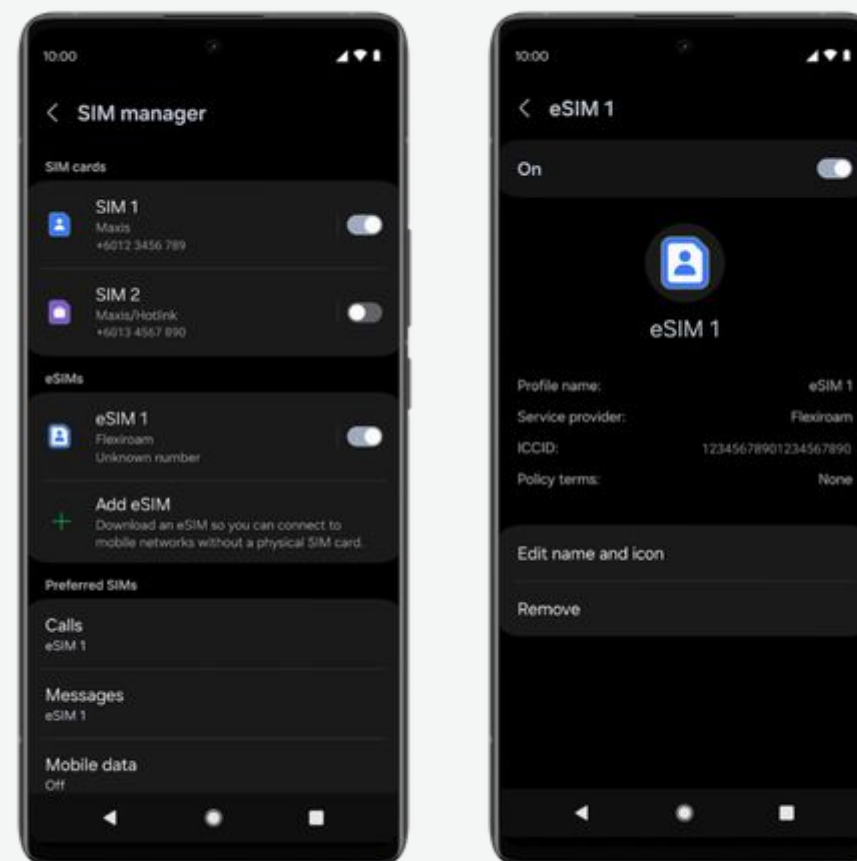


Paso 4

Activa tu eSIM de FlexiRoam

Toca en Administrador de tarjetas SIM, selecciona tu eSIM de FlexiRoam y actívala.

Consejo pro: Cambia el nombre de “eSIM 1” a FlexiRoam para identificarla fácilmente.

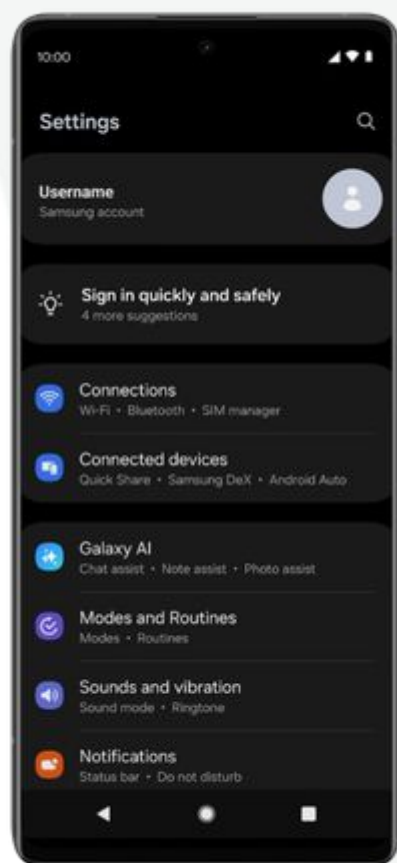


Instalación de eSIM en dispositivos Android

Paso 5

Activa el roaming de datos

Regresa a “**Conexiones**” / “**Internet y redes**”, selecciona “**Redes móviles**” y activa el “**Roaming de datos**” (o Itinerancia de datos).

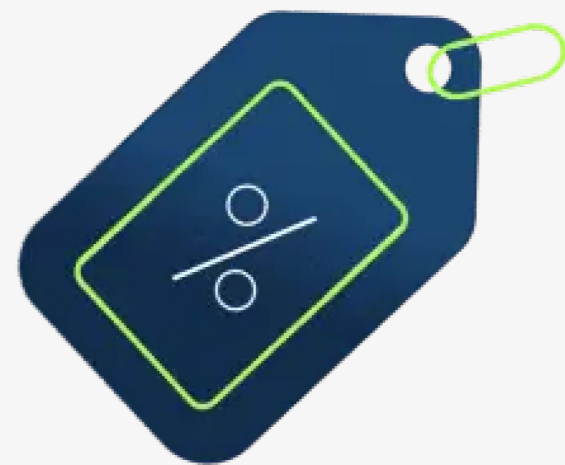


Paso 6

Apaga tu Wi-Fi

Ve a tus “**Ajustes**” rápidos > “**Wi-Fi**” y desactiva el Wi-Fi. Esto asegura que tu dispositivo se conecte directamente a la red de FlexiRoam.





CANJEAR

Crea una cuenta en la app de FlexiRoam y verifica tu elegibilidad para canjear el Plan Global de Roaming de Datos de cortesía de Mastercard x FlexiRoam.

[Ver pasos detallados para el canje](#)



INSTALAR

FlexiRoam eSIM

Sigue las instrucciones en tu dispositivo para instalar tu nueva eSIM de FlexiRoam.

[Ver pasos detallados para iOS](#)

[Ver pasos detallados para Android](#)

[Ver pasos detallados para SIM física](#)



ACTIVAR

Plan de Roaming de Datos

Activa tu Plan Global de Roaming de Datos de cortesía de Mastercard x FlexiRoam.

[Ver pasos detallados para la activación del plan](#)

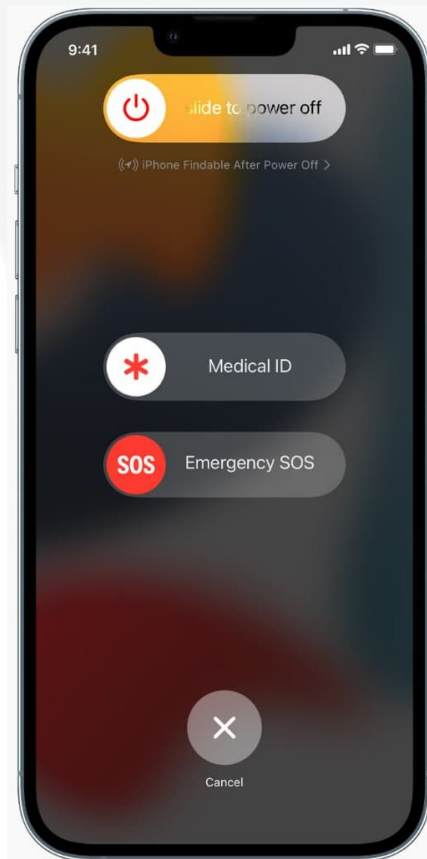
Obtén un 20% DE DESCUENTO en compras posteriores

Activar plan de roaming de datos

Paso 1

Reiniciar el dispositivo

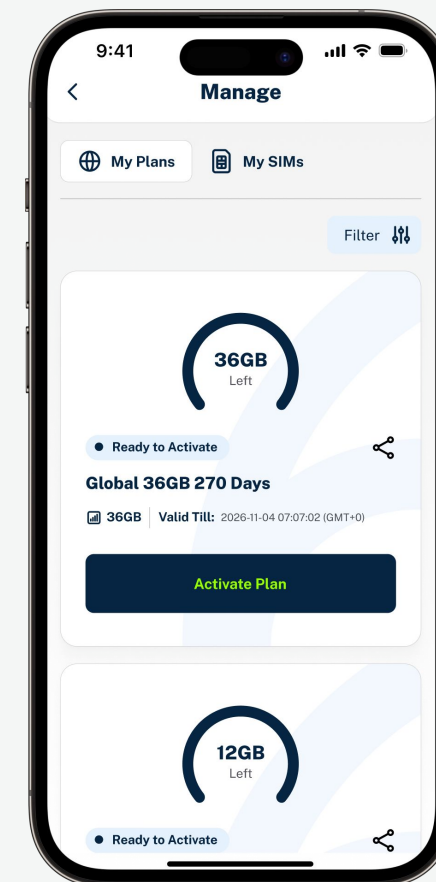
Recomendamos reiniciar el dispositivo después de completar la instalación de la eSIM.



Paso 2

Activa tu plan de roaming de datos

Inicia sesión en la aplicación FlexiRoam y ve a “**Cuentas**” > “**Mis planes**” para ver los planes disponibles. Haz clic en “**Activar plan**” para activar el plan que desees.

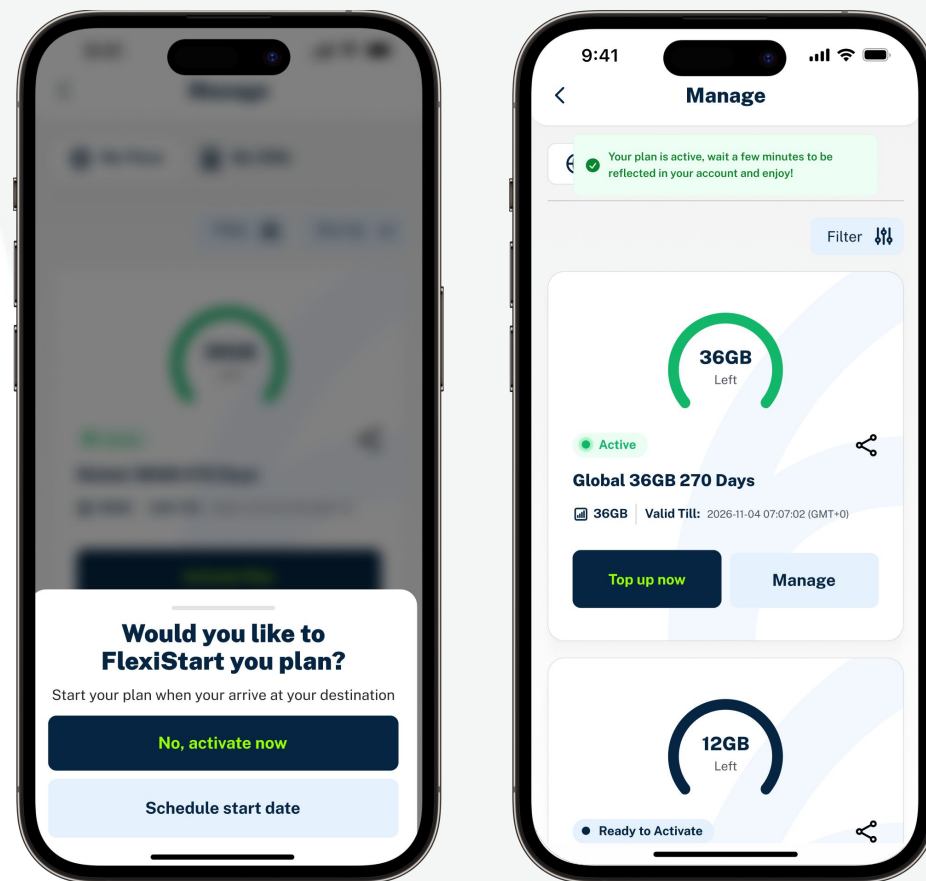


Activar plan de roaming de datos

Paso 3

Seleccionar plan para comenzar

Con FlexiStart, tienes la opción de activar tu plan de inmediato o programar una fecha de inicio de activación.



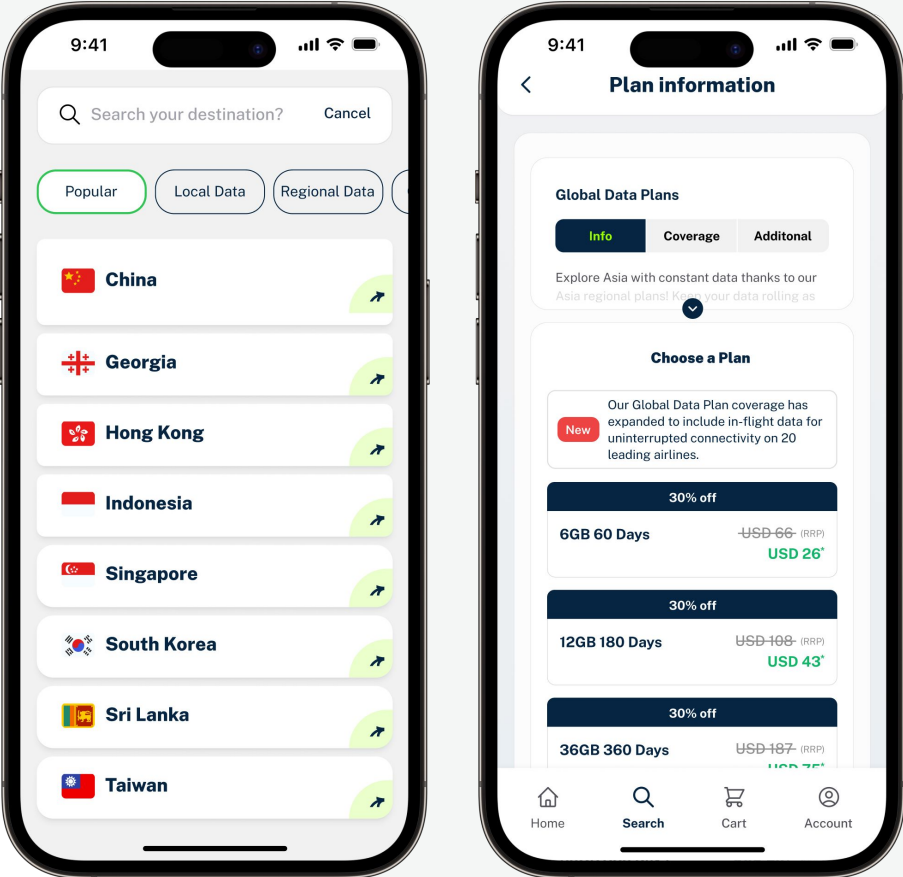
Activar plan de roaming de datos

Compras Posteriores

Paso 1

Seleccionar un plan de roaming de datos

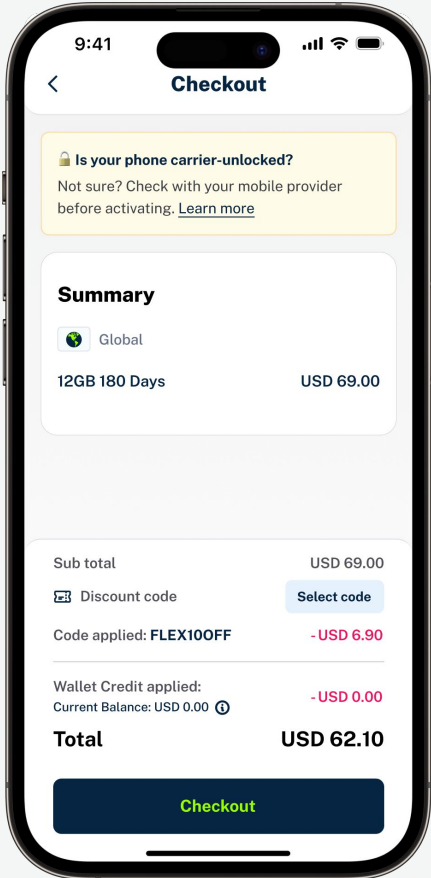
Ingresa tu destino y selecciona el plan de roaming de datos que mejor se adapte a tus necesidades. Elige entre una variedad de planes locales, regionales y globales. ¡Incluso puedes personalizar si prefieres una cantidad fija de GB o tener datos ilimitados!



Paso 2

Pagar y disfrutar un 20% de DESCUENTO

Una vez seleccionado tu plan de roaming de datos, dirígete a la página de pago y recibirás automáticamente un 20% de descuento por ser titular de una tarjeta Mastercard.



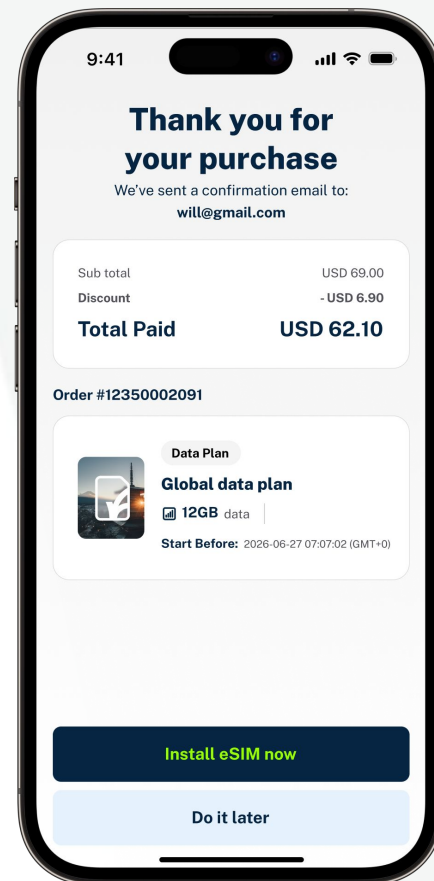
Activar plan de roaming de datos

Compras Posteriores

Paso 3

Completar compra

Una vez completada la compra, aparecerá un aviso para activar tu nuevo plan adquirido.



Resolución de problemas



Resolución de problemas

Problemas comunes y cómo resolverlos rápidamente.

¿Aún necesitas ayuda?

Email: mastercard@flexiroam.com

WhatsApp: +6013 204 7800

Line: @flexiroamsupport

1. Mi tarjeta no aparece como elegible.

Verifica que estés ingresando correctamente los primeros 6 a 10 dígitos. Asegúrate de que tu tarjeta sea Mastercard. Es posible que algunos tipos de tarjeta o regiones no estén incluidos en el programa. Contacta a mastercard@flexiroam.com si el problema persiste.

2. La eSIM no aparece en mi cuenta después del canje.

Espera hasta 5 minutos y actualiza la aplicación. Revisa tu correo para ver la confirmación del canje. Si la eSIM sigue sin aparecer después de 10 minutos, contacta a soporte técnico con tu ID de FlexiRoam.

3. Mi teléfono dice "eSIM no compatible" o la instalación falla.

Es posible que tu dispositivo no sea compatible con eSIM o que esté bloqueado por tu operador. Visita flexiroam.com/device-compatibility para verificarlo. Si está bloqueado, contacta a tu operador local para liberarlo antes de reintentar.

4. No tengo conexión de datos después de la instalación.

Asegúrate de que el Roaming de datos esté ACTIVADO en los ajustes de tu teléfono. Apaga el Wi-Fi para forzar la conexión celular. En iOS, desactiva "Permitir cambio de datos móviles". Reinicia tu teléfono después de realizar los cambios.



Preguntas frecuentes (FAQs)

FAQs

Consulta nuestras preguntas frecuentes:

[Service FAQs](#)

Aún necesita ayuda?

Email: mastercard@flexiroam.com

WhatsApp: +6013 204 7800

Line: @flexiroamsupport

1. ¿Quién es elegible para este beneficio?

El programa Global Data Roaming de FlexiRoam se ofrece a titulares de tarjetas seleccionados. Para saber si eres elegible, simplemente descarga la aplicación FlexiRoam y, en la sección "Buscar", haz clic en el botón "**Verificar elegibilidad de Mastercard**". Deberás ingresar los datos de tu tarjeta de crédito Mastercard.

2. ¿Cómo funciona?

Los titulares de tarjetas Mastercard elegibles deberán verificar la elegibilidad de su tarjeta, descargar la aplicación FlexiRoam, registrar una cuenta e iniciar sesión para canjear su beneficio. Si eres elegible, recibirás lo siguiente:

1. Opción de una eSIM o una tarjeta SIM física (solo para nuevos usuarios de FlexiRoam)
2. Plan de Datos Global
3. 20% de descuento en todas las compras posteriores de planes de datos

3. ¿A cuántos canjes tengo derecho?

Los titulares de tarjetas tienen derecho a 1 canje por tarjeta elegible, por año calendario.

4. ¿Puedo cambiar la cuenta en la que canjeé el beneficio una vez completado el proceso?

Una vez completado el canje, la cuenta habrá recibido el beneficio; esto es final y no se podrá cambiar.

FAQs

Consulte nuestras preguntas frecuentes:

[Service FAQs](#)

Aún necesita ayuda?

Email: mastercard@flexiroam.com

WhatsApp: +6013 204 7800

Line: @flexiroamsupport

5. ¿Por qué podría fallar mi canje?

El canje fallará si sucede alguna de las siguientes situaciones:

- Ingresaste un número de tarjeta inválido
- Ingresaste un número de tarjeta que no ha sido registrado en el programa por el emisor
- Ingresaste un número de tarjeta que ya se utilizó para canjear el beneficio

6. ¿Qué pasa si no tengo un dispositivo compatible con eSIM?

Si tu dispositivo no es compatible con eSIM, la aplicación FlexiRoam lo detectará automáticamente y te ofrecerá una tarjeta SIM física en su lugar. Durante el proceso, se te pedirán tus datos de envío. Una vez que recibas la tarjeta SIM, deberás vincularla y activarla en tu cuenta.

Para dispositivos compatibles con eSIM, la aplicación te proporcionará una eSIM. Los detalles de tu plan se enviarán por correo electrónico y también se verán reflejados en la aplicación, en la sección “Cuenta” > “Mis SIMs”.

Si realizas el canje en el sitio web, podrás elegir entre un paquete inicial con una tarjeta SIM o una eSIM.

7. ¿Cómo canjeo el beneficio si tengo varias tarjetas elegibles?

Para realizar el canje con una tarjeta elegible diferente, regresa a la página de inicio en la aplicación FlexiRoam y haz clic en el banner para canjear de nuevo.

Nota: Si canjeas el beneficio por segunda vez en adelante, solo se asignará a tu cuenta el plan de datos promocional. Los paquetes iniciales (SIM o eSIM + plan de datos) solo se entregarán a cuentas nuevas de FlexiRoam que no tengan una SIM o eSIM activa y vinculada.

Sitio del programa Mastercard

Detalles del programa Mastercard:

 <https://mastercard.flexiroam.com>

Términos y condiciones:

 <https://mastercard.flexiroam.com/terms>

Guías básicas:

 <https://mastercard.flexiroam.com/faq>

Canales de soporte:

 mastercard@flexiroam.com

 +6013 204 7800

 @flexiroamsupport

¡Gracias!

