



# Gebruikershandleiding



# Welk pad is geschikt voor u?

De methode hangt af van waar de bank van uw kaart is gevestigd.

## 1. **EUROPA** Uw kaart is uitgegeven door een Europese bank

Mastercard microsite. Wissel in via de Mastercard-microsite gelinkt door uw bank.

## 2. **REST VAN DE WERELD** Uw kaart is buiten Europa uitgegeven

Kies een van de onderstaande opties.

### **APP** FlexiRoam App

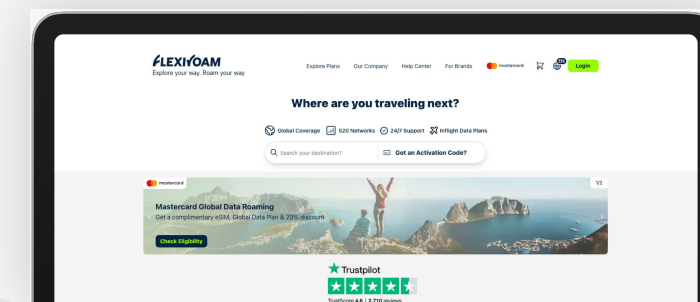
Direct verzilveren via de banner in de app.



### **WEB** flexiroam.com

Bezoek de site en tik op 'Check Eligibility'.

<http://flexiroam.com>



# Voordat u begint

Controleer deze vereisten om uitval te voorkomen.

Uw apparaat moet aan de drie onderstaande eisen voldoen.



## eSIM Compatible Device

iPhone XS of nieuwer  
Google Pixel 3 of nieuwer  
Galaxy S20-serie of nieuwer

Geen eSIM? Bestel een fysieke  
simkaart.

[eSIM compatibiliteitscontrole](#)



## Telefoon zonder simlock

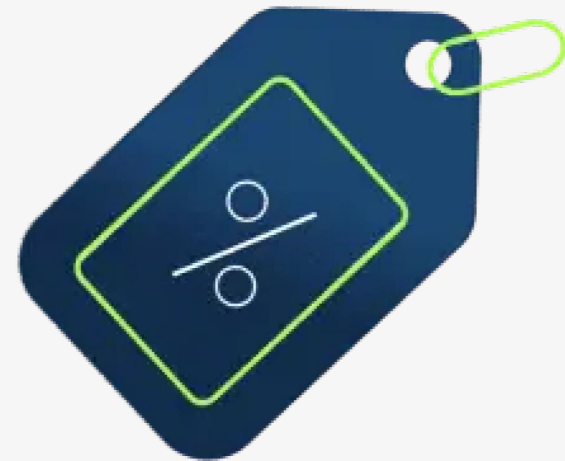
Uw telefoon moet simlockvrij zijn  
voor FlexiRoam.



## Nieuwste softwareversie

Zorg dat uw OS up-to-date is voor  
installatie.

iOS 13+ vereist. Android 10+  
aanbevolen.



## VERZILVEREN

Maak een account aan en check uw Mastercard-voordeel.

[Bekijk gedetailleerde stappen voor verzilveren](#)



## INSTALLEREN

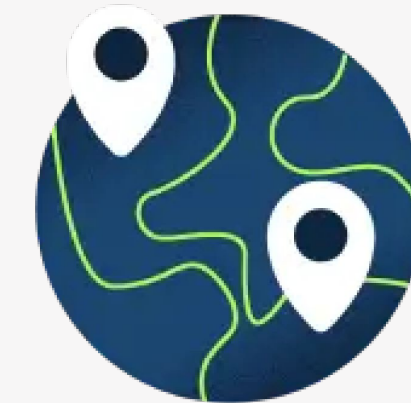
FlexiRoam eSIM

Volg de instructies om uw eSIM te installeren.

[Bekijk stappen voor iOS](#)

[Bekijk stappen voor Android](#)

[Bekijk stappen voor fysieke simkaart](#)



## ACTIVEREN

Data Roaming Plan

Activeer uw gratis Mastercard x FlexiRoam-plan.

[Bekijk stappen voor activatie](#)

Ontvang 20% KORTING op volgende aankopen



# In-app verzilvering



# Mastercard-voordeel verzilveren

In-app verzilvering

## Stap 1

### Download de app

Scan de QR-code voor de FlexiRoam App.

Als alternatief kunt u de app downloaden in de App Store of Google Play.

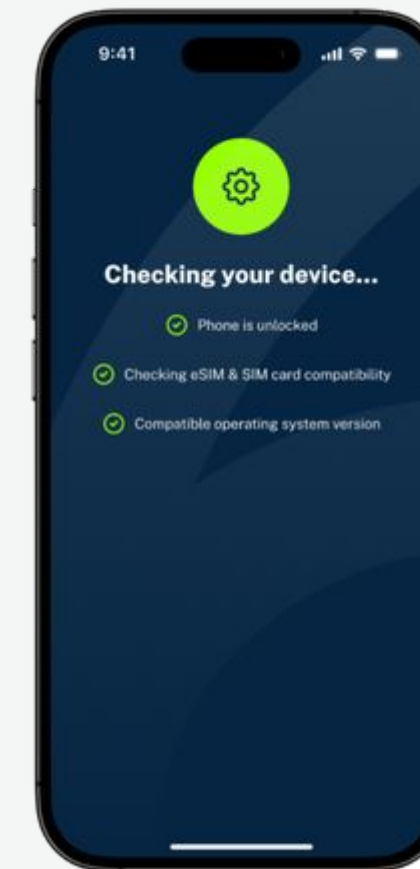


## Stap 2

### Start de FlexiRoam App

FlexiRoam controleert automatisch op eSIM-geschiktheid.

Als alternatief kunt u een FlexiRoam-simkaart kopen als uw apparaat niet compatibel is met een eSIM.



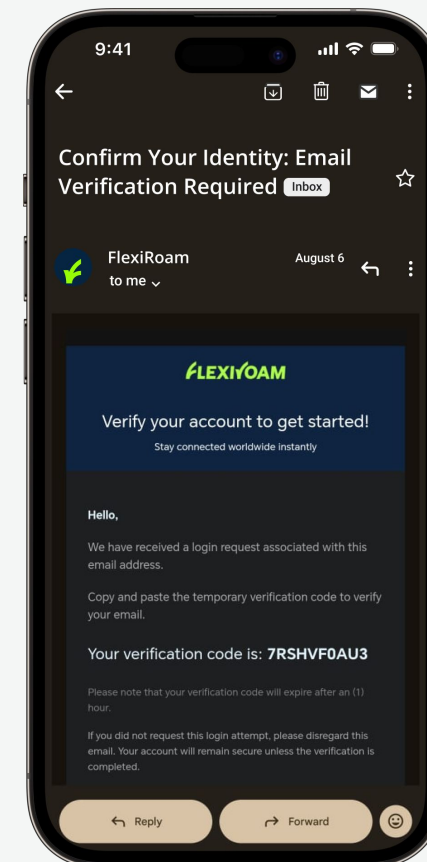
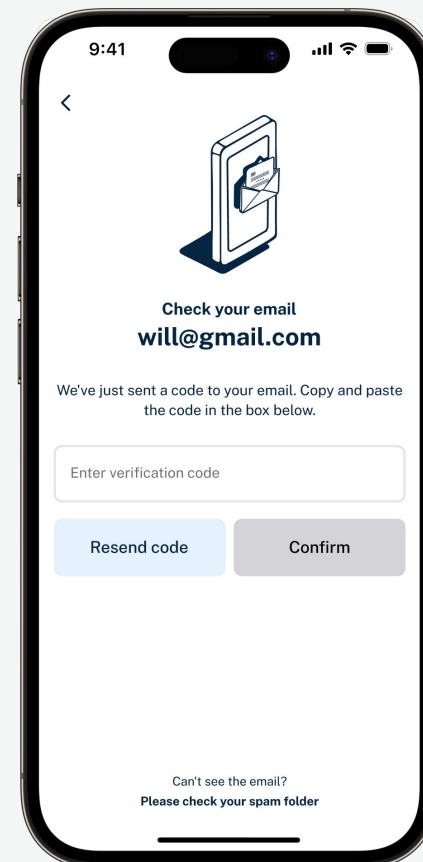
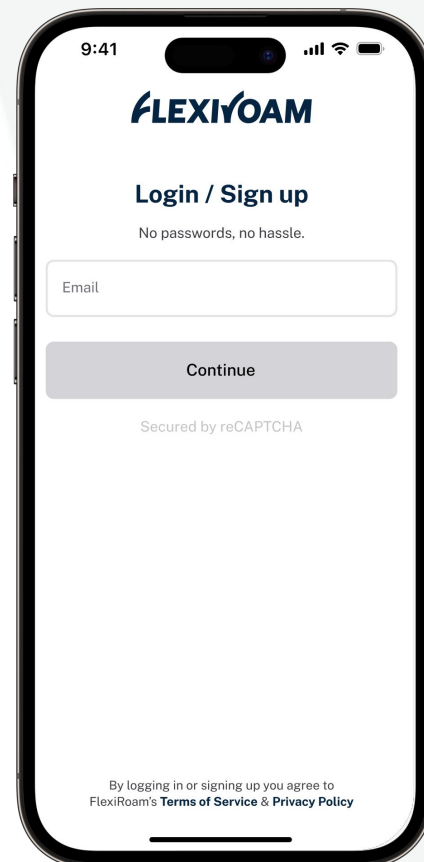
# Mastercard-voordeel verzilveren

In-app verzilvering

## Stap 3

### Inloggen / Aanmelden

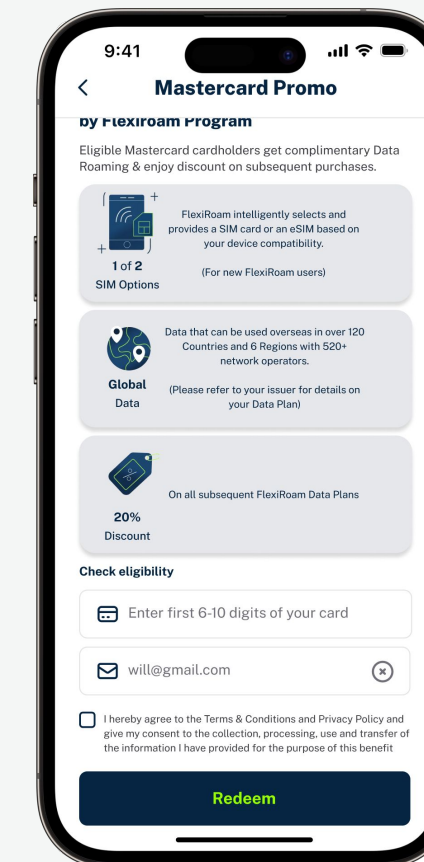
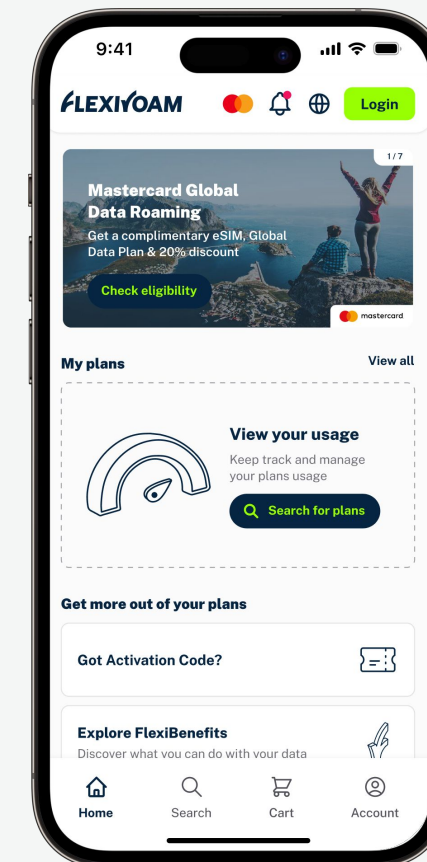
U kunt een account aanmaken of toegang krijgen tot uw FlexiRoam-profiel via de wachtwoordloze login. Verifieer uw e-mail met de verzonden verificatiecode.



## Stap 4

### Start de geschiktheidscontrole

Tik op de knop “**Check Eligibility**” op de banner van de startpagina of op “” in de bovenste navigatiebalk.



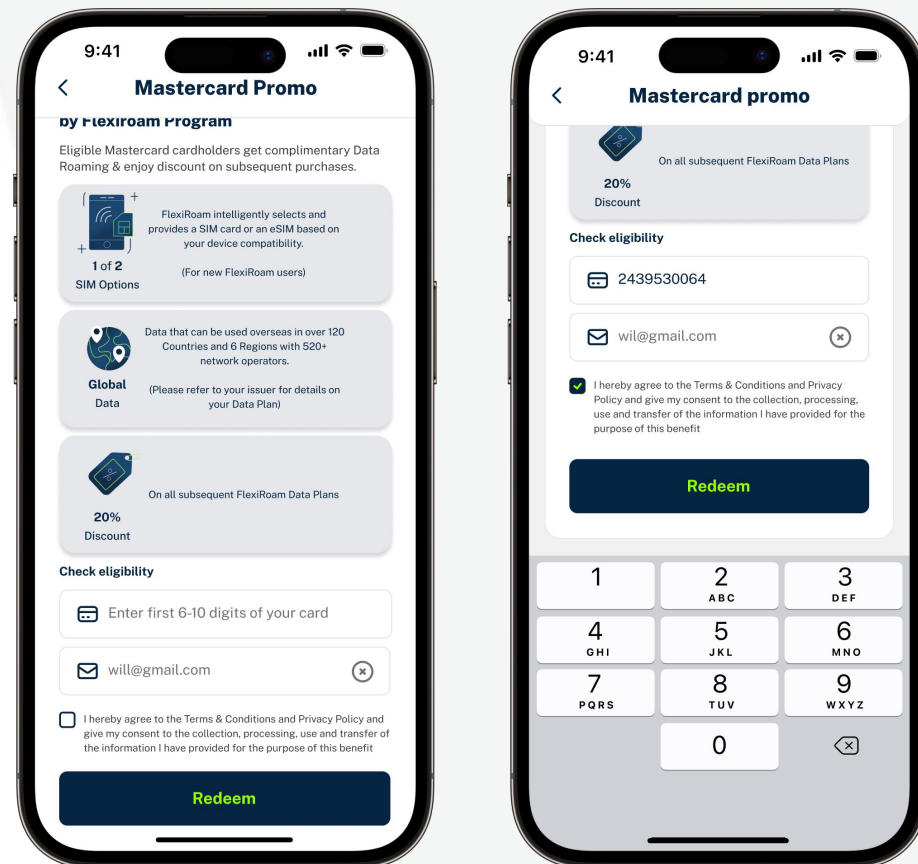
# Mastercard-voordeel verzilveren

In-app verzilvering

## Stap 5

### Kaartgegevens verstrekken

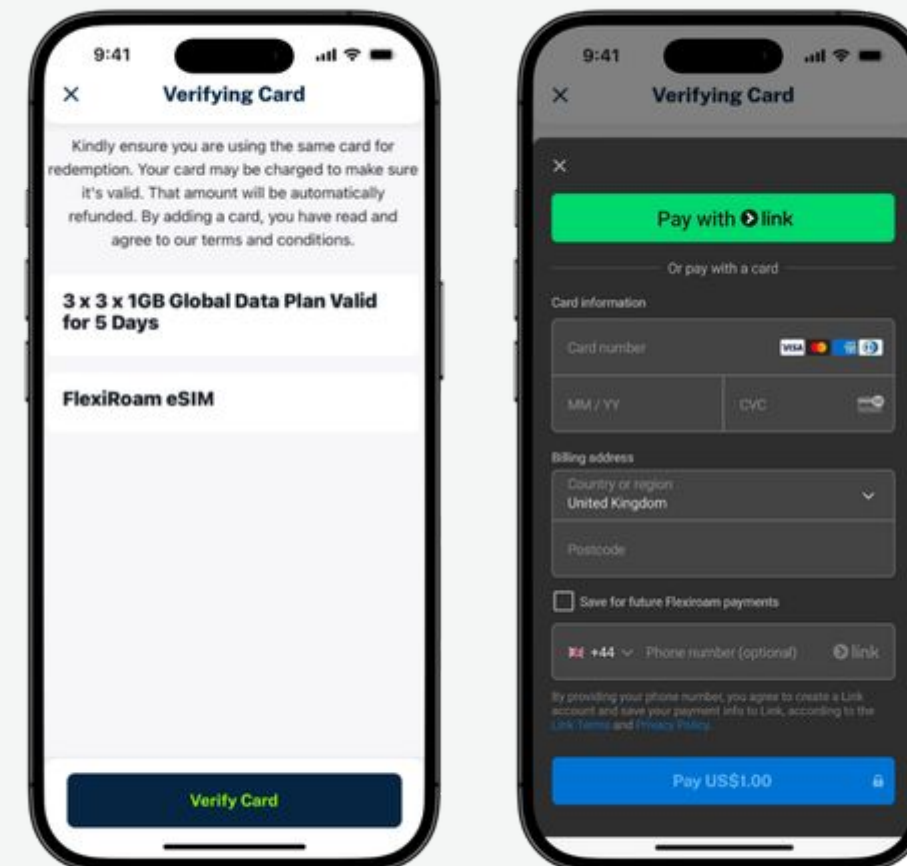
Voer uw creditcardnummer en e-mailadres in om door te gaan met de geschiktheidscontrole. U ziet een melding als u het Mastercard-voordeel kunt verzilveren.



## Stap 6

### Kaart verifiëren (Pre-autorisatie)

Nadat u heeft bevestigd dat u in aanmerking komt voor het voordeel, wordt u gevraagd uw kaart te verifiëren om de pre-autorisatiestap te voltooien.



*Pre-autorisatie is een standaard veiligheidsprocedure die ervoor zorgt dat uw kaartgegevens beschermd zijn tijdens uw aankoop.*

***Vergeet niet dat dit geen extra kosten zijn – het is slechts een tijdelijke reservering ter verificatie.***

*Let op: Voor de regio Midden-Oosten & Afrika (MEA) is pre-autorisatie niet vereist.*

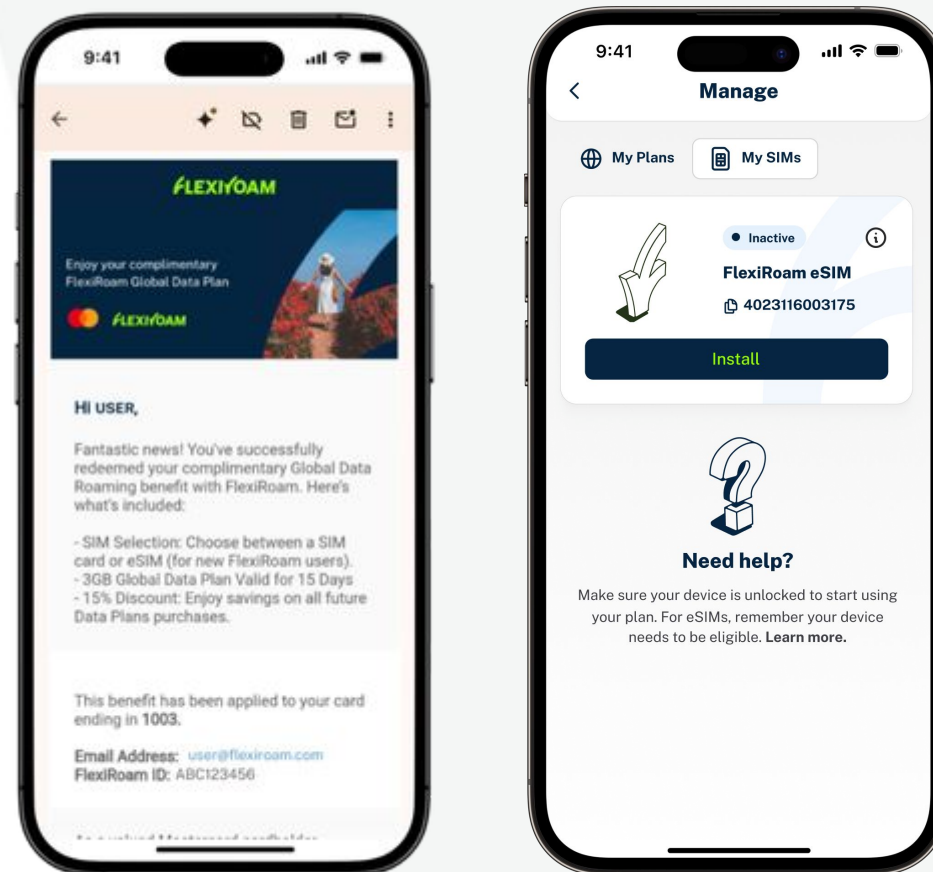
# Mastercard-voordeel verzilveren

In-app verzilvering

## Stap 7

### Check e-mail en app

Zodra alle verificaties zijn voltooid, ontvangt u een e-mail over het voordeel dat u zojuist heeft verzilverd. U kunt ook in de app kijken of de eSIM in uw account staat.



# Mastercard-voordeel verzilveren

In-app verzilvering

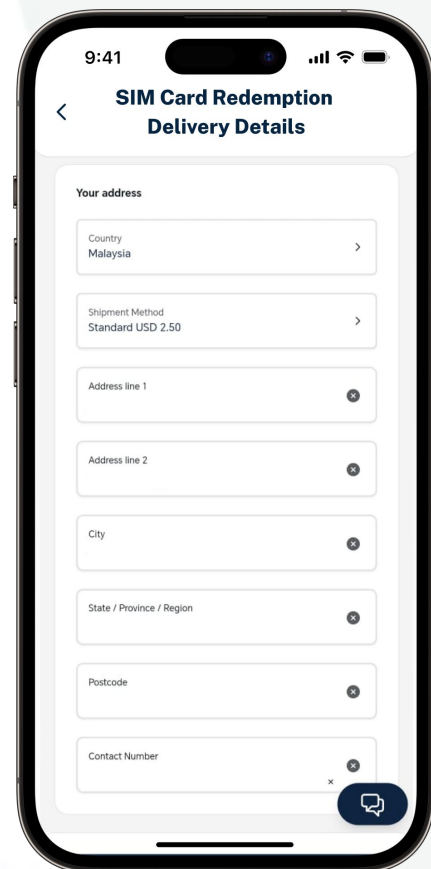
## Stap 8

### VOOR SIMKAART-OPTIE

#### Adres voor levering fysieke simkaart invoeren

Een verzendadres is standaard vereist voor alle Mastercard-verzilveringen via de website en voor alle apparaten die niet compatibel zijn met eSIM.

De gebruiker moet de gegevens invoeren voor de levering van de fysieke simkaart.



*Levering van simkaarten is alleen beschikbaar voor de regio's Azië-Pacific, het Midden-Oosten, Oost-Europa en Afrika.*

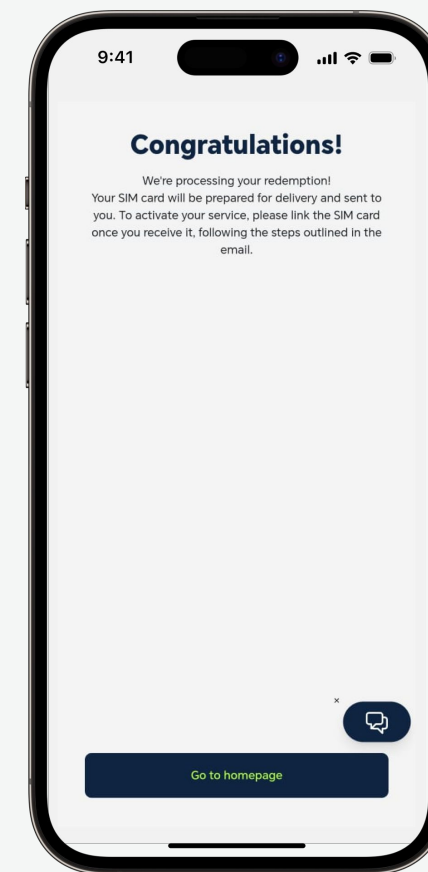
## Stap 9

### VOOR SIMKAART-OPTIE

#### Bestelbevestiging

Klik op '**Verzilvering bevestigen**' om te voltooien.

Zodra de verzilvering is bevestigd, wordt de fysieke simkaart naar u verzonden en binnen 7 dagen bezorgd.



# Mastercard-voordeel verzilveren

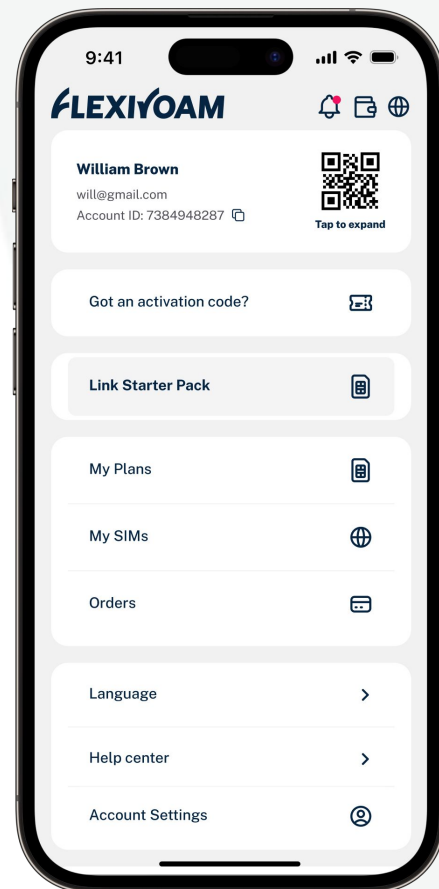
In-app verzilvering

## Stap 10

### VOOR SIMKAART-OPTIE

#### Starterspakket koppelen

Ga naar **Account** > **Starterspakket koppelen**, scan de barcode van uw fysieke simkaart of voer de code handmatig in om te activeren.

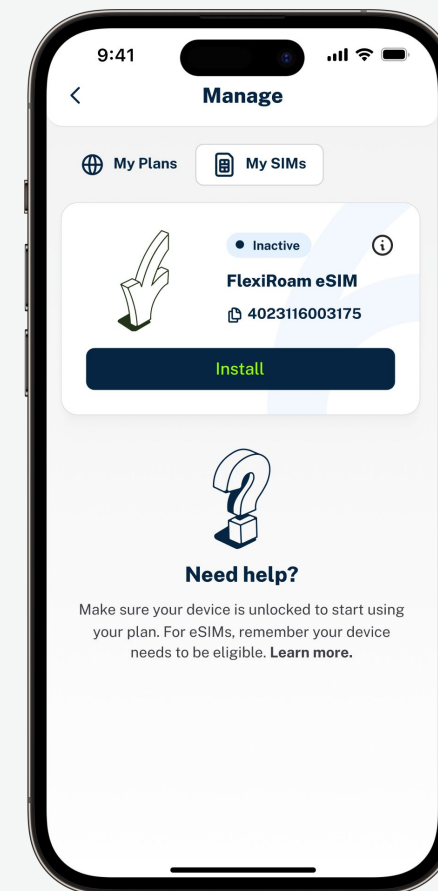


## Stap 11

### VOOR SIMKAART-OPTIE

#### Simkaart instellen

Via "**Account**" > "**Beheer**" > "**Mijn simkaarten**" kunt u controleren of uw simkaart correct is geactiveerd. Installeer vervolgens de simkaart in uw telefoon door uw huidige simkaart te verwijderen en te vervangen door de Flexiroam-simkaart, of door de Flexiroam-simkaart in een extra slot te plaatsen.





# Verzilvering via website

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

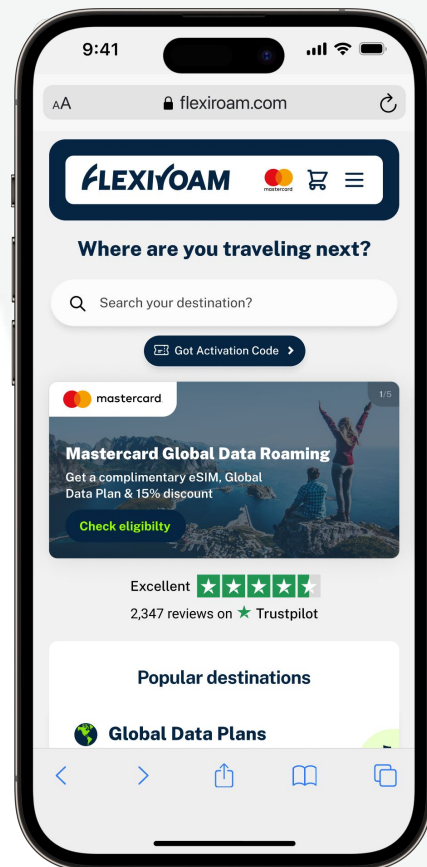
# Mastercard-voordeel verzilveren

Verzilvering via website

## Stap 1

### Geschiktheidscontrole starten

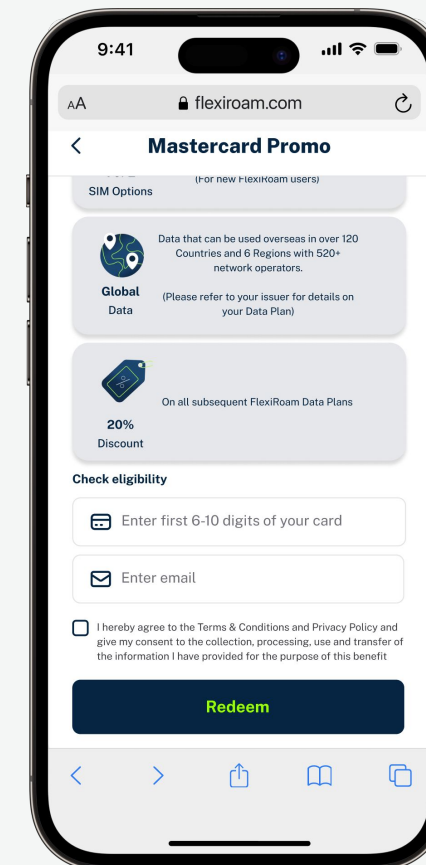
Tik op de knop '**Check Eligibility**' op de banner op de startpagina of op '  ' in de bovenste navigatiebalk.



## Stap 2

### Creditcardgegevens invoeren

Voer uw creditcardnummer en e-mailadres in om door te gaan met de geschiktheidscontrole. U ziet een melding als u het Mastercard-voordeel kunt verzilveren.



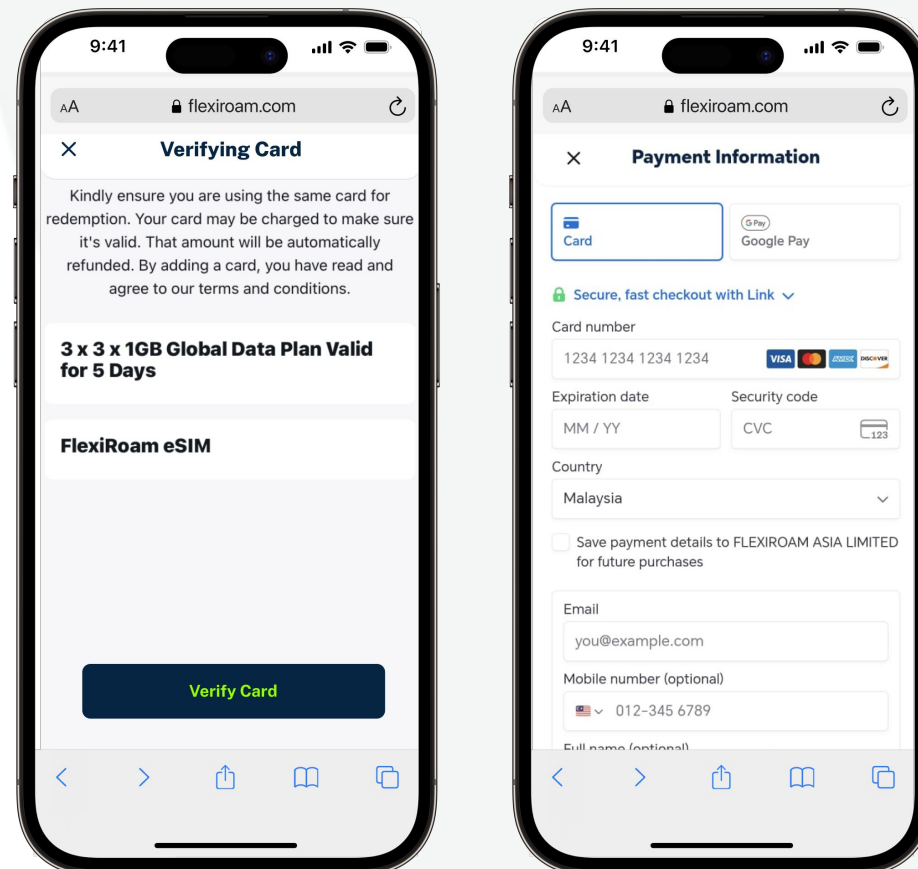
# Mastercard-voordeel verzilveren

Verzilvering via website

## Stap 3

### Kaart verifiëren (Pre-autorisatie)

Nadat u heeft bevestigd dat u in aanmerking komt voor het voordeel, wordt u gevraagd uw kaart te verifiëren om de pre-autorisatiestap te voltooien.



*Pre-autorisatie is een standaard veiligheidsprocedure die ervoor zorgt dat uw kaartgegevens beschermd zijn tijdens uw aankoop.*

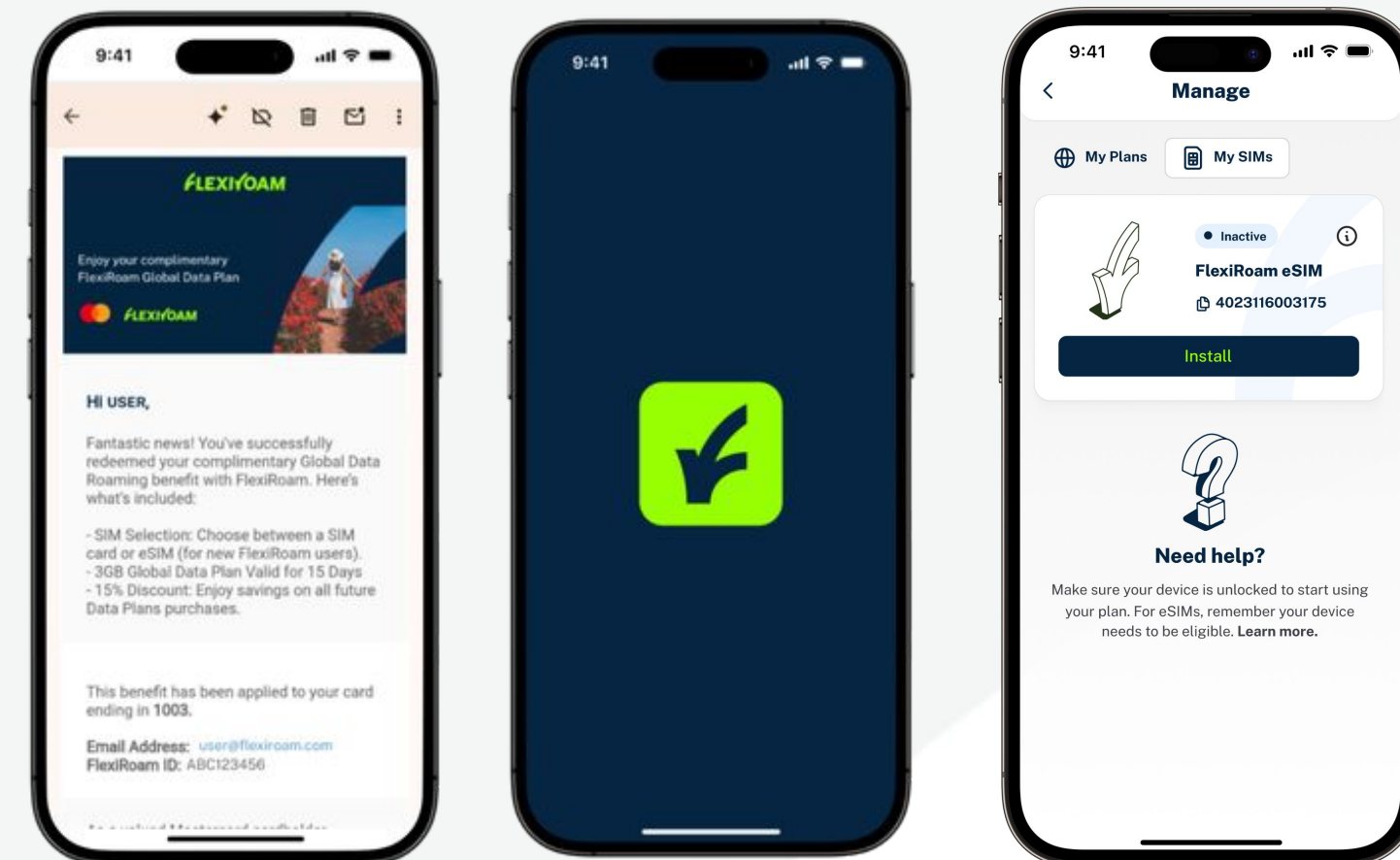
***Vergeet niet dat dit geen extra kosten zijn – het is slechts een tijdelijke reservering ter verificatie.***

*Let op: Voor de regio Midden-Oosten & Afrika (MEA) is pre-autorisatie niet vereist.*

## Stap 4

### Check e-mail en download de app

Zodra alle verificaties zijn voltooid, ontvangt u een e-mail over het voordeel dat u zojuist heeft verzilverd. U kunt ook in de app kijken of de eSIM in uw account staat.



# Mastercard-voordeel verzilveren

Verzilvering via website

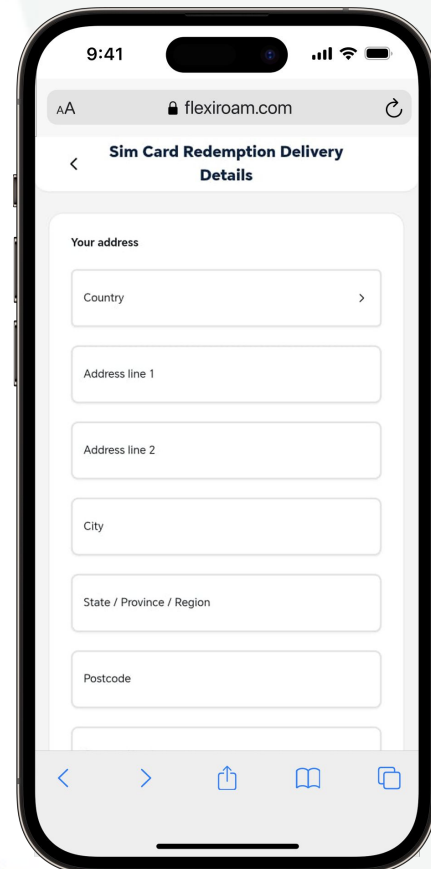
## Stap 5

### VOOR SIMKAART-OPTIE

#### Adres voor levering fysieke simkaart invoeren

Een verzendadres is standaard vereist voor alle Mastercard-verzilveringen via de website en voor alle apparaten die niet compatibel zijn met eSIM.

De gebruiker moet de gegevens invoeren voor de levering van de fysieke simkaart.



9:41 flexiroam.com

Sim Card Redemption Delivery Details

Your address

Country

Address line 1

Address line 2

City

State / Province / Region

Postcode

*Levering van simkaarten is alleen beschikbaar voor de regio's Azië-Pacific, het Midden-Oosten, Oost-Europa en Afrika.*

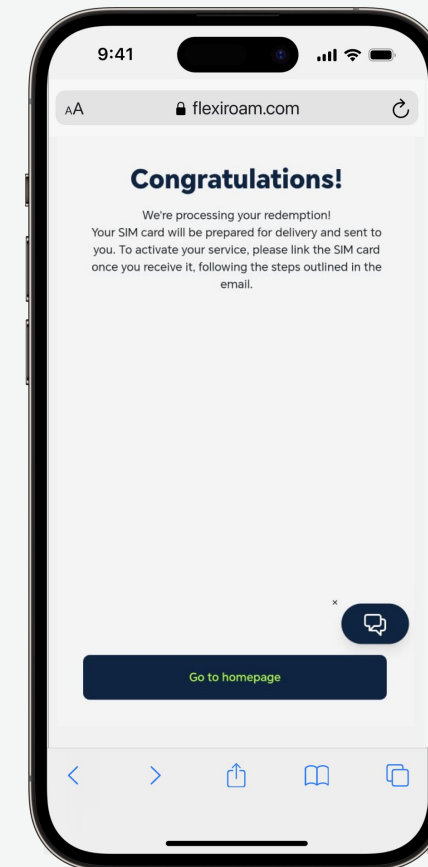
## Stap 6

### VOOR SIMKAART-OPTIE

#### Bestelbevestiging

Klik op '**Verzilvering bevestigen**' om te voltooien.

Zodra de verzilvering is bevestigd, wordt de fysieke simkaart naar u verzonden en binnen 7 dagen bezorgd.



# Mastercard-voordeel verzilveren

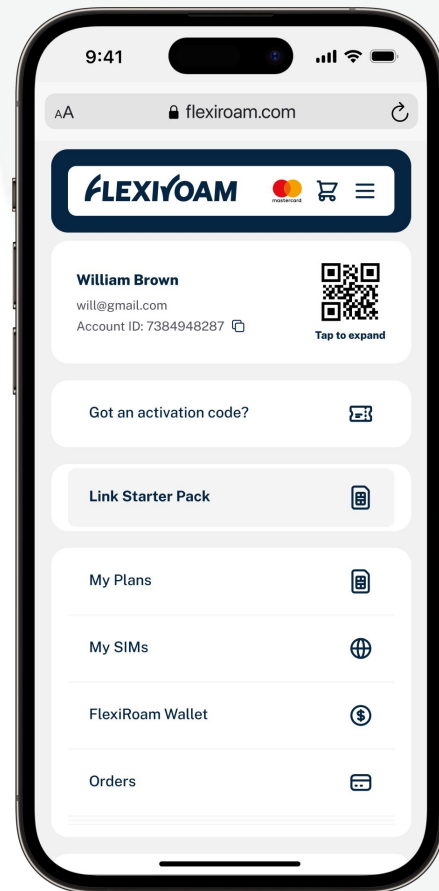
Verzilvering via website

## Stap 7

### VOOR SIMKAART-OPTIE

#### Starterspakket koppelen

Ga naar **Account** > **Starterspakket koppelen**, scan de barcode van uw fysieke simkaart of voer de code handmatig in om te activeren.

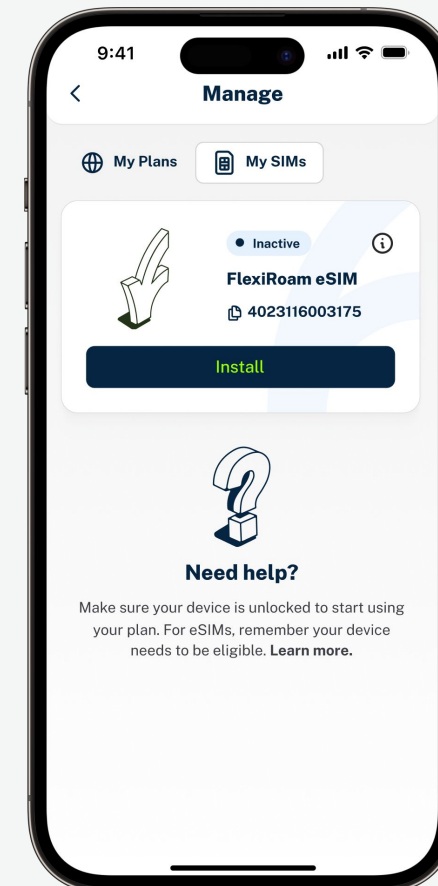


## Stap 8

### VOOR SIMKAART-OPTIE

#### Simkaart instellen

Via "**Account**" > "**Beheer**" > "**Mijn simkaarten**" kunt u controleren of uw simkaart correct is geactiveerd. Installeer vervolgens de simkaart in uw telefoon door uw huidige simkaart te verwijderen en te vervangen door de Flexiroam-simkaart, of door de Flexiroam-simkaart in een extra slot te plaatsen.



# Verzilvering via microsite (EU)



# Mastercard-voordeel verzilveren

Verzilvering via microsite (EU)

## Stap 1

### Bezoek de microsite en controleer de geschiktheid

Bezoek de Mastercard-microsite en voer uw kaartnummer in om te controleren of u in aanmerking komt voor het FlexiRoam-voordeel.



#### 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

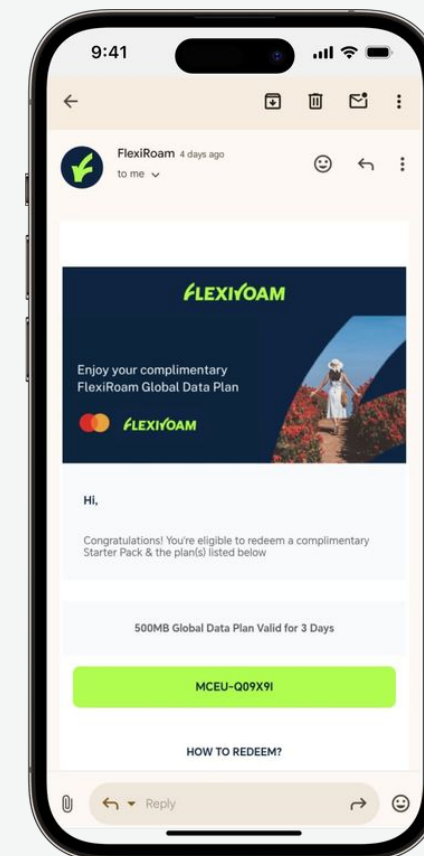
I hereby agree to the [Terms and Conditions, Privacy Policy and Terms of Use](#) and give my consent to the collection, processing, use and transfer of the information I have provided for the purpose of this benefit.

**Check Card Eligibility**

## Stap 2

### Check e-mail

Zodra alle verificaties zijn voltooid, ontvangt u een e-mail over het voordeel dat u zojuist heeft verzilverd. Ga naar de FlexiRoam-app, tik op '**Activatiecode**' en voer de code in om te activeren.



# Mastercard-voordeel verzilveren

Verzilvering via microsite (EU)

## Stap 3

### Download de app

Scan de QR-code voor de FlexiRoam App.

Als alternatief kunt u de app downloaden in de App Store of Google Play.



## Stap 4

### Start de FlexiRoam App

FlexiRoam controleert automatisch op eSIM-geschiktheid.

Als alternatief kunt u een FlexiRoam-simkaart kopen als uw apparaat niet compatibel is met een eSIM.



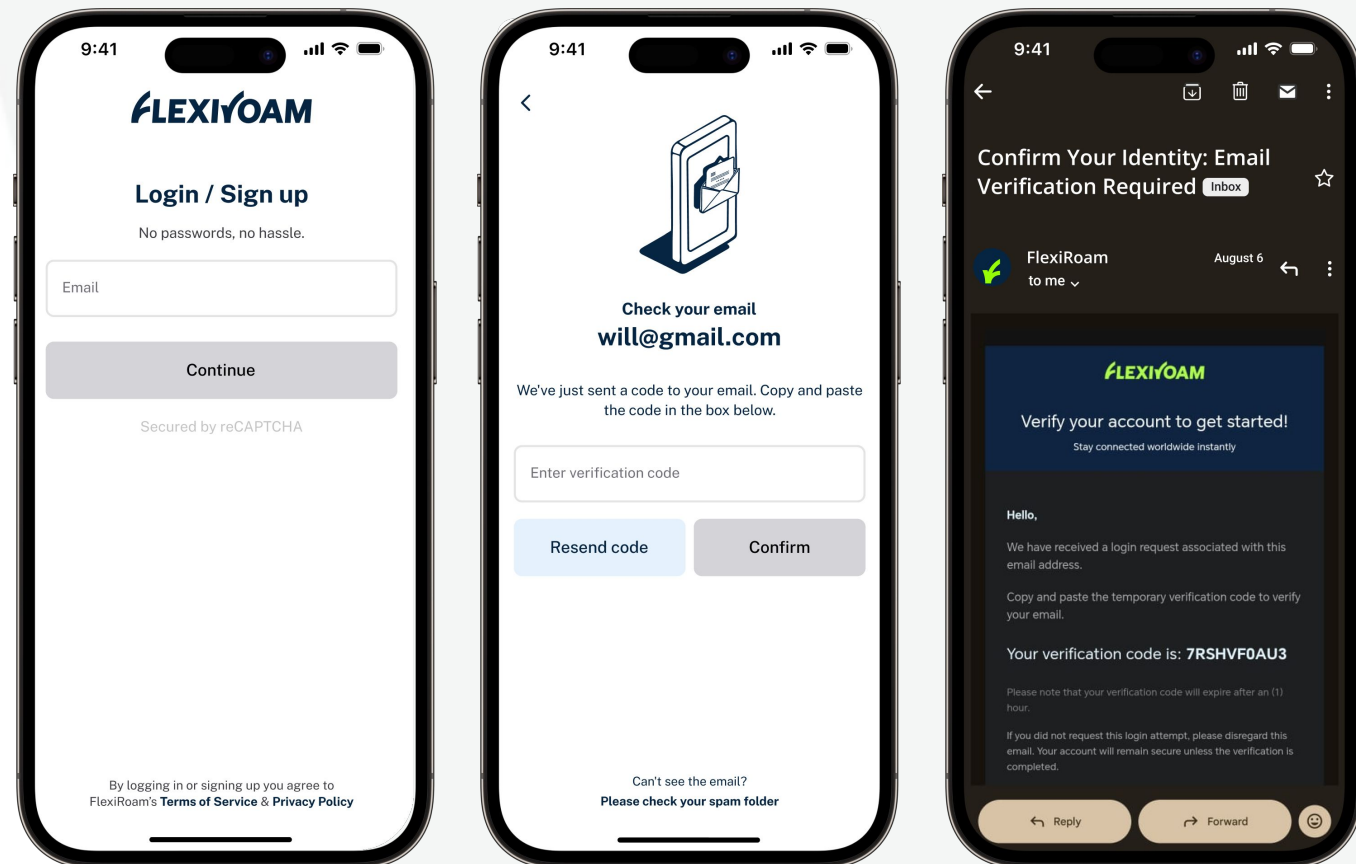
# Mastercard-voordeel verzilveren

Verzilvering via microsite (EU)

## Stap 5

### Inloggen / Aanmelden

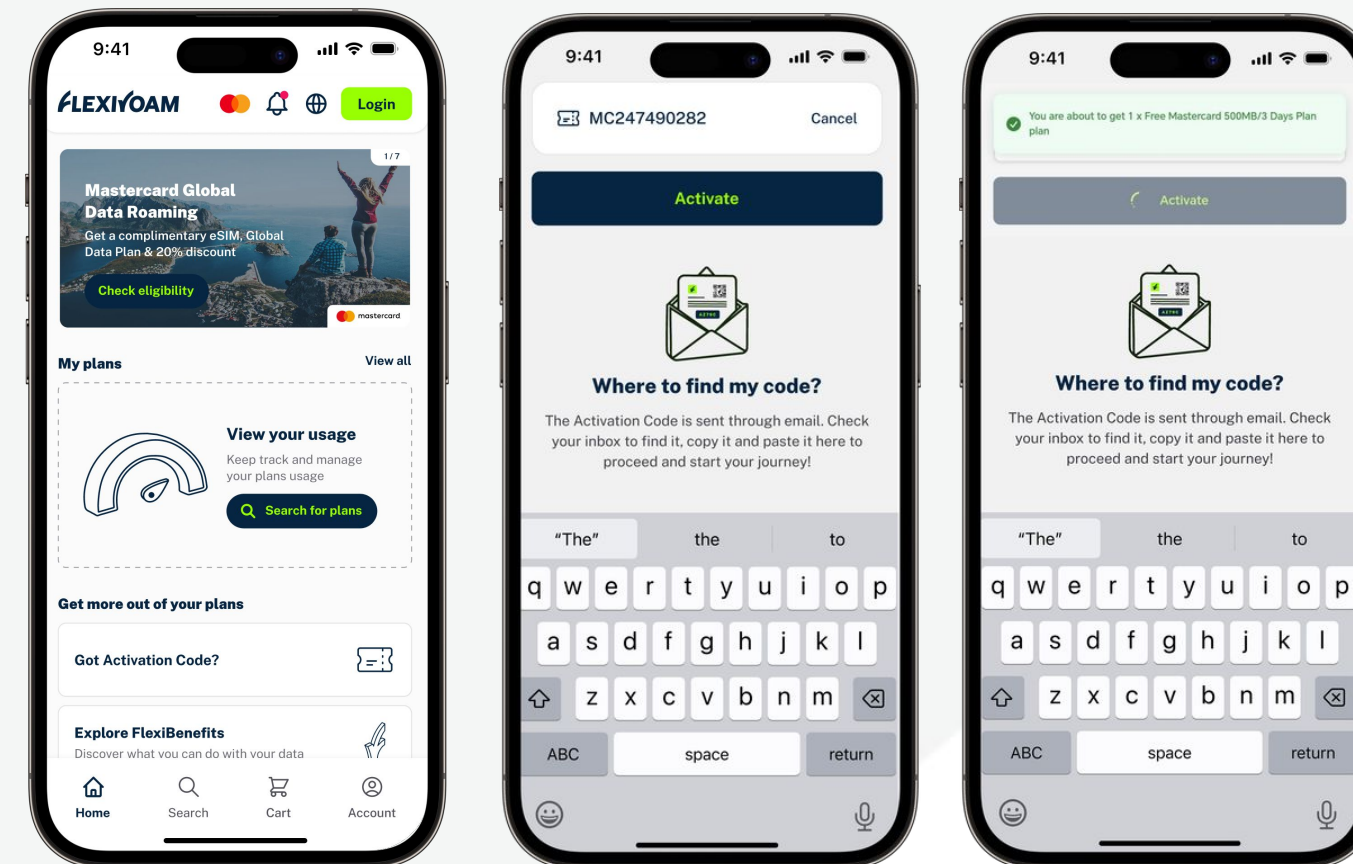
U kunt een account aanmaken of toegang krijgen tot uw FlexiRoam-profiel via de wachtwoordloze login. Verifieer uw e-mail met de verzonden verificatiecode.



## Stap 6

### Activatiecode kopiëren/plakken

Zodra alle verificaties zijn voltooid, ontvangt u een e-mail over het voordeel dat u zojuist heeft verzilverd. Ga naar de FlexiRoam-app, tik op 'Activatiecode' en voer de code in om te activeren.



Ondersteunt  
activatiecodes van  
Mastercard, banken en  
geautoriseerde partners.

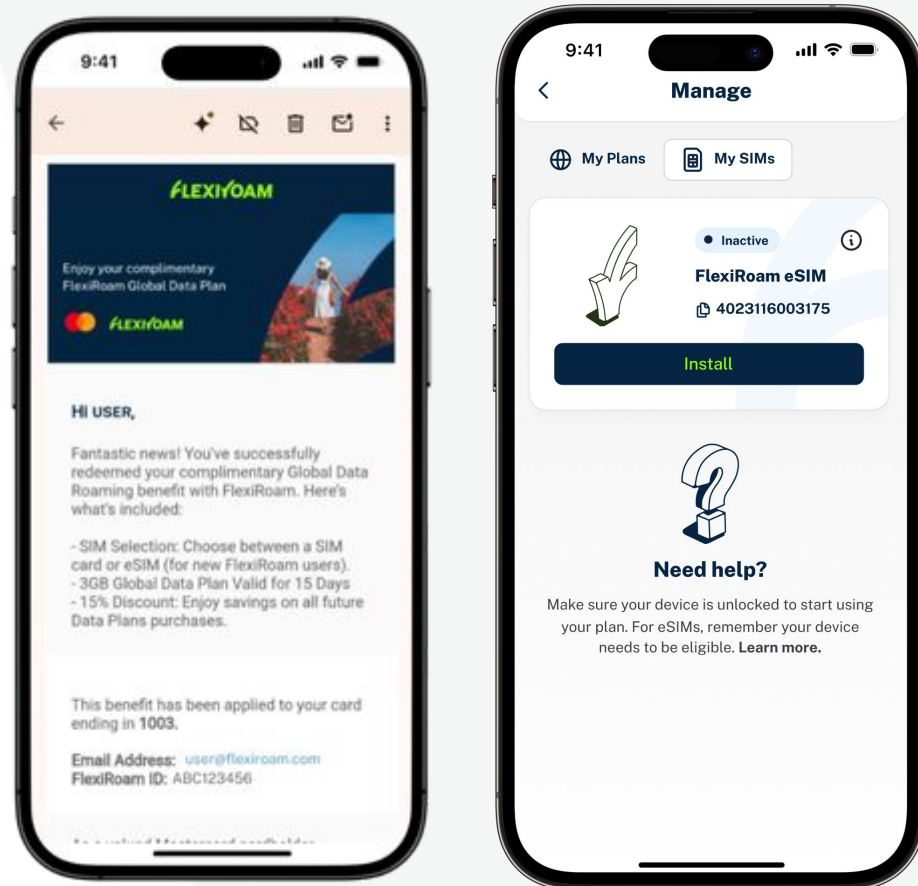
# Mastercard-voordeel verzilveren

Verzilvering via microsite (EU)

## Stap 7

### Check e-mail en app

Zodra alle verificaties zijn voltooid, ontvangt u een e-mail over het voordeel dat u zojuist heeft verzilverd. U kunt ook in de app kijken of de eSIM in uw account staat.



# Mastercard-voordeel verzilveren

Verzilvering via microsite (EU)

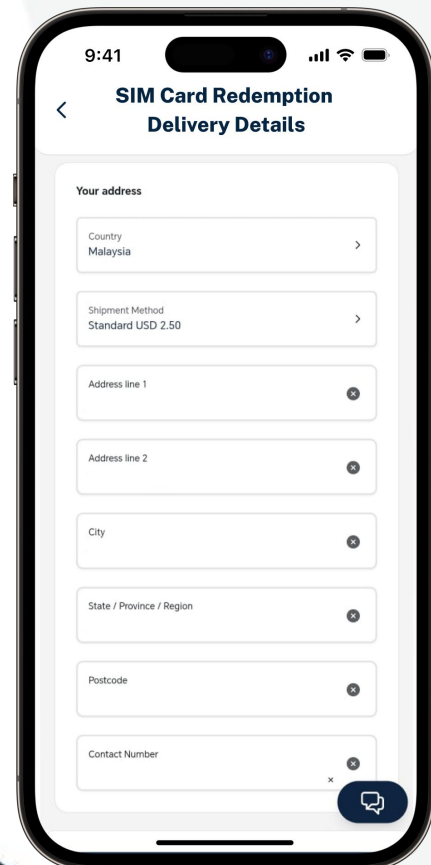
## Stap 8

### VOOR SIMKAART-OPTIE

#### Adres voor levering fysieke simkaart invoeren

Een verzendadres is standaard vereist voor alle Mastercard-verzilveringen via de website en voor alle apparaten die niet compatibel zijn met eSIM.

De gebruiker moet de gegevens invoeren voor de levering van de fysieke simkaart.



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 blue chat icon is visible in the bottom right corner of the form area.

*Levering van simkaarten is alleen beschikbaar voor de regio's Azië-Pacific, het Midden-Oosten, Oost-Europa en Afrika.*

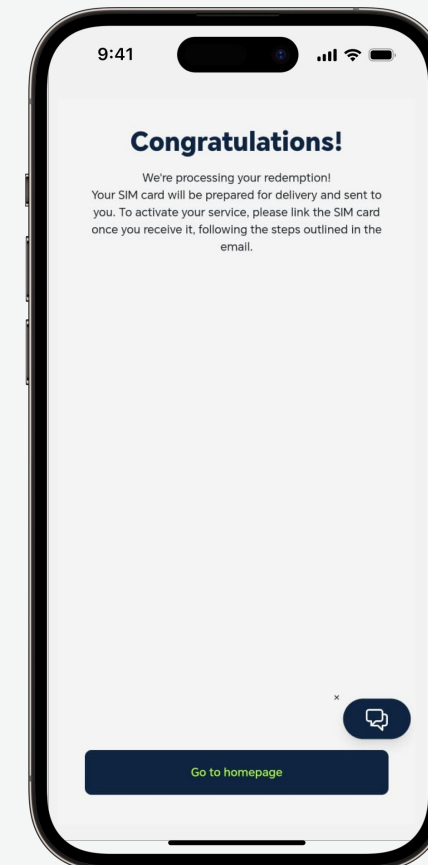
## Stap 9

### VOOR SIMKAART-OPTIE

#### Bestelbevestiging

Klik op '**Verzilvering bevestigen**' om te voltooien.

Zodra de verzilvering is bevestigd, wordt de fysieke simkaart naar u verzonden en binnen 7 dagen bezorgd.

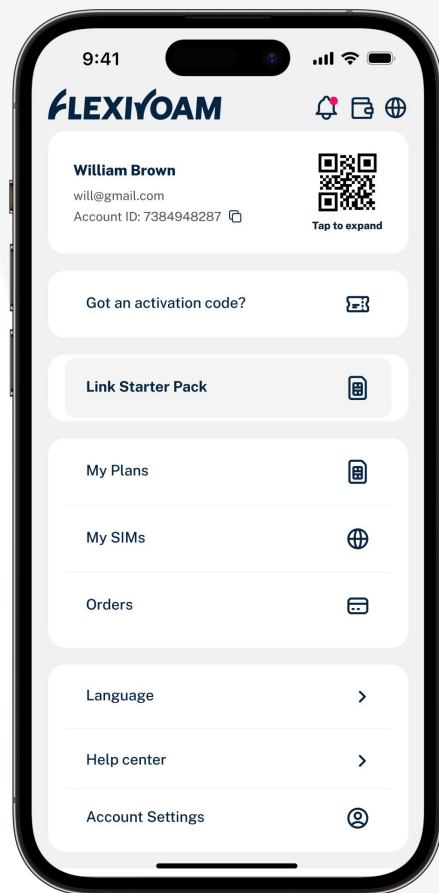


## Stap 10

### VOOR SIMKAART-OPTIE

#### Starterspakket koppelen

Ga naar **Account** > **Starterspakket koppelen**, scan de barcode van uw fysieke simkaart of voer de code handmatig in om te activeren.



## Mastercard-voordeel verzilveren

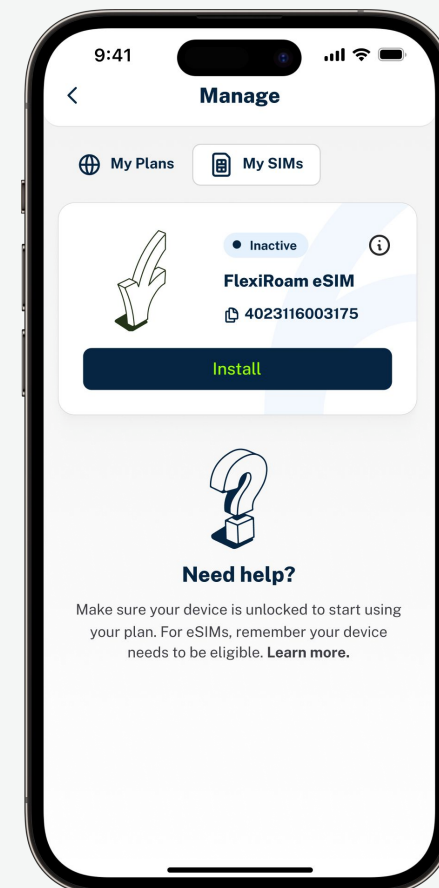
Verzilvering via microsite (EU)

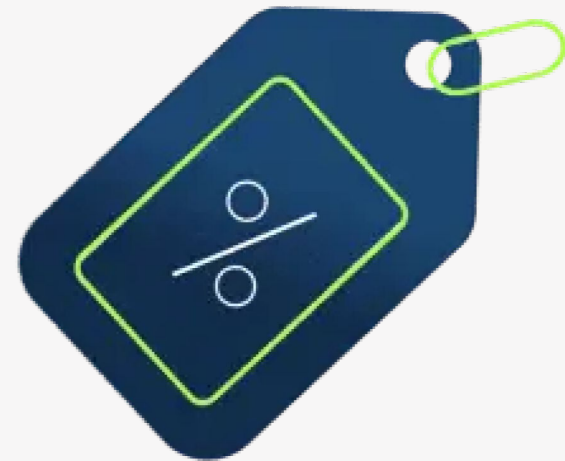
## Stap 11

### VOOR SIMKAART-OPTIE

#### Simkaart instellen

Via "**Account**" > "**Beheer**" > "**Mijn simkaarten**" kunt u controleren of uw simkaart correct is geactiveerd. Installeer vervolgens de simkaart in uw telefoon door uw huidige simkaart te verwijderen en te vervangen door de Flexiroam-simkaart, of door de Flexiroam-simkaart in een extra slot te plaatsen.





## VERZILVEREN

Maak een account aan en check uw Mastercard-voordeel.

[Bekijk gedetailleerde stappen voor verzilveren](#)



## INSTALLEREN

FlexiRoam eSIM

Volg de instructies om uw eSIM te installeren.

[Bekijk stappen voor iOS](#)

[Bekijk stappen voor Android](#)

[Bekijk stappen voor fysieke simkaart](#)



## ACTIVEREN

Data Roaming Plan

Activeer uw gratis Mastercard x FlexiRoam-plan.

[Bekijk stappen voor activatie](#)

Ontvang 20% KORTING op volgende aankopen



# eSIM - iOS-apparaten

---

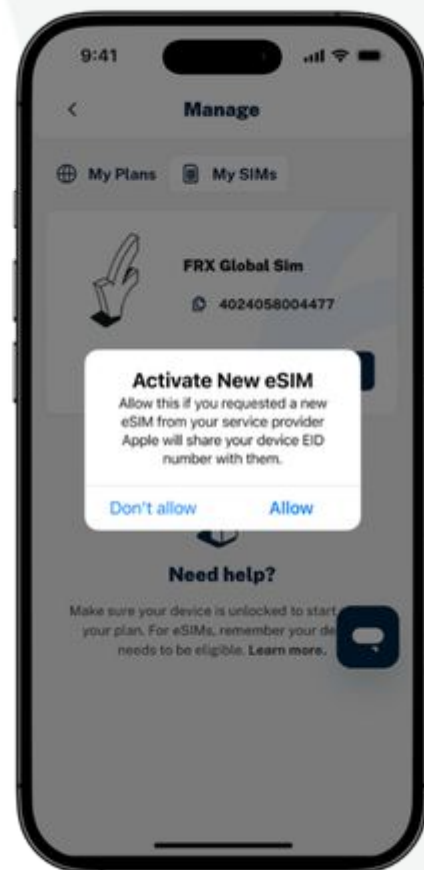
# eSIM-installatie op iOS-apparaten

## Stap 1

### eSIM-installatie starten

Zorg ervoor dat u de geschiktheidscontrole en de verzilvering van het voordeel heeft voltooid.

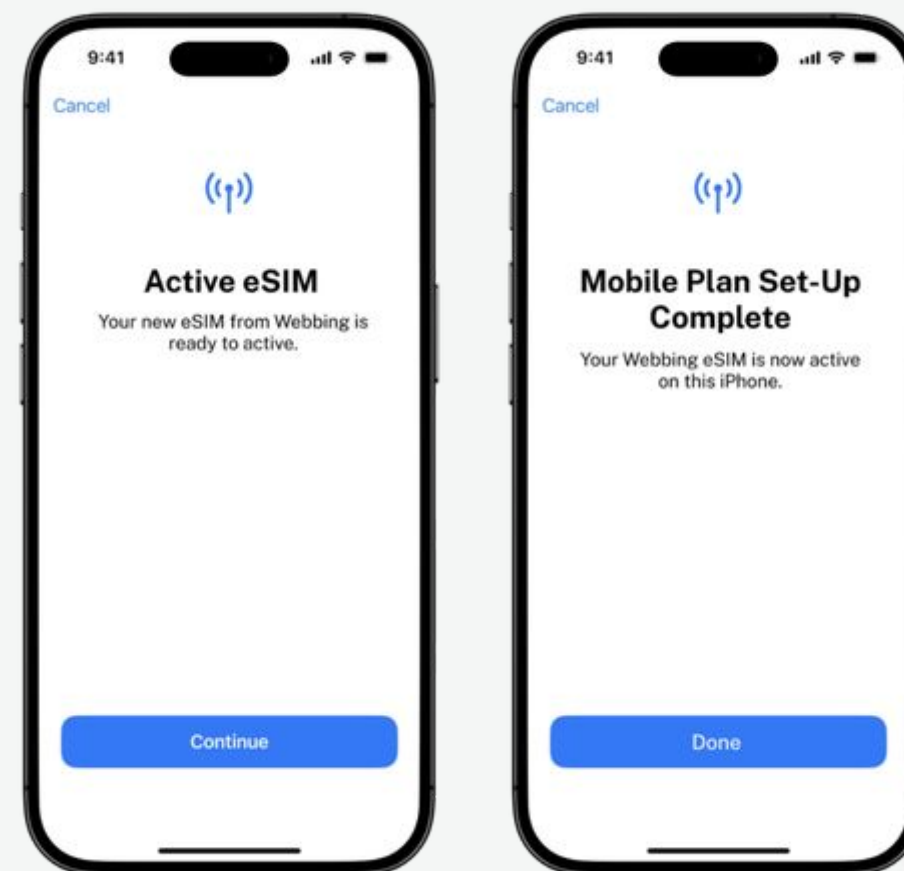
Ga naar "**Account**" > "**Mijn simkaarten**". Kies de gewenste simkaart en tik op "**Installeren**". Volg de aanwijzingen op uw apparaat.



## Stap 2

### Activeer uw eSIM

Klik op "**Doorgaan**" zodra dit wordt gevraagd om de eSIM te activeren en het mobiele abonnement op iOS in te stellen.



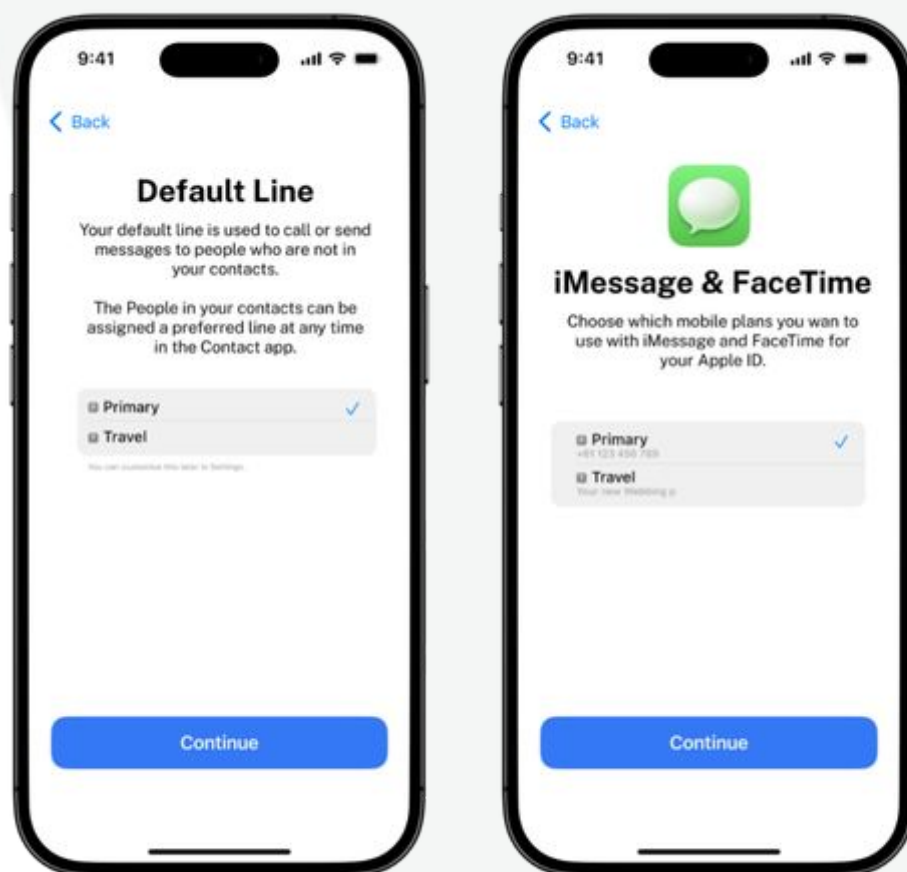
# eSIM-installatie op iOS-apparaten

## Stap 3

### Standaardlijn instellen

Selecteer "**Primair**" om uw gebruikelijke nummer te behouden als de standaardlijn voor oproepen en sms. Kies op dezelfde manier "**Primair**" om uw gekoppelde nummer te behouden voor iMessage en FaceTime.

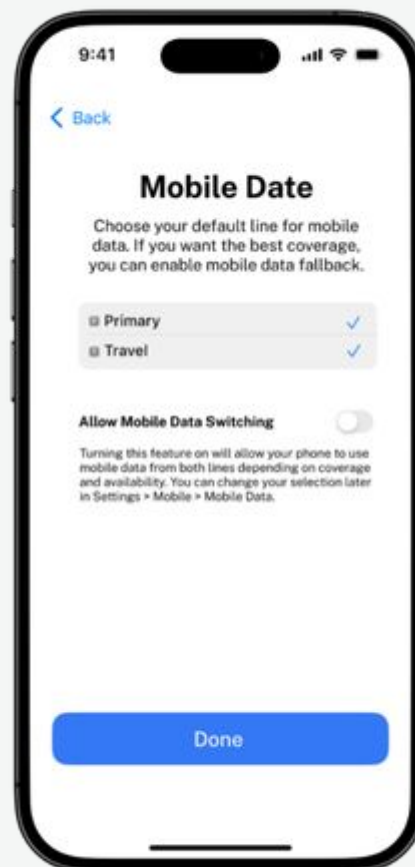
*\*Deze instelling heeft geen invloed op het datagebruik*



## Stap 4

### Mobiele data instellen

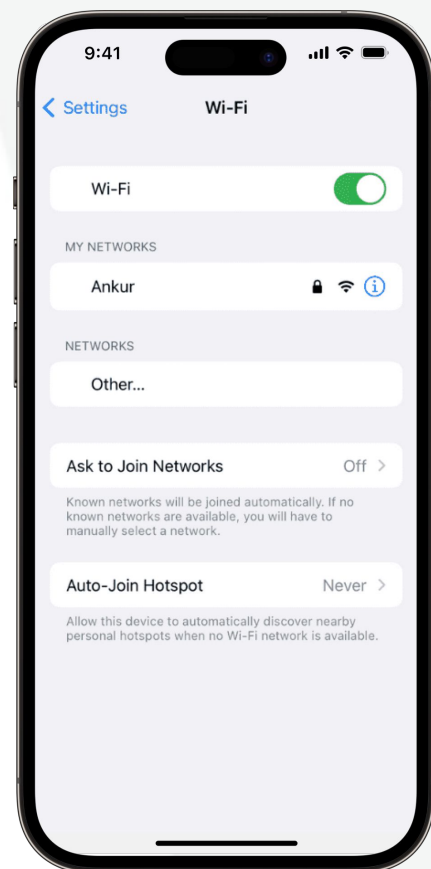
We raden aan om "**Reis**" te selecteren zodra u op uw bestemming bent aangekomen. Let op: op sommige apparaten kan deze optie het label "**Zakelijk**" of "**Mobiel netwerk**" hebben. Om roamingkosten te voorkomen, wordt aanbevolen om "**Overschakelen mobiele data toestaan**" uit te schakelen.



## Stap 5

### Schakel uw wifi uit

Ga naar uw "Instellingen" > "Wifi" en zet wifi uit. Dit zorgt ervoor dat uw apparaat rechtstreeks verbinding maakt met het FlexiRoam-netwerk.



# eSIM - Android-apparaten

A thick, horizontal teal brushstroke underline that tapers at both ends, positioned directly beneath the main title.

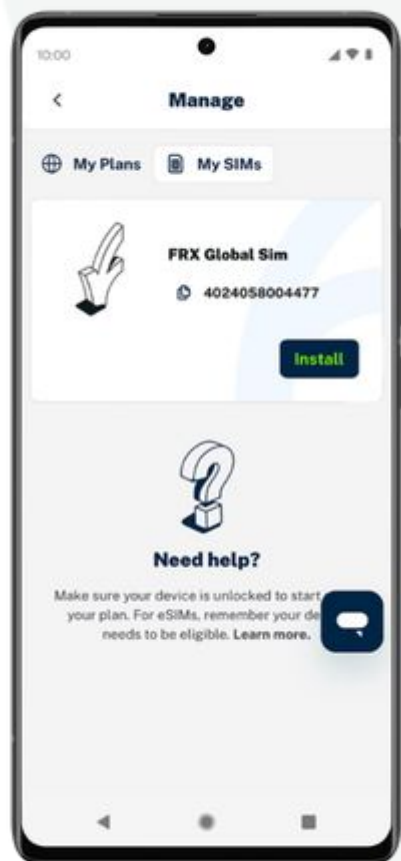
# eSIM-installatie op Android-apparaten

## Stap 1

### eSIM-installatie starten

Zorg ervoor dat u de geschiktheidscontrole en de verzilvering van het voordeel heeft voltooid.

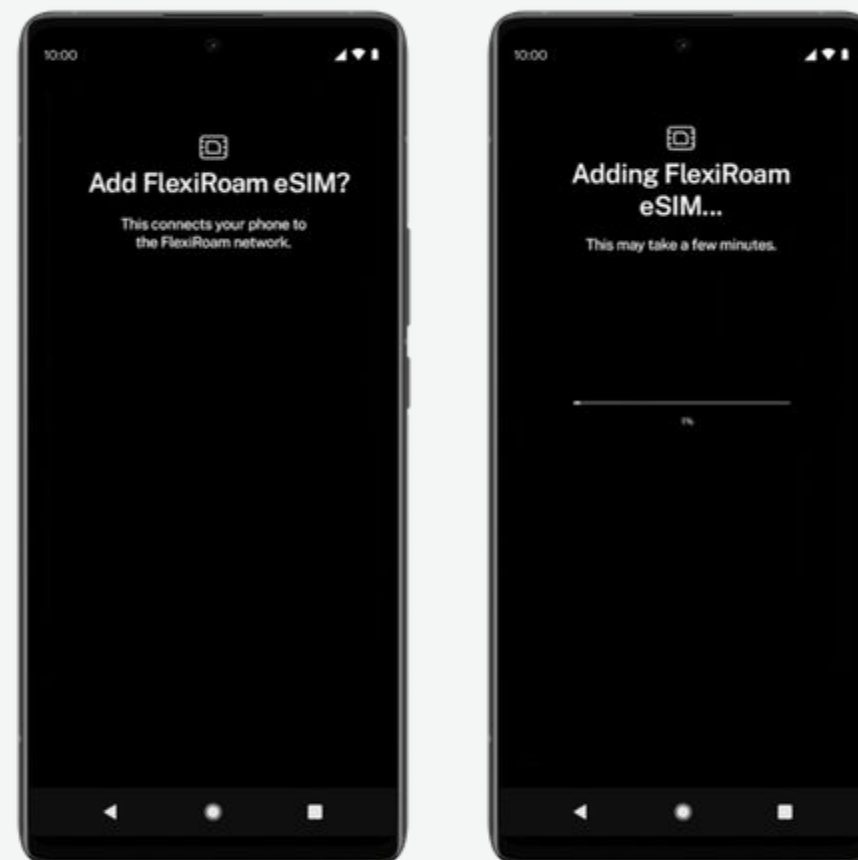
Ga naar "**Account**" > "**Mijn simkaarten**". Kies de gewenste simkaart en tik op "**Installeren**". Volg de aanwijzingen op uw apparaat.



## Stap 2

### Activeer uw eSIM

Volg de aanwijzingen en voltooi alle stappen om uw eSIM te activeren. Het downloaden van uw eSIM duurt enkele minuten.

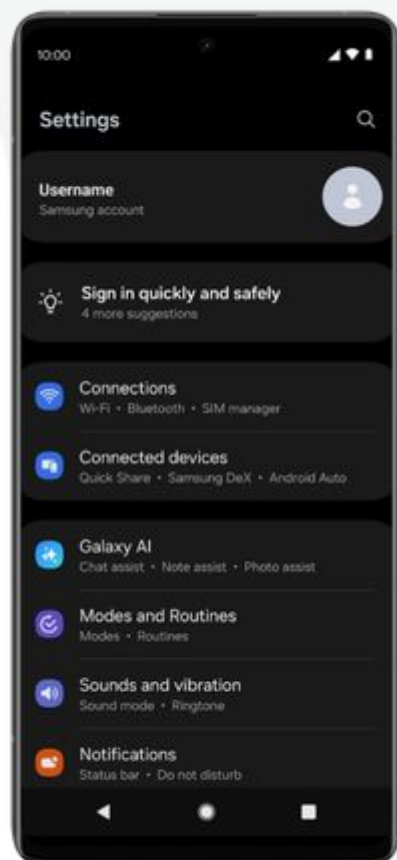


# eSIM-installatie op Android-apparaten

## Stap 3

### Instellingen van Android-apparaat

Ga naar de instellingen van uw Android-apparaat en tik op "Verbindingen" / "Netwerk en internet".

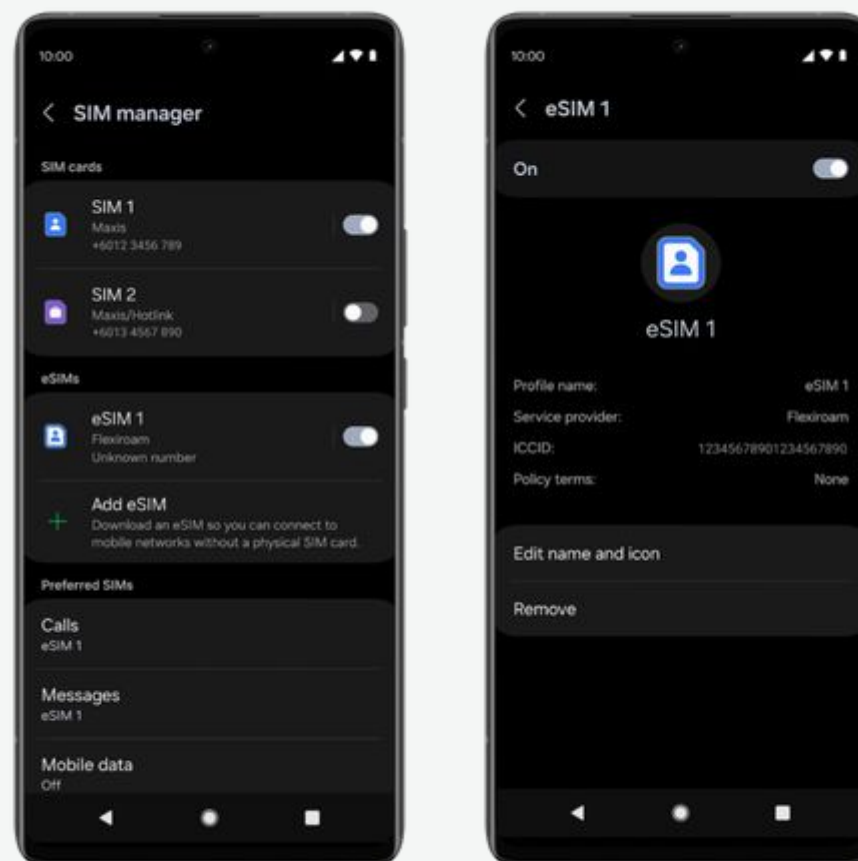


## Stap 4

### Schakel uw FlexiRoam-eSIM in

Tik op SIM-beheer, selecteer uw FlexiRoam-eSIM en schakel deze in.

**Pro-tip:** Wijzig de naam van "eSIM 1" naar "FlexiRoam" om deze gemakkelijk te herkennen.

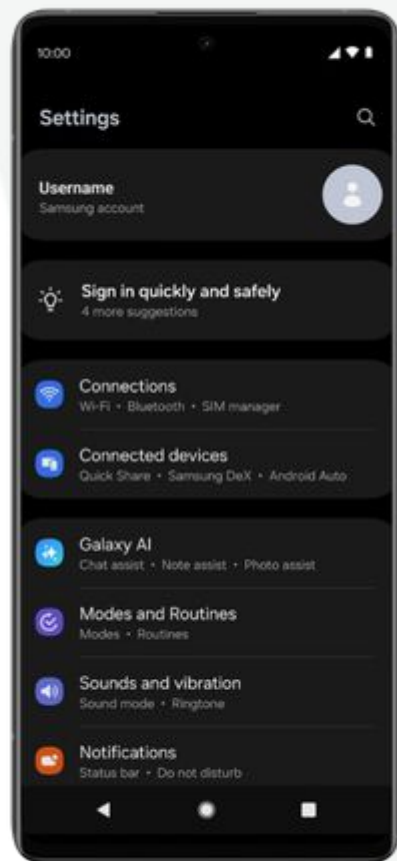


# eSIM-installatie op Android-apparaten

## Stap 5

### Dataroaming inschakelen

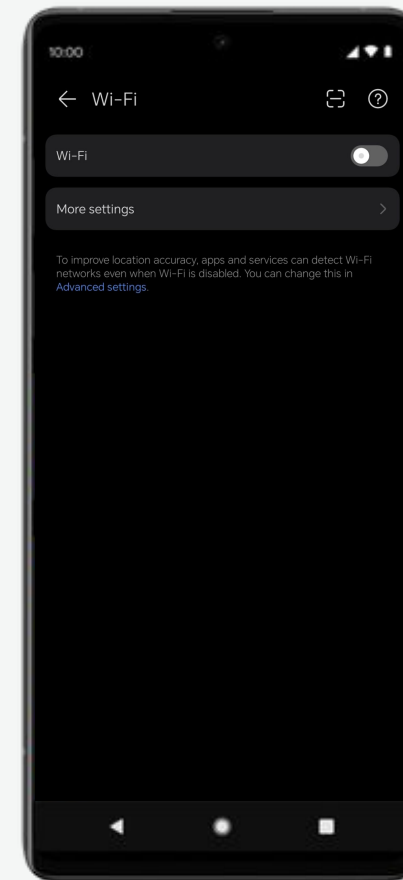
Ga terug naar "**Verbindingen**" / "**Netwerk en internet**", selecteer "**Mobiele netwerken**" en schakel "Dataroaming" in.

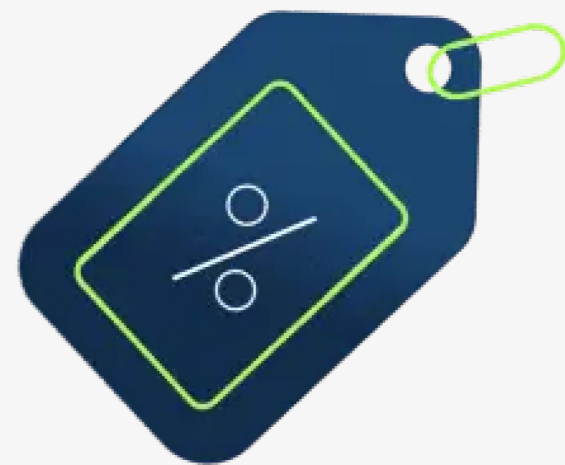


## Stap 6

### Schakel uw wifi uit

Ga naar uw "**Instellingen**" > "**Wifi**" en zet wifi uit. Dit zorgt ervoor dat uw apparaat rechtstreeks verbinding maakt met het FlexiRoam-netwerk.





## VERZILVEREN

Maak een account aan en check uw Mastercard-voordeel.

[Bekijk gedetailleerde stappen voor verzilveren](#)



## INSTALLEREN

FlexiRoam eSIM

Volg de instructies om uw eSIM te installeren.

[Bekijk stappen voor iOS](#)

[Bekijk stappen voor Android](#)

[Bekijk stappen voor fysieke simkaart](#)



## ACTIVEREN

Data Roaming Plan

Activeer uw gratis Mastercard x FlexiRoam-plan.

[Bekijk stappen voor activatie](#)

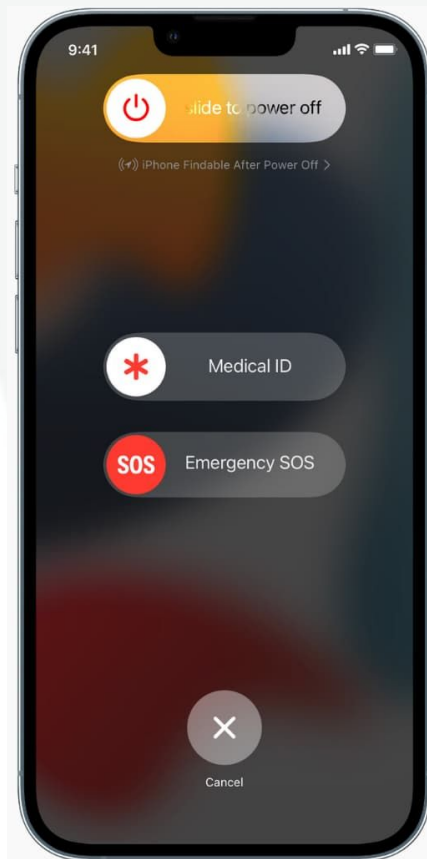
Ontvang 20% KORTING op volgende aankopen

# Dataroamingabonnement activeren

## Stap 1

### Apparaat opnieuw opstarten

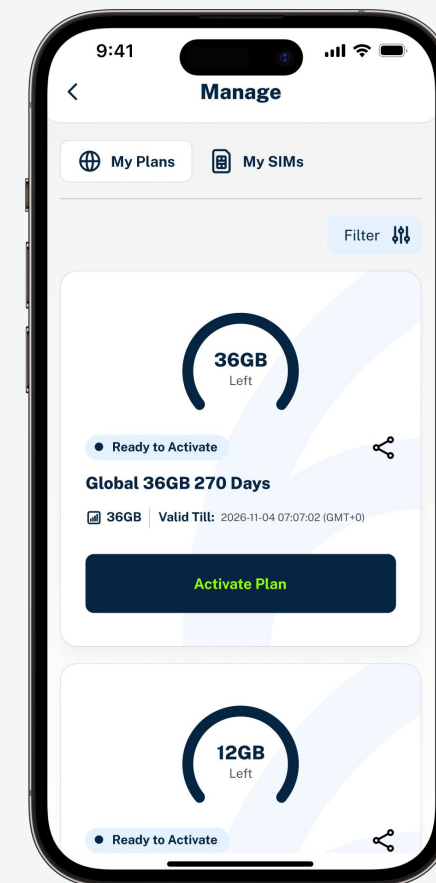
We raden aan om uw apparaat opnieuw op te starten na het voltooien van de eSIM-installatie.



## Stap 2

### Activeer uw dataroamingabonnement

Log in op de FlexiRoam-app en ga naar "**Account**" > "**Mijn abonnementen**" om de beschikbare abonnementen te bekijken. Klik op "**Abonnement activeren**" om het gewenste abonnement te activeren.

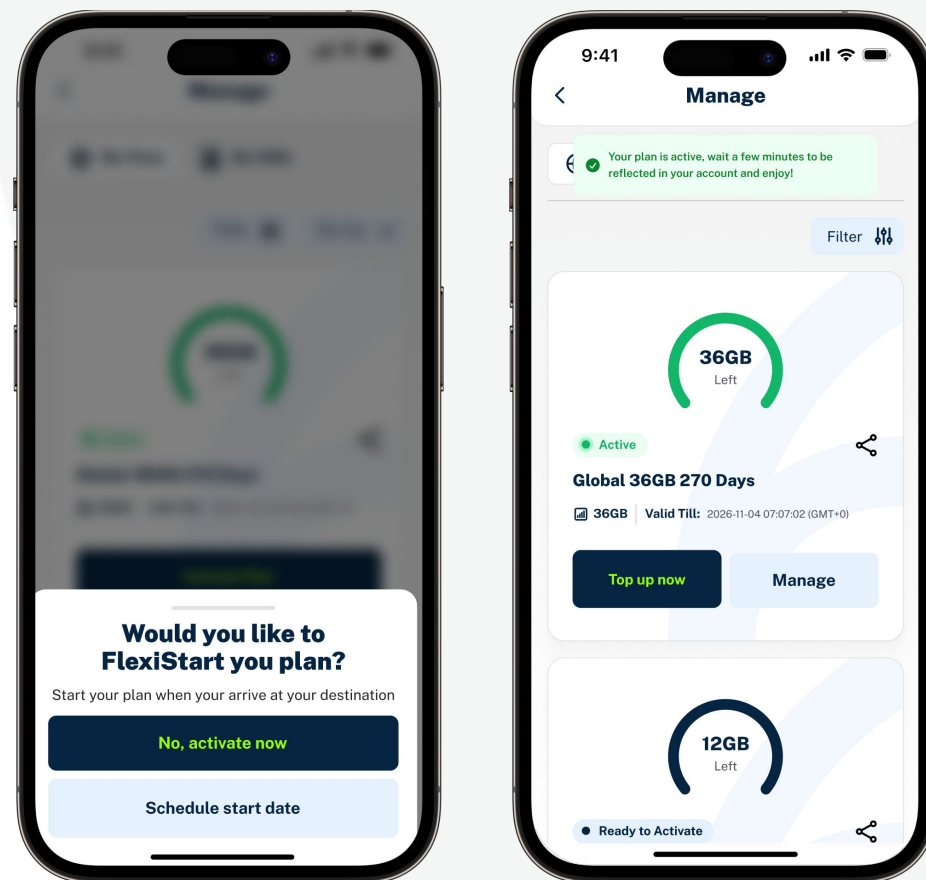


# Dataroamingabonnement activeren

## Stap 3

### Selecteer een abonnement om te beginnen

Met FlexiStart heeft u de optie om uw abonnement onmiddellijk te activeren of een startdatum voor de activatie in te plannen.



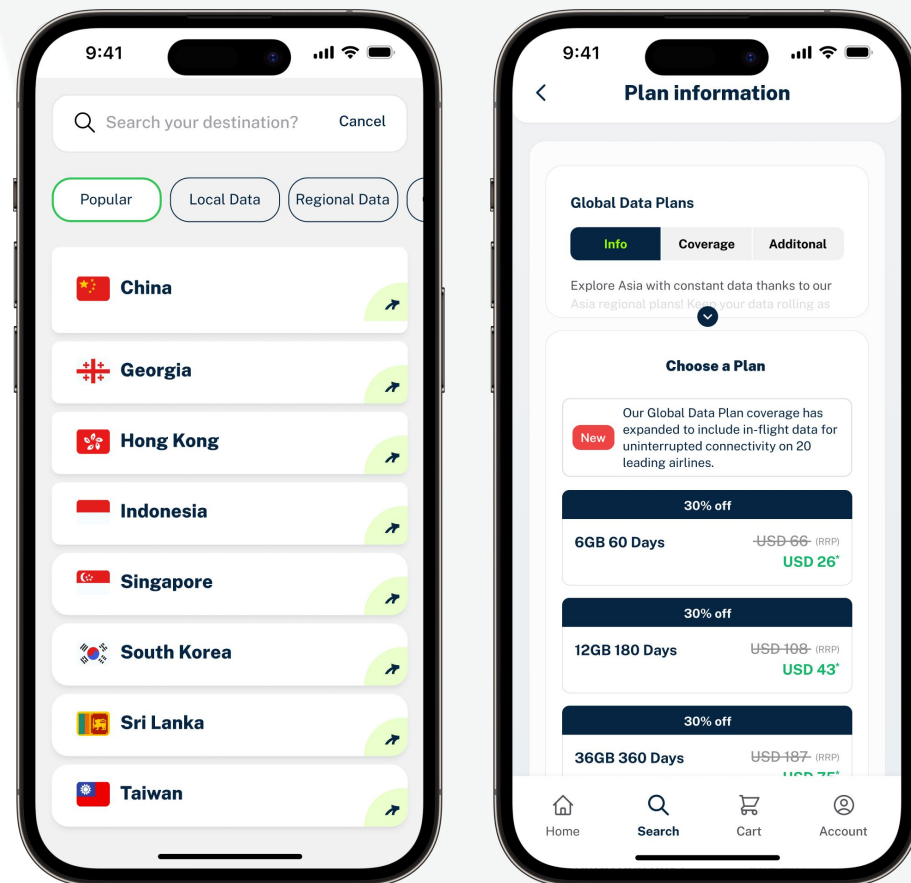
# Dataroamingabonnement activeren

Vervolgaankopen

## Stap 1

### Selecteer een dataroamingabonnement

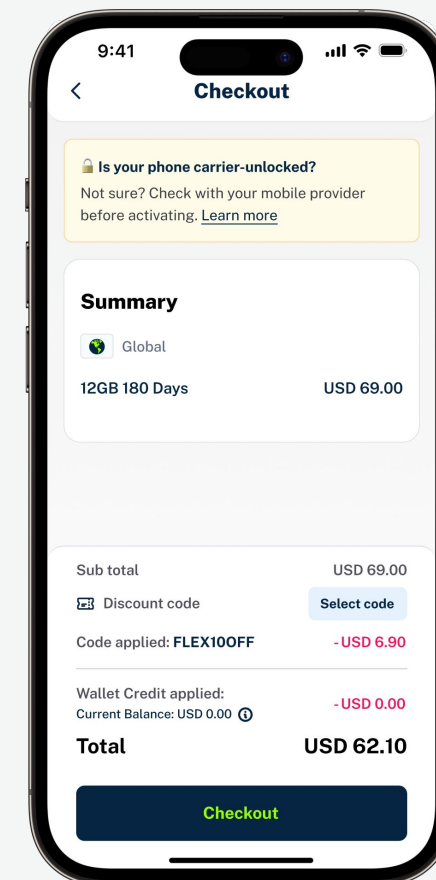
Voer uw bestemming in en selecteer een dataroamingabonnement dat bij uw behoeften past. Kies uit diverse lokale, regionale en wereldwijde data-abonnementen. U kunt zelfs kiezen voor een vast aantal GB of voor onbeperkte data!



## Stap 2

### Afrekenen en profiteer van 20% KORTING

Zodra u een dataroamingabonnement heeft geselecteerd, gaat u naar de betaalpagina. Als Mastercard-kaarthouder krijgt u automatisch 20% korting.



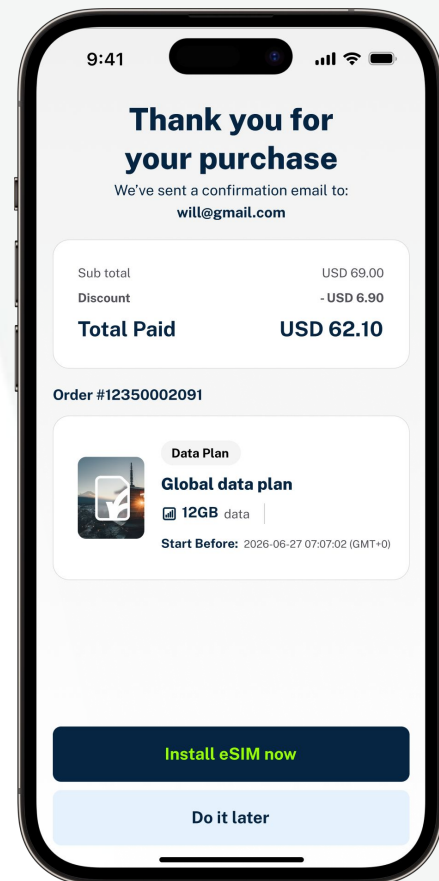
# Dataroamingabonnement activeren

Vervolgaankopen

## Stap 3

### Aankoop voltooien

Zodra u uw aankoop heeft voltooid, krijgt u een melding om uw nieuw gekochte abonnement te activeren.





# Problemen oplossen

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

# Problemen oplossen

Veelvoorkomende problemen en hoe u ze snel kunt oplossen.

## Nog steeds hulp nodig?

Email: [mastercard@flexiroam.com](mailto:mastercard@flexiroam.com)

WhatsApp: +6013 204 7800

Line: @flexiroamsupport

### 1. Mijn kaart wordt niet als in aanmerking komend weergegeven.

Controleer of u de eerste 6-10 cijfers correct invoert. Zorg ervoor dat uw kaart een Mastercard is. Sommige kaarttypen of regio's kunnen van het programma zijn uitgesloten. Neem contact op met [mastercard@flexiroam.com](mailto:mastercard@flexiroam.com) als het probleem aanhoudt.

### 2. De eSIM verschijnt niet in mijn account na verzilvering.

Wacht maximaal 5 minuten en vernieuw de app. Controleer uw e-mail op een bevestiging van de verzilvering. Als de eSIM na 10 minuten nog steeds ontbreekt, neem dan contact op met de klantenservice en vermeld uw FlexiRoam-ID.

### 3. Mijn telefoon zegt 'eSIM niet ondersteund' of de installatie mislukt.

Uw apparaat is mogelijk niet compatibel met eSIM of heeft een simlock. Ga naar [flexiroam.com/device-compatibility](https://flexiroam.com/device-compatibility) om dit te controleren. Indien er een simlock op zit, neem dan contact op met uw eigen provider om deze te verwijderen voordat u het opnieuw probeert.

### 4. Ik heb geen dataverbinding na de installatie.

Zorg ervoor dat Dataroaming is INGESCHAKELD in de instellingen van uw telefoon. Schakel wifi uit om een mobiele verbinding af te dwingen. Schakel op iOS 'Overschakelen mobiele data toestaan' uit. Start uw telefoon opnieuw op nadat u de wijzigingen heeft aangebracht.

# Veelgestelde vragen (FAQ)



# FAQs

Bekijk onze FAQ's: [Service FAQs](#)

## Nog steeds hulp nodig?

Email: [mastercard@flexiroam.com](mailto:mastercard@flexiroam.com)

WhatsApp: +6013 204 7800

Line: @flexiroamsupport

### 1. Wie komt in aanmerking voor dit voordeel?

Het Global Data Roaming-programma van FlexiRoam wordt aangeboden aan geselecteerde kaarthouders. Om erachter te komen of u in aanmerking komt, downloadt u de FlexiRoam-app en klikt u in de sectie "Zoeken" op de knop "Mastercard Check Eligibility". U wordt gevraagd uw Mastercard-creditcardgegevens in te voeren.

### 2. Hoe werkt het?

Kaarthouders van een in aanmerking komende Mastercard moeten de geldigheid van hun kaart controleren, de FlexiRoam-app downloaden, een account registreren en inloggen om het voordeel te verzilveren. Als u in aanmerking komt, ontvangt u het volgende:

1. Keuze uit een eSIM of een fysieke simkaart (alleen voor gebruikers die nieuw zijn bij FlexiRoam)
2. Global Data Plan
3. 20% korting op alle volgende aankopen van data-abonnementen

### 3. Op hoeveel verzilveringen heb ik recht?

Kaarthouders hebben recht op 1 verzilvering per in aanmerking komende kaart, per kalenderjaar.

### 4. Kan ik het account waaronder ik het voordeel verzilver wijzigen nadat de verzilvering is voltooid?

Zodra de verzilvering is voltooid, heeft het account het voordeel ontvangen; dit is definitief en kan niet worden gewijzigd.

# FAQs

Bekijk onze FAQ's: [Service FAQs](#)

## Nog steeds hulp nodig?

Email: [mastercard@flexiroam.com](mailto:mastercard@flexiroam.com)

WhatsApp: +6013 204 7800

Line: @flexiroamsupport

## 5. Waarom zou mijn verzilvering kunnen mislukken?

De verzilvering mislukt als een van de volgende situaties zich voordoet:

- U heeft een ongeldig kaartnummer ingevoerd
- U heeft een kaartnummer ingevoerd dat niet door de uitgever is aangemeld voor het programma
- U heeft een kaartnummer ingevoerd dat al is gebruikt om het voordeel te verzilveren

## 6. Wat als ik geen apparaat heb dat eSIM ondersteunt?

Als uw apparaat niet compatibel is met eSIM, detecteert de FlexiRoam-app dit automatisch en wordt u in plaats daarvan een fysieke simkaart aangeboden. Tijdens het proces wordt u gevraagd uw verzendgegevens op te geven. Zodra u de simkaart ontvangt, moet u deze koppelen en activeren in uw account.

Voor apparaten die compatibel zijn met eSIM, verstrekt de app een eSIM. Uw abonnementgegevens worden per e-mail naar u verzonden en zijn ook zichtbaar in de app onder "Account" > "Mijn simkaarten".

Als u uw voordeel verzilvert via de website, kunt u kiezen tussen een starterspakket met een simkaart of een eSIM.

## 7. Hoe verzilver ik als ik meerdere kaarten heb die in aanmerking komen?

Om te verzilveren met een andere kaart die in aanmerking komt, keert u terug naar de startpagina in de FlexiRoam-app en klikt u op de banner om opnieuw te verzilveren.

Let op: als u het voordeel voor de tweede keer of vaker verzilvert, wordt alleen het promotionele data-abonnement aan uw account toegewezen. Starterspakketten (simkaart of eSIM + data-abonnement) worden alleen verstrekt aan nieuwe FlexiRoam-accounts zonder een actieve simkaart of eSIM.

# Website Mastercard-programma

**Details Mastercard-programma:**

 <https://mastercard.flexiroam.com>

**Algemene voorwaarden:**

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

**Basishandleidingen:**

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

**Ondersteuningskanalen:**

 [mastercard@flexiroam.com](mailto:mastercard@flexiroam.com)

 +6013 204 7800

 @flexiroamsupport

**Bedankt!**



**FLEXIYOAM**



