



## **HULP BIJ IDENTIFICEREN / FASTID**

### DE APP CRASHT WANNEER IK MIJN DOCUMENT PROBEER TE SCANNEN

Indien je problemen ondervindt met het scannen van het ID-document kan je ook gebruik maken van een alternatieve methode. Ga hiervoor terug naar het profielscherm, kies 'scan document', kies je document naar keuze en druk vervolgens op de 'nee' knop bij de vraag over de aanwezigheid van een NFC-logo.

### DE NFC-CHIP WORDT NIET UITGELEZEN

Wanneer je NFC-chip niet wordt uitgelezen kan je dezelfde alternatieve manier als hierboven omschreven gebruiken. Als je gebruik maakt van een iPhone 14 of nieuwer kan je ook proberen de vliegtuigmodus aan te zetten. Let wel op dat je hiervoor een wifi verbinding nodig hebt.

### IK KRIJG DE MELDING: NAAM OF GEBOORTEDATUM KOMT NIET OVEREEN

Wanneer de geboortedatum en naam binnen je N.E.C. account niet overeenkomt met de data uit je ID-document, dien je contact te zoeken met de receptie van N.E.C. Zij kunnen je gegevens vervolgens aanpassen, hierna kan je opnieuw op 'bevestigen' binnen de FastID-app drukken.

### IK KRIJG DE MELDING: TRANSACTIE REEDS IN GEBRUIK

Wanneer je deze melding krijgt betekent dit dat je het proces al correct hebt doorlopen. Wanneer je toch problemen ondervindt bij de poort vragen wij je vriendelijk contact te zoeken met FastID via [support@fastid.nl](mailto:support@fastid.nl) of +31 (0)85 401 1923.

### IK HEB DE VERIFICATIE DOORLOPEN, MAAR OP DE N.E.C. WEBSITESTAAT NOG STEEDS DE STATUS 'IDENTIFICEREN'

Het is mogelijk dat je correct je profiel binnen de FastID-app hebt afgerond, maar nog niet het ticket hebt geaccepteerd. Deze staat dan met een rode rand binnen je ticket scherm. Je kan ook nogmaals de QR-code van de N.E.C. website scannen.