

Mein LuxTrust Scan ist fehlerhaft (außer Betrieb, Batterie entladen, Bildschirm unleserlich, usw.).

Wenn Ihr LuxTrust Scan fehlerhaft ist, kontaktieren Sie bitte Ihre Bank, um Ihr Gerät zu ersetzen.

Wenn Sie ein weiteres LuxTrust-Gerät besitzen, gehen Sie auf die LuxTrust Webseite > MyLuxTrust> My Token:

- klicken Sie auf "Einloggen" und verbinden Sie sich mit einem anderen verfügbaren Gerät (LuxTrust Mobile App oder Token)
- Ersetzen Sie Ihren vorherigen LuxTrust Scan durch Ihr neues Gerät und assoziieren Sie es an Ihr LuxTrust-Konto

Wenn Ihr vorheriger LuxTrust Scan nicht mehr funktioniert und Sie kein anderes LuxTrust-Gerät mehr besitzen, wird es nicht mehr möglich sein, Ihren LuxTrust Scan, wie oben erwähnt, von Ihrem LuxTrust-Konto zu entfernen. In diesem Fall müssen Sie:

- den LuxTrust Customer Service Desk anrufen unter (+352) 24 550 550), um einen temporären Code zu erhalten (LuxTrust Security Code) mit Hilfe dessen Sie sich auf der LuxTrust Webseite einloggen können. Dieser Code hat eine Gültigkeit von 30 Minuten!
- auf die LuxTrust Webseite gehen > MyLuxTrust und auf den Satz "Sind Sie nicht mehr im Besitz Ihres Tokens?" klicken
- Ihre User ID, Ihr Password und den "LuxTrust Security Code" eingeben, den Sie von Ihrer Bank oder vom LuxTrust Helpdesk erhalten haben
- Ihren LuxTrust Scan ersetzen ("replace") und ihn an Ihr LuxTrust-Konto assoziieren

