



Sperrung oder Reklamation im D-Trust Portal

➤ [Deutsche Inhalte](#)

Revocation or Complaint in the D-Trust Portal

➤ [English Content](#)

D-Trust Portal, Version 02/2024



Inhaltsverzeichnis

1.	Allgemeine Hinweise zur Sperrung / Reklamation im D-Trust Portal.....	3
1.1	Gründe für eine Sperrung	3
1.2	Gründe für eine Reklamation.....	3
2.	Produkt im D-Trust Portal aufrufen	4
2.1	Anmeldung im D-Trust Portal	4
2.2	Produkt auswählen	4
3.	Sperrung eines Zertifikatsprodukts im D-Trust Portal	5
3.1	Sperrung anfordern	5
3.2	Informationen nach der Sperranforderung.....	6
3.3	Gesperrte Produkte im D-Trust Portal	6
4.	Reklamation eines Zertifikatsprodukts im D-Trust Portal.....	7
4.1	Reklamation anfordern	7
4.2	Informationen nach erfolgtem Reklamationsantrag	9
5.	Kontakt und Hilfe	9

1. Allgemeine Hinweise zur Sperrung / Reklamation im D-Trust Portal

Eine Sperrung oder eine Reklamationsanfrage erfolgt über Ihr Nutzerkonto beim D-Trust Portal¹.



Alternativ können Sie eine schriftliche **Sperrung** bei der D-Trust beantragen. Das Schreiben muss die Antragsnummer der Karte beinhalten und ist von der sperrberechtigten Person zu unterzeichnen.

Bitte schicken Sie Ihren schriftlichen Sperrauftrag an folgende Adresse:

D-Trust GmbH
Sperrdienst
Kommandantenstraße 15
10969 Berlin

Eine Sperrung Ihrer Zertifikatsprodukte kann nicht rückgängig gemacht werden.

Bei weiteren Fragen steht Ihnen unser Call- und Supportcenter von Montag-Freitag jeweils von 7 bis 18 Uhr per E-Mail (**support@d-trust.net**) oder telefonisch zur Verfügung: **+49 (0) 30 25 98 – 0**.

1.1 Gründe für eine Sperrung

Für eine Sperrung oder Reklamation Ihrer Zertifikatsprodukte kann es unterschiedliche Gründe geben. Im Folgenden finden Sie mögliche, sowie zwingende Gründe für eine Sperrung oder Reklamation Ihrer Karte.



Achtung:

Bei Verlust Ihrer Karte melden Sie sich bitte **UMGEHEND** bei der D-Trust GmbH! Dasselbe gilt, wenn der Verdacht auf missbräuchliche Nutzung einer Karte besteht. In diesen Fällen sollten Sie Ihre Karte sofort sperren lassen.

Sobald Sie Ihre Signatur- oder Siegelkarte nicht mehr benötigen, lassen Sie diese sperren und machen Sie diese selbst unbrauchbar, indem Sie den Chip – z.B. mit einem Locher – zerstören.

Beachten Sie dabei unbedingt, dass Sie alle mit dieser Karte verschlüsselten Daten nur mit genau dieser Karte und den dazugehörigen Schlüsseln und PINs wieder entschlüsseln können. Sofern Sie die Karte noch zur Entschlüsselung von Daten benötigen, bewahren Sie diese an einem sicheren Ort auf.

1.2 Gründe für eine Reklamation

Des Weiteren können Sie einen **Antrag auf Reklamation** bei uns stellen, wenn:

- ihr PIN-Brief oder Ihre Karte nicht angekommen sind
- andere (falsche) Daten auf dem Produkt sind, als Sie selbst angegeben haben
- sonstiges (bitte Reklamationsabsicht angeben).

¹ <https://portal.d-trust.net>

2. Produkt im D-Trust Portal aufrufen

Anmeldung

Willkommen im D-Trust Portal.

Sie können hier D-Trust Zertifikatsprodukte bestellen und ihre D-Trust Zertifikatsprodukte sperren und reklamieren. Die Erstellung eines eigenen Nutzerkontos ist erforderlich.

E-Mail Adresse

Passwort

Angemeldet bleiben

[Passwort vergessen?](#)

Anmelden

Gesichert durch D-Trust Advanced EV SSL ID.

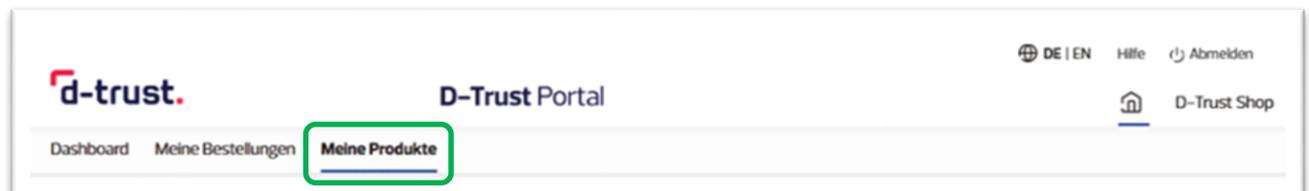
2.1 Anmeldung im D-Trust Portal

Für einen Sperr- oder Reklamationsantrag melden Sie sich mit Ihren persönlichen Zugangsdaten im D-Trust Portal an. Dafür geben Sie, die von Ihnen gewählte E-Mail-Adresse sowie Ihr Passwort ein.

2.2 Produkt auswählen

Nach erfolgreichem Log-In wird Ihnen das Dashboard angezeigt. Bitte wählen Sie „**Meine Produkte**“, um sich diese anzeigen zu lassen. Aus Ihrer Produktliste suchen Sie das Zertifikatsprodukt aus, das Sie sperren oder reklamieren möchten.

Im Folgenden zeigen wir auf den Screenshots beispielhaft die Ansichten zu einer Signaturkarte (D-Trust Card 5.1).



Sie finden folgende Informationen zu Ihrem Produkt in der Übersicht:

- Produktname
- Person und/oder Organisation, auf welche das Produkt ausgestellt wurde
- Produktnummer
- Angaben zur Freischaltung sowie zur Gültigkeit



Zu jedem Produkt finden Sie im unteren Bereich die Auswahlmöglichkeiten „**Reklamieren**“ und „**Sperren**“

3. Sperrung eines Zertifikatsprodukts im D-Trust Portal



3.1 Sperrung anfordern

Für die Sperrung wählen Sie die Option „Sperrern“ aus. Daraufhin öffnet sich unterhalb des zu sperrenden Produkts eine Hinweisfläche:



Bitte lesen Sie die Information durch und bestätigen Sie Ihre Kenntnisnahme, indem Sie die Checkbox anklicken. Erst mit Bestätigung der Checkbox wird der Button „Sperrern“ aktiviert.



Ein Antrag auf Sperrung Ihrer Karte ist nur möglich, wenn Sie Ihr Einverständnis zur Unwiderruflichkeit des Vorgangs bestätigt haben.

Sie möchten Ihr Zertifikatsprodukt nicht sperren? Bitte brechen Sie den Vorgang ab, indem Sie den Button „Abbrechen“ wählen.

Achtung:

Der Sperrvorgang kann nicht rückgängig gemacht werden.



Mit der Bestätigung des Hinweises und dem Klicken auf den Button „Sperrern“ erfolgt eine Sperranforderung Ihrerseits.

Eine Rücknahme des Antrags ist danach nicht mehr möglich. Ebenso können nach erfolgter Sperrung des Zertifikatsprodukts keine gültigen Signaturen oder Siegel mehr geleistet werden.

3.2 Informationen nach der Sperranforderung

Nachdem Sie die Sperrung angefordert haben, erhalten Sie eine Bestätigung, dass der Antrag erfolgreich weitergeleitet wurde und in kurzer Zeit umgesetzt wird.

Bis zur tatsächlichen Sperrung kann es wenige Minuten dauern. In diesem Übergangszeitraum ist Ihre Karte weiterhin gültig. Das D-Trust Portal zeigt die Information „Sperrungen in Bearbeitung“ an.

Sie erhalten nach erfolgreicher Sperrung zusätzlich eine Sperrbestätigung per E-Mail an die im Zertifikat hinterlegte E-Mail-Adresse. Bitte prüfen Sie ggfls. auch Ihren Spam-Ordner. Nach erfolgreicher Sperrung des Produkts können mit diesem Produkt keine gültigen Signaturen oder Siegel mehr erstellt werden.



Standard
RSA
eIDAS-konform

Signatur D-Trust Card 5.1 Std.

Ausgestellt für: Erika Musterfrau
Produktnummer: DTR230041269P0001
Freigeschaltet am: 22.11.2023 um 23:00 Uhr
Gültig bis: 01.12.2026 um 16:44 Uhr

[zur Bestellung](#)

gültig (Sperrungen in Bearbeitung)

[Nachbestellen](#)

[Reklamieren](#)
[Sperrungen](#)

Bei technischen Problemen schriftliche Sperrung an:

D-Trust GmbH
 Sperrdienst
 Kommandantenstr. 15
 10969 Berlin

Ihre Sperranforderung wurde registriert und wird in Kürze umgesetzt.

- Eine durchgeführte Sperrung kann nicht wieder rückgängig gemacht werden.
- Mit einem gesperrten Zertifikat können keine gültigen Signaturen mehr geleistet werden.
- Nach erfolgter Sperrung erhalten Sie eine Sperrbestätigung per E-Mail.

Hinweis: Prüfen Sie bitte auch Ihren SPAM-Ordner in Ihrem E-Mail-Programm.

Aktualisieren ↻

Sie können den aktuellen Status Ihrer Sperranforderung in dieser Übersicht bei Bedarf **„Aktualisieren“**.

3.3 Gesperrte Produkte im D-Trust Portal

Sie können Ihre gesperrten Produkte jederzeit über den Reiter „Meine Produkte“ im D-Trust Portal aufrufen. Dort wählen Sie in der Ansicht zwischen Ihren **aktiven und inaktiven Produkten**. Nach einer erfolgreichen Sperrung finden Sie Ihr Produkt unter „inaktiv“.

In der Produktübersicht ist der Status nun „gesperrt“. Zudem sind Datum und Uhrzeit der erfassten Sperrung in der Übersicht hinterlegt.



Standard
RSA
eIDAS-konform

Signatur D-Trust Card 5.1 Std.

Ausgestellt für: Erika Musterfrau
Produktnummer: DTR230041269P0001
Freigeschaltet am: 22.11.2023 um 23:00 Uhr
Gültig bis: 01.12.2026 um 16:44 Uhr

[zur Bestellung](#)

gesperrt

[Nachbestellen](#)

Gesperrt am: 21.12.2023 um 15:16 Uhr

Sperrung oder Reklamation D-Trust Portal
 Stand: Februar 2024

Seite 6/17

4. Reklamation eines Zertifikatsprodukts im D-Trust Portal

Für einen Reklamationsantrag wählen Sie bitte den Button „**Reklamieren**“.

Signatur D-Trust Card 5.1 Std. Nachbestellen gültig

Ausgestellt für: Erika Musterfrau
Produktnummer: DTR230041278P0001
Freigeschaltet am: 22.11.2023 um 23:00 Uhr
Gültig bis: 01.12.2026 um 16:45 Uhr

[zur Bestellung](#) **Reklamieren** Sperren

4.1 Reklamation anfordern

Unterhalb des Produkts öffnet sich eine Hinweisfläche:

Für eine Reklamation benötigen Sie von unserem Call & Support Center eine Ticketnummer. Sie erreichen uns Mo. – Fr. von 7.00 – 18.00 Uhr unter der +49 (0)30 2598 – 0.

Ticketnummer * **Reklamationsgrund auswählen ***

*ID#24- 1 PIN-Brief nicht erhalten 2

Bitte beachten Sie, dass aus Sicherheitsgründen Karte und PIN-Brief an unterschiedlichen Tagen versandt werden.

Bitte beschreiben Sie kurz das bestehende Problem. *

Ich nehme zur Kenntnis, dass eine Reklamation erst 14 Tage nach Ankündigung des Versands möglich ist, da es bei der Auslieferung in Einzelfällen zu Verzögerungen kommen kann.

Hinweis:

Für eine Reklamation benötigen Sie unabhängig vom Reklamationsgrund eine Ticketnummer. Diese erhalten Sie von unserem Call & Support Center, das Montag bis Freitag jeweils von 7:00 bis 18:00 Uhr unter folgender Rufnummer erreichbar ist: **+49 (0)30 2598-0** oder **per E-Mail über support@d-trust.net**.

Ihre Ticketnummer tragen Sie bitte in Feld (1) ein:

Im Schritt (2) wählen Sie Ihren Reklamationsgrund aus. Es stehen folgende Optionen zur Verfügung:

- PIN-Brief nicht erhalten
- Karte nicht erhalten
- Daten fehlerhaft
- Sonstiges

Information zur den einzelnen Reklamationsgründen finden Sie in den folgenden Abschnitten.

4.1.1 PIN-Brief nicht erhalten



Achtung:

Der Versand Ihrer Karte und Ihres PIN-Briefs erfolgt aus Sicherheitsgründen immer getrennt. Es tritt eine zeitliche Verzögerung bei Versand und Zustellung der Briefe auf.

Um den Reklamationsantrag abzusenden, führen Sie bitte alle folgenden Schritte aus:

- Ticketnummer hinterlegen
- Reklamationsgrund auswählen
- eine kurze Schilderung Ihres Problems, z.B. „Mein PIN-Brief liegt x Tage nach Erhalt meiner Karte noch nicht vor.“
- bitte beachten Sie insbesondere den Hinweis, dass eine Reklamation erst 14 Tage nach Ankündigung des Versands möglich ist. Nehmen Sie hier die Checkbox zur Kenntnis.

Hinweis:

Erst, wenn alle Felder ausgefüllt sind, wird der Button zum Absenden aktiviert.

4.1.2 Karte nicht erhalten



Achtung:

Der Versand Ihrer Karte und Ihres PIN-Briefs erfolgen aus Sicherheitsgründen immer getrennt. Es tritt eine zeitliche Verzögerung bei Versand und Zustellung der Briefe auf. Signatur- und Siegelkarten werden per Einschreiben versandt. Sie erhalten mit der Versandbestätigung auch eine **Einschreibenummer** zur Versandverfolgung.

Um den Reklamationsantrag abzusenden, führen Sie bitte alle folgenden Schritte aus:

- Ticketnummer hinterlegen
- Reklamationsgrund auswählen
- eine kurze Schilderung Ihres Problems, z.B. „Meine Karte liegt x Tage nach Beantragung noch nicht vor.“
- bitte beachten Sie insbesondere den Hinweis, dass eine Reklamation erst 14 Tage nach Ankündigung des Versands möglich ist. Nehmen Sie hier die Checkbox zur Kenntnis.

Hinweis:

Erst, wenn alle Felder ausgefüllt sind, wird der Button zum Absenden aktiviert.

4.1.3 Daten fehlerhaft



Achtung:

Bitte beachten Sie, dass der Reklamationsgrund „Daten fehlerhaft“, fehlerhafte Eingaben der Antragsstellenden innerhalb des Bestellprozesses ausschließt.

Um den Reklamationsantrag abzusenden, führen Sie bitte alle folgenden Schritte aus:

- Ticketnummer hinterlegen
- Reklamationsgrund auswählen
- eine kurze Schilderung Ihres Problems, z.B. „Es liegen bei Punkt X andere Daten als in meinem Antrag vor. Im Antrag ist XX hinterlegt und beim Produkt XY“
- Bestätigen Sie, dass die Daten Ihres Zertifikatsproduktes nicht den Angaben aus Ihrer Bestellung entsprechen
- Hinweis zur Kenntnis nehmen, dass die Karte an die D-Trust GmbH geschickt werden muss und ggf. gesperrt wird.

Hinweis:

Erst, wenn alle Felder ausgefüllt sind, wird der Button zum Absenden aktiviert.

4.1.4 Sonstiges



Achtung:

Bitte wählen Sie den Reklamationsgrund „Sonstiges“ nur aus, sofern die anderen Reklamationsgründe nicht auf Ihr Problem zutreffen.

Um den Reklamationsantrag abzuschicken, führen Sie bitte alle folgenden Schritte aus:

- Ticketnummer hinterlegen
- Reklamationsgrund auswählen
- eine kurze Schilderung Ihres Problems
- Hinweis zur Kenntnis nehmen, dass die Karte an die D-Trust GmbH geschickt werden muss und ggf. gesperrt wird.

Hinweis:

Erst, wenn alle Felder ausgefüllt sind, wird der Button zum Absenden aktiviert.

4.2 Informationen nach erfolgreichem Reklamationsantrag

Nachdem Sie die Reklamation angefordert haben, erhalten Sie eine Bestätigung, dass diese erfolgreich weitergeleitet wurde und geprüft wird. Der Status Ihres Zertifikatsproduktes ist nun „angehalten“.

Auf der linken Seite finden Sie weitere Informationen zu Ihrer Reklamation. Hier stellen wir Ihnen u.a. eine Checkliste zur Verfügung mit weiteren Informationen, falls Sie Ihre Karte an die D-Trust GmbH zurückschicken müssen.

Reklamation vom 21.12.2023		Reklamation vom 21.12.2023 ● angehalten	
Ihre Daten zur Reklamation wurden elektronisch an uns übermittelt. Wir werden die Daten prüfen.		Shop	D-Trust Shop
Nutzen sie die Checkliste um:		Produkt	Signatur D-Trust Card 5.1 Std.
Ihre reklamierte Karte zur Prüfung an die D-Trust GmbH zurück zu versenden.		Anzahl	1
Drucken		Antrags-ID	DTR230045867
		Bestelldatum	21.12.2023 um 16:00 Uhr
		Bestellzusammenfassung ansehen	

Das Team zur Bearbeitung Ihrer Reklamation wird sich zeitnah mit Ihnen in Verbindung setzen und die weiteren Schritte persönlich mit Ihnen besprechen.

5. Kontakt und Hilfe

Sie haben weitere Fragen?

Sie erreichen den D-Trust Support montags bis freitags zwischen 8:00 und 18:00 Uhr unter der Telefonnummer +49 (0)30 25 98-0 oder per E-Mail über support@d-trust.net.



Table of Contents

1.	General Information on Revocation / Complaint in the D-Trust Portal	11
1.1	Reasons for a Revocation.....	11
1.2	Reasons for a Complaint.....	11
2.	View Product in the D-Trust Portal	12
2.1	Registration in the D-Trust Portal	12
2.2	Select Product	12
3.	Revocation of a Certificate Product in the D-Trust Portal.....	13
3.1	Request for Revocation.....	13
3.2	Information After the Revocation Request	14
3.3	Revoked Products in the D-Trust Portal.....	14
4.	Complaint of a Certificate Product in the D-Trust Portal	15
4.1	Request for a Complaint	15
4.2	Information after a Complaint Request	17
5.	Contact and Help	17

1. General Information on Revocation / Complaint in the D-Trust Portal

Blocking or filing a complaint request is done through your user account on the [D-Trust Portal](#)².



Alternatively, you can apply to the D-Trust for a written revocation. The letter must include the application number of the card and must be signed by the person authorised to revoke it.

Please send your written revocation order to the following address:

D-Trust GmbH
Sperrdienst
Kommandantenstrasse 15
10969 Berlin

Revocation of your certificate products cannot be reversed..

For further inquiries, our Call and Support Center is available Monday to Friday from 7 a.m. to 6 p.m. by email (support@d-trust.net) or by phone: **+49 (0) 30 25 98 – 0**.

1.1 Reasons for a Revocation

There may be various reasons for a revocation or filing a complaint about your certificate products. Below are possible as well as mandatory reasons for blocking or filing a complaint about your card.



Attention:

In case of card loss, please contact D-Trust GmbH **IMMEDIATELY!** The same applies if there is a suspicion of misuse of a card. In these cases, you should immediately revoke your card.

Once you no longer need your signature or seal card, have it blocked and make it unusable yourself by destroying the chip – for example, with a hole puncher.

Be sure to remember that you can only decrypt data encrypted with this card with exactly this card and the corresponding keys and PINs. If you still need the card to decrypt data, store it in a safe place.

1.2 Reasons for a Complaint

Furthermore, you may submit a complaint to us if:

- Your PIN letter or card has not arrived
- Other (incorrect) data on the product than you have provided yourself
- Other (please indicate your intention to complain)

² <https://portal.d-trust.net>

2. View Product in the D-Trust Portal

Log in

Welcome to the D-Trust Portal.

You can order D-Trust certificate products here and block and complain about your D-Trust certificate products. Creating your own user account is required.

Email address

Password

Remember me

[Forgot Password?](#)

Sign In

Secured by D-Trust Advanced EV SSL ID.

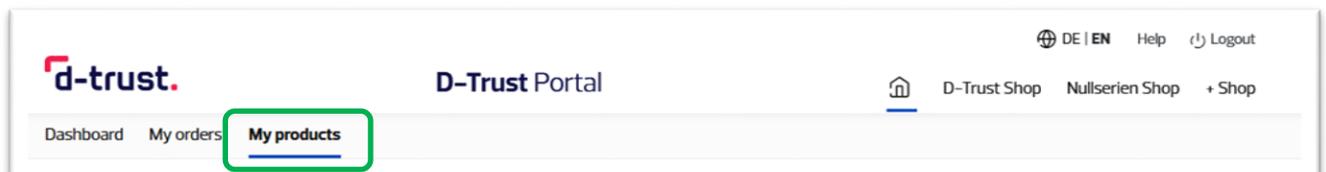
2.1 Registration in the D-Trust Portal

To request a revocation or to log a complaint, log in with your personal access data to the D-Trust Portal. To do so, enter the e-mail address you have chosen and your password.

2.2 Select Product

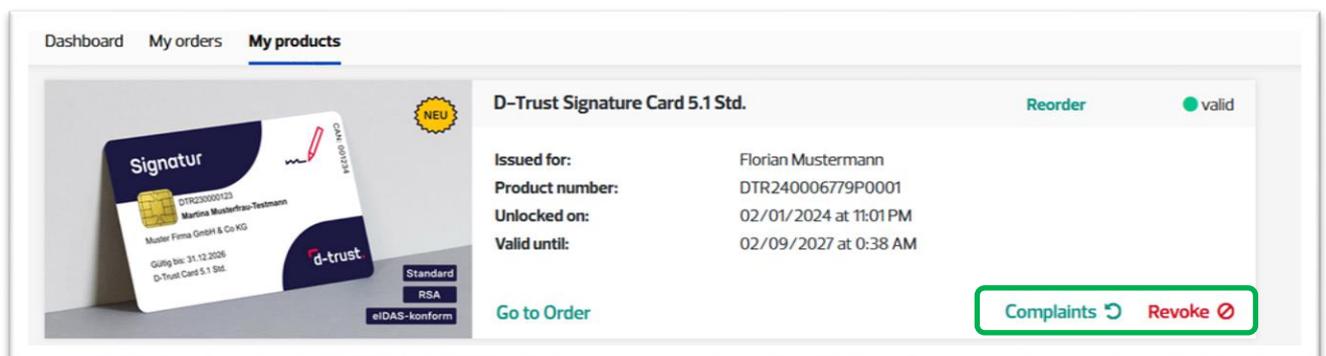
After successful log-in, the dashboard will be displayed. Please select **"My Products"** to view them. From your product list, select the certificate product you wish to revoke or claim.

In the following screenshots we show the views of a signature card (D-Trust Card 5.1).



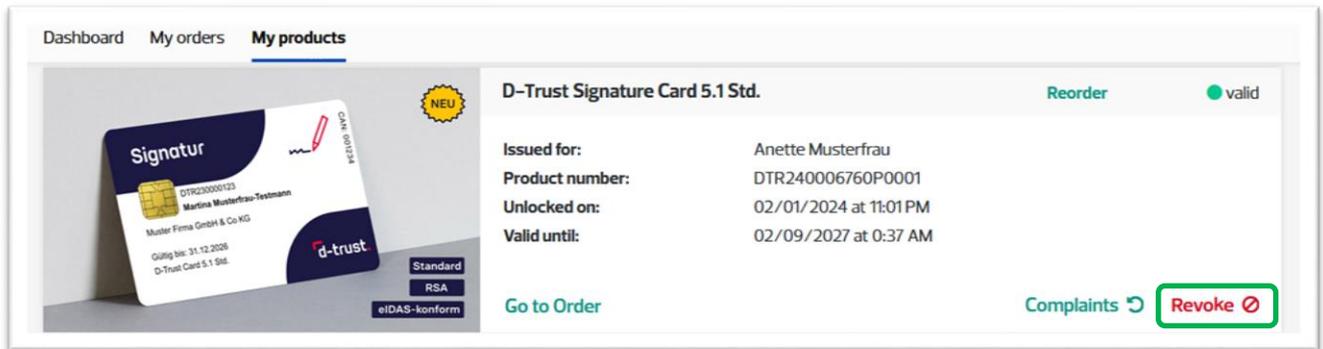
You will find the following information about your product in the overview:

- Product name
- Person and/or organisation to whom the product has been issued for
- Product number
- Information on activation and validity



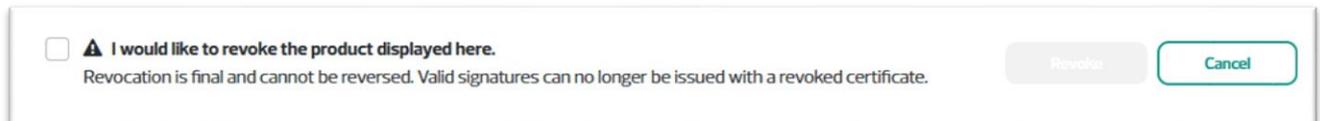
For each product, you will find the options **"Complaints"** and **"Revoke"** in the bottom area.

3. Revocation of a Certificate Product in the D-Trust Portal

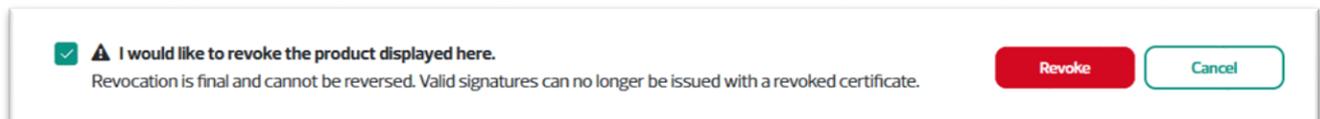


3.1 Request for Revocation

For revocation, select the option "Revoke". Subsequently, a notification area appears below the product to be revoked:



Please read the information and confirm your acknowledgement by clicking the checkbox. The "Revoke" button will only be activated if the checkbox is confirmed.



A request to revoke your card is only possible once you have confirmed your consent to the irrevocability of the process.

You do not want to revoke your certificate product? Please cancel the process by selecting the "Cancel" button.

Attention:

The revocation process cannot be reversed.



By confirming the notice and clicking the "Revoke" button, you are initiating a revocation request. Once initiated, the request cannot be withdrawn. Similarly, after the certificate product is revoked, no valid signatures or seals can be made.

3.2 Information After the Revocation Request

After you have requested the revocation, you will receive a confirmation that the request has been successfully forwarded and will be processed shortly.

It may take a few minutes for the revocation to take effect. During this transitional period, your card remains valid. The D-Trust Portal displays the information **"valid (revocation in process)"**.

Additionally, you will receive a revocation confirmation via email to the email address associated with the certificate after successful revocation. Please also check your spam folder if necessary. After successful revocation of the product, no valid signatures or seals can be created with this product.

The screenshot shows a product card for a 'D-Trust Signature Card 5.1 Std.' with a status of 'valid (revocation in process)'. The card image includes the text 'Signatur', 'DTR23000123', 'Martina Musterfrau-Testmann', 'Muster Firma GmbH & Co KG', 'Gültig bis: 31.12.2026', 'D-Trust Card 5.1 Std.', and 'd-trust'. It also features 'Standard', 'RSA', and 'eIDAS-konform' labels. The product details table is as follows:

Issued for:	Anette Musterfrau
Product number:	DTR240006760P0001
Unlocked on:	02/01/2024 at 11:01 PM
Valid until:	02/09/2027 at 0:37 AM

Buttons include 'Go to Order', 'Complaints', 'Revoke', and 'Refresh'. A message states: 'Your revocation request has been registered and will be implemented shortly.' with bullet points: 'Revocation is final and cannot be reversed.', 'Valid signatures can no longer be issued with a revoked certificate.', and 'Once revocation has been carried out, you will receive an e-mail confirming revocation.' A note says: 'Note: Please also check your SPAM folder in your e-mail program.'

You can **"Refresh"** the current status of your request if necessary.

3.3 Revoked Products in the D-Trust Portal

You can access your revoked products at any time through the **"My Products"** tab in the D-Trust Portal. There, you can select between your active and inactive products. After a successful revocation, you will find your product under "inactive".

In the product overview, the status will now show as "revoked." Additionally, the date and time of the recorded revocation are displayed in the overview.

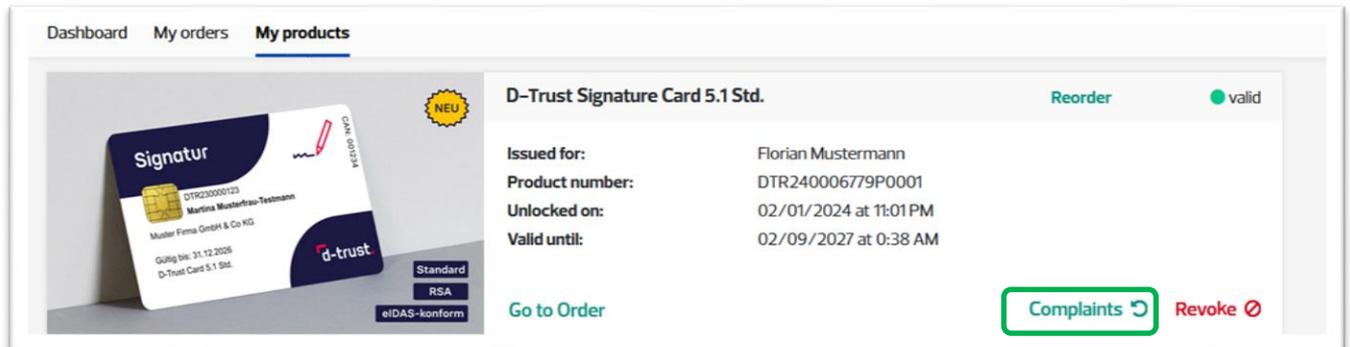
The screenshot shows the same product card, but the status is now 'revoked'. The card image includes a red padlock icon and the word 'revoked'. The product details table is as follows:

Issued for:	Anette Musterfrau
Product number:	DTR240006760P0001
Unlocked on:	02/01/2024 at 11:01 PM
Valid until:	02/09/2027 at 0:37 AM

Buttons include 'Go to Order' and 'Reorder'. A message box displays: 'Revoked on: 02/06/2024 at 3:14 PM'.

4. Complaint of a Certificate Product in the D-Trust Portal

To request a complaint, please select the button “Complaints”.



4.1 Request for a Complaint

Below the product, a notice area opens:

The screenshot shows a complaint form with the following elements:

- Notice:** For a complaint, you will need a ticket number from our Call & Support Center. You can reach us Mon – Fri from 7am – 6pm by calling +49 (0)30 2598 – 0.
- Ticket number:** A text input field containing '*ID#24-' with a blue circle '1' next to it.
- Select reason for complaint:** A dropdown menu with 'No PIN letter received' selected and a blue circle '2' next to it.
- Description:** A text area labeled 'Please briefly describe the problem.' with a diagonal line icon at the bottom right.
- Acknowledgment:** A checkbox labeled 'I hereby acknowledge that a complaint is only possible 14 days after notification of dispatch, since delays in delivery may be possible in some cases.'
- Send:** A button to submit the complaint.

Note:

For a complaint, you need a ticket number regardless of the reason for the complaint. You can get your ticket number by contacting our Call & Support Center, Monday to Friday from 7:00 a.m. to 6:00 p.m. at the following number: **+49 (0)30 2598-0** or by e-mail at **support@d-trust.net**.

Please enter your ticket number in box (1):

In step (2), select your reason for complaint. The following options are available:

- No PIN letter received
- No card received
- Data incorrect
- Other

Information on the individual reasons for complaint can be found in the following sections.

4.1.1 No PIN letter received



Attention:

Shipping of your card and PIN letter is always done separately for security reasons. There may be a delay in the shipment and delivery of the letters.

To submit the complaint request, please follow all the steps below:

- Enter your ticket number
- Select reason for complaint
- Provide a brief description of your issue, e. g. "My PIN letter has not arrived x days after receiving my card."
- Please note in particular the advice that a complaint is only possible 14 days after the shipment has been announced. Acknowledge this by checking the box.

Note:

The "Send" button will only activated when all fields are filled out.

4.1.2 No card Received



Attention:

Shipping of your card and PIN letter is always done separately for security reasons. There may be a delay in the shipment and delivery of the letters.

Signature and seal cards are sent by registered mail. You will receive a tracking number for registered mail along with the shipping confirmation.

To submit the complaint request, please follow all the steps below:

- Enter your ticket number
- Select reason for complaint
- Provide a brief description of your issue, e.g., "My card has not arrived x days after application."
- Please note in particular the advice that a complaint is only possible 14 days after the shipment has been announced. Acknowledge this by checking the box.

Note:

The "Send" button will only activated when all fields are filled out.

4.1.3 Data incorrect



Attention:

Please note that the reason for complaint "data incorrect" excludes incorrect entries by the applicant during the ordering process.

To submit the complaint request, please follow all the steps below:

- Enter your ticket number
- Select reason for complaint
- Provide a brief description of your issue, e.g., "There are different data at point X than in my application. XX is recorded in the application and for product XY."
- Confirm that the data of your certificate product do not match the information provided in your order.
- Take note that the card must be sent to D-Trust GmbH and may be blocked if necessary.

Note:

The "Send" button will only activated when all fields are filled out.

4.1.4 Other



Attention:

Please select the "Other" claim reason only if none of the other claim reasons apply to your issue.

To submit the complaint request, please follow all the steps below:

- Enter your ticket number
- Select reason for complaint
- Provide a brief description of your problem
- Please note that the card must be sent to D-Trust GmbH and may be revoked

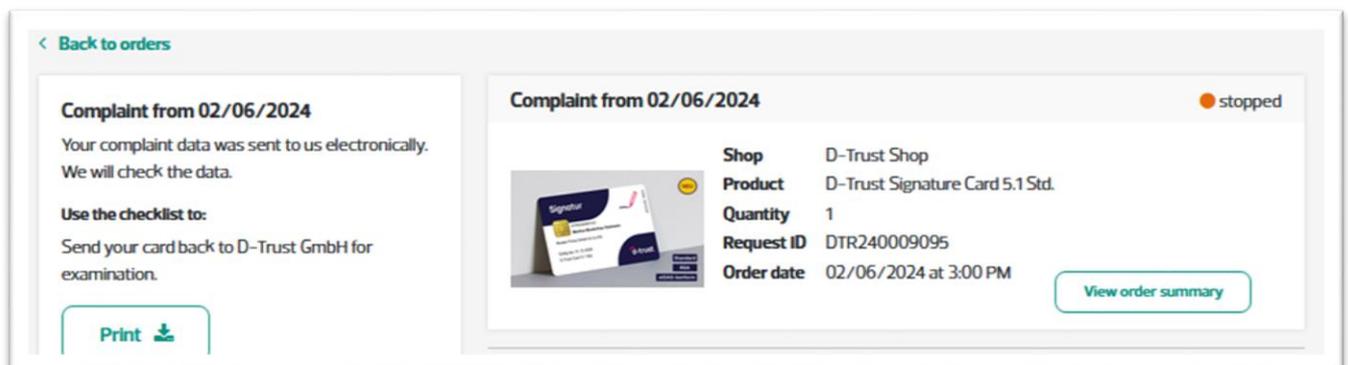
Note:

The "Send" button will only be activated when all fields are filled out.

4.2 Information after a Complaint Request

After you have requested the complaint, you will receive confirmation that it has been successfully forwarded and is under review. The status of your certificate product is now "stopped".

On the left side, you will find further information regarding your complaint. Here, we provide you with a checklist and additional information, in case you need to return your card to D-Trust GmbH.



The team handling your complaint will contact you shortly to discuss the next steps personally with you.

5. Contact and Help

Do you have any further questions?

You can reach D-Trust Support Monday to Friday between 8:00 a.m. and 6:00 p.m. by phone at **+49 (0)30 2598-0** or by e-mail **at support@d-trust.net**.