

Fiche d'information

Produits LUXTRUST (pro/private)

Vous souhaitez obtenir un produit LuxTrust afin de sécuriser vos transactions via Internet/Intranet ? La House of Entrepreneurship de la Chambre de Commerce délivre pour le compte de LuxTrust des « certificats numériques », pro et private, qui permettent de vérifier l'identité d'une personne ou d'une entreprise dans le cadre d'une transaction électronique.

Cette fiche d'information présente une vision synthétique et simplifiée des modalités d'obtention d'un produit/certificat LuxTrust (smartcard, etc.).

Conditions préalables à l'obtention d'un certificat/produit Luxtrust

Pour obtenir un produit/certificat, vous devez obligatoirement être identifié par une autorité d'enregistrement. La liste des autorités d'enregistrement est consultable [ici](#). Trois options s'offrent à vous :

- **Vous êtes un client d'un établissement bancaire luxembourgeois**

Si vous avez un compte auprès d'une banque luxembourgeoise et que cette banque est également une autorité d'enregistrement LuxTrust, vous pouvez vous identifier auprès d'elle sans vous déplacer. Toutefois, vous avez toujours la possibilité, le cas échéant, de vous adresser à la cellule LuxTrust de la House of Entrepreneurship.

L'identification se fait en priorité sur rendez-vous via le [portail de réservation](#). Toutefois, l'équipe Export Development peut vous recevoir sans rendez-vous sans garantie aucune que votre demande pourra être traitée directement.

- **Vous êtes un client non identifié auprès d'un établissement financier au Luxembourg et/ou vous êtes résident étranger**

Vous êtes résident étranger et vous ne pouvez pas vous rendre au Luxembourg afin d'être identifié par une autorité d'enregistrement à Luxembourg ? LuxTrust vous offre la possibilité :

- D'être identifié au moyen d'un notaire dans votre pays de résidence et d'une apostille. Par conséquent et sur base d'une pièce justificative, le notaire doit identifier le futur détenteur du produit/certificat par une formulation semblable : « Je soussigné...notaire à ...certifie que Monsieur/Madame s'est présenté devant moi pour des fins d'identification » et par la suite légaliser la signature par apostille. Le scan et/ou la copie de ce document légalisé suffira. Information complémentaire : sur le site www.apostilleinfo.com vous trouverez les informations pour envoyer le document notarié afin d'y apposer l'apostille.
- D'être identifié au moyen du service « Vidéo identification à distance » (ou Service de Video-ID) en cas d'une demande Smart Card.

Veuillez noter que cette identification ne concerne que le futur détenteur du produit LuxTrust, qui n'est pas nécessairement un représentant légal de la société.

Comment émettre une demande de certificat/produit en ligne ?

En parallèle de votre identification, pour obtenir un produit/certificat LuxTrust, vous devrez :

- Vous rendre sur le site web de Luxtrust www.luxtrust.com ;
- Commander le produit/certificat de votre choix en complétant le formulaire en ligne ;
- Une confirmation de votre commande vous est envoyée par LuxTrust par e-mail avec le bon de commande au format PDF ;
- Si le futur détenteur choisit le Service de Video-ID, il devra installer l'application LuxTrust Mobile depuis Apple Store ou Google Play, sélectionner le service en question et suivre étape par étape les instructions émises. **Attention :** pour ce mode d'identification, le dossier devra être transmis directement à LuxTrust à l'adresse suivante : Luxtrust S.A, IVY Building, 13-15 Parc des Activités, L-8308 Capellen ;
- **Autrement transmettre** (dans les 6 mois) **le bon de commande, signé, avec toutes les pièces justificatives** (cf. ci-dessous) **à la House of Entrepreneurship via e-mail luxtrust@cc.lu (recommandé) ou par courrier postal/en mains propres¹.**

Quelles sont les pièces justificatives à fournir ?

Pour que votre demande soit traitée en bonne et due forme, celle-ci devra comporter à minima les éléments suivants :

- Le bon de commande (reçu par LuxTrust) dûment complété et signé par le requérant (futur détenteur du produit) et, le cas échéant, le(s) représentant(s) de l'entreprise,
- Les copies des pièces d'identité ou du passeport (recto-verso) en cours de validité des personnes ayant signé le bon de commande. Celles-ci doivent être lisibles conformément aux normes luxembourgeoises (Alphabet, langue, ...) ;

Attention : Le « Détenteur » identifié sur la partie gauche, est la personne qui sera en possession du produit/certificat. Le signataire de la partie droite, doit être une personne qui a le pouvoir de signature pour la société. Autrement dit, cette personne doit être mentionnée auprès du Luxembourg Business Register (LBR). A défaut, vous pouvez également fournir une preuve du pouvoir de signature autre telle que les statuts de l'entreprise tel qu'un relevé interne des signatures autorisées.

Si le détenteur du produit est mentionné sur l'extrait du LBR comme ayant le droit d'engager l'entreprise par sa signature, il devra tout de même signer le bon de commande à droite sous "Détenteur" ainsi qu'à gauche sous "Représentant légal"

¹ House of Entrepreneurship – Cellule Luxtrust - 14, rue Erasme L-1468 Luxembourg

Validation et émission du produit/certificat

Lorsque votre dossier est remis à la cellule LuxTrust de la House of Entrepreneurship, ces derniers contrôlent :

- La complétude des informations mentionnées sur le bon de commande ;
- La présence et la validité des pièces justificatives susmentionnées

Lorsque votre dossier est dûment complété et qu'il contient toutes les pièces justificatives :

- L'équipe de la House of Entrepreneurship valide en ligne votre commande et vous envoie un e-mail.
- Dans un deuxième temps, LuxTrust vous enverra par courrier le produit, les instructions d'activation ainsi que les codes PIN, à l'exception du Token qui lui est envoyé directement par la House of Entrepreneurship.

Comment renouveler un produit LuxTrust ?

Vous recevrez, peu avant l'échéance de votre certificat, une notification via email de LuxTrust pour vous inviter à renouveler votre produit/certificat. Si vous n'avez pas suivi les instructions endéans les délais prescrits, vous serez invité à procéder à une nouvelle demande en suivant la procédure standard.

Les produits et tarifs

L'ensemble des produits proposés vous est détaillé de manière précise sur le site web de LuxTrust : www.luxtrust.com. Les avantages, tarifs, commande en ligne, configuration, et comparatifs sont disponibles sur les pages du site de LuxTrust dédiées. Notez que le paiement du produit Luxtrust se fait au moment de sa commande (condition *sine qua non* pour la validation de celle-ci par la Chambre de Commerce) et se fait en ligne.

En cas de questions :

Pour toute information complémentaire sur la procédure, veuillez contacter *House of Entrepreneurship* :

- par téléphone : 42 39 39 880
- par e-mail : luxtrust@cc.lu

Attention : les questions et problèmes liés à :

- L'activation de votre certificat ;
- Oubli ou perte de vos codes d'activation, mots de passe et pin ;
- L'installation des middlewares ;
- etc.

sont à adresser à LuxTrust directement via :

- Email : questions@luxtrust.lu (recommandé)
- Téléphone : (+352) 24 550 550

Retrouvez également des informations clés ici : <https://www.luxtrust.com/fr/aide-et-support>

Dernière mise à jour : 14.04.25