



[Wissensdatenbank](#) > [globale Einstellungen](#) > [Andere Fragen](#) > [ShopFactory-Passwort ändern: was erlaubt ist und was zu tun ist, wenn es nicht klappt](#)

ShopFactory-Passwort ändern: was erlaubt ist und was zu tun ist, wenn es nicht klappt

ShopFactory Support - 2026-10-19 - [Andere Fragen](#)

Ihr neues ShopFactory-Passwort wird abgelehnt oder die Änderung scheint keine Wirkung zu haben? Fast immer liegt es am Passwort selbst. Zwei Dinge entscheiden, ob ein neues Passwort funktioniert.

Was ein ShopFactory-Passwort enthalten darf

- **Mindestens 8 und höchstens 20 Zeichen.** Ein längeres Passwort wird abgeschnitten oder abgelehnt, und das ist der häufigste Grund, warum eine Änderung zu scheitern scheint.
- **Vermeiden Sie diese vier Zeichen: # ? @ !** Von Passwörtern mit diesen Zeichen wissen wir, dass sie beim späteren Anmelden Probleme machen, auch wenn die Änderung selbst zu klappen scheint.
- Buchstaben und Ziffern sind in Ordnung, ebenso ein Passwort aus mehreren Wörtern. Wählen Sie eines, das Sie sonst nirgends verwenden.

Wo Sie es ändern

Öffnen Sie https://tc.shopfactory.com/html/en-us/new_lost_password.html und folgen Sie den dortigen Schritten. Dieselbe Seite erreichen Sie auch über unsere Website: www.shopfactory.com aufrufen, unten auf der Seite auf Support klicken, zum Abschnitt "I have forgotten my ShopFactory 9 - 15 account details" scrollen, auf den Link zum Wiederherstellen von Total Care-Benutzername oder Passwort klicken und danach auf "I forgot my password".

Das neue Passwort gilt sowohl für die ShopFactory-Software auf Ihrem Rechner als auch für Ihr ShopFactory Cloud / Total Care-Konto. Es ist ein Konto, Sie ändern es also einmal.

Die E-Mail mit dem Link kommt nicht an

- Sehen Sie im Spam- oder Junk-Ordner nach und prüfen Sie den Filter, den Ihr Anbieter anwendet, bevor Post bei Ihnen ankommt.
- Verwenden Sie den Benutzernamen oder die E-Mail-Adresse, die zum Konto gehört. Steht im Konto eine Adresse, die Sie nicht mehr lesen, geht die Nachricht dorthin und nicht an Sie.
- Warten Sie einige Minuten. Kommt nichts an, eröffnen Sie ein Ticket unter <https://shopfactory.deskpro.com/en-US/new-ticket> mit der Adresse Ihres Shops und dem Benutzernamen, dann erledigen wir das für Sie.

Nach der Änderung

Melden Sie sich dort erneut an, wo ShopFactory nach Ihren Kontodaten fragt, damit Software und Cloud das neue Passwort verwenden. Wirkt Ihr Shop danach so, als hätte er kein Abonnement, oder stellt die Cloud keine Verbindung her, eröffnen Sie ein Ticket mit der Adresse Ihres Shops und dem Hinweis, dass Sie gerade Ihr Passwort geändert haben. Wir stellen die Verbindung dann wieder her.