



[Base de conocimiento](#) > [Configuración global](#) > [Diversos](#) > [Cambiar su contraseña de ShopFactory: que se permite y que hacer si no funciona](#)

Cambiar su contraseña de ShopFactory: que se permite y que hacer si no funciona

ShopFactory Support - 2026-10-19 - [Diversos](#)

Su nueva contraseña de ShopFactory se rechaza, o el cambio parece no surtir efecto? Casi siempre se debe a la contraseña misma. Dos cosas deciden si una contraseña nueva funciona.

Qué puede contener una contraseña de ShopFactory

- **Al menos 8 caracteres y como máximo 20.** Una contraseña más larga se corta o se rechaza, y es el motivo más frecuente por el que un cambio parece fallar.
- **Evite estos cuatro caracteres: # ? @ !** Sabemos que las contraseñas que los contienen dan problemas al iniciar sesión después, aunque el cambio parezca haber funcionado.
- Las letras y los números van bien, y también una contraseña formada por varias palabras. Elija una que no use en ningún otro sitio.

Dónde cambiarla

Abra https://tc.shopfactory.com/html/en-us/new_lost_password.html y siga los pasos que se indican. También puede llegar a la misma página desde nuestro sitio: vaya a www.shopfactory.com, haga clic en Support al final de la página, baje hasta "I have forgotten my ShopFactory 9 - 15 account details", haga clic en el enlace para recuperar el nombre de usuario o la contraseña de Total Care y después en "I forgot my password".

La nueva contraseña sirve tanto para el programa ShopFactory de su ordenador como para su cuenta ShopFactory Cloud / Total Care. Es una sola cuenta, así que se cambia una vez.

El correo con el enlace no llega

- Mire en la carpeta de spam o correo no deseado, y en el filtro que aplica su proveedor antes de que el correo le llegue.
- Use el nombre de usuario o la dirección de correo que pertenece a la cuenta. Si en la cuenta figura una dirección que ya no consulta, el mensaje va allí y no a usted.
- Espere unos minutos. Si no llega nada, abra un ticket en <https://shopfactory.deskpro.com/en-US/new-ticket> con la dirección de su tienda y el nombre de usuario, y nos encargamos nosotros.

Después del cambio

Vuelva a iniciar sesión donde ShopFactory pide los datos de su cuenta, para que el programa y la Cloud usen la nueva contraseña. Si después su tienda parece no tener suscripción, o la Cloud no conecta, abra un ticket con la dirección de su tienda indicando que acaba de cambiar la contraseña y restableceremos la conexión.