



[Base de conocimiento](#) > [Configuración global](#) > [Diversos](#) > [El correo de ShopFactory del 19 de octubre de 2026 sobre el incidente de seguridad es autentico? Si](#)

El correo de ShopFactory del 19 de octubre de 2026 sobre el incidente de seguridad es autentico? Si

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

¿El correo sobre un incidente de seguridad es auténtico o se trata de phishing? El correo del 19 de octubre de 2026 con el asunto "Incidente de seguridad que afecta a ShopFactory - se requiere accion", firmado por Michael Veith, es **auténtico**. Lo enviamos nosotros, desde ShopFactory News (sales@shopfactory.com). Si lo ha recibido, actúe en consecuencia.

Publicamos esta página porque un mensaje así es precisamente lo que imitan los estafadores, y nadie debería tener que creerse un correo sin mas.

¿Cómo comprobarlo usted mismo, sin hacer clic en ningún enlace de un correo

- Vaya a www.shopfactory.com escribiendo usted mismo la dirección.
- Baje al final de la página y haga clic en Support en el menú inferior.
- En la página de soporte baje hasta la sección "I have forgotten my ShopFactory 9 - 15 account details".
- Haga clic en el enlace "Please click here to recover your Total Care user name or password".
- En la página siguiente haga clic en "I forgot my password".

Esa es la misma página de contraseña a la que enlaza el correo, pero alcanzada sin usar un enlace recibido por correo.

Lo que nunca haremos

Nunca le pediremos su contraseña y nunca le pediremos que confirme datos bancarios o de tarjeta por correo. Cuento con que aparecerán correos falsos que imitan el aviso oficial y llevan a una copia convincente de una página de acceso. Si un mensaje pide algo así, no es nuestro.

Lo que el correo le pide que haga

1. Cambie hoy su contraseña de ShopFactory, en https://tc.shopfactory.com/html/en-us/new_lost_password.html. La nueva contraseña sirve tanto para el programa ShopFactory de su ordenador como para su cuenta ShopFactory Cloud / Total Care. Elija una contraseña que no use en ningún otro sitio y, si usaba la anterior en otro servicio, cámbiela también allí. La contraseña debe tener al menos 8 caracteres y como máximo 20, y conviene evitar en ella los caracteres # ? @ !. Más información aquí: <https://shopfactory.deskpro.com/kb/articles/359>.
2. Pida a sus propios clientes que cambien la contraseña de su cuenta en su tienda, y en cualquier otro sitio donde la hayan reutilizado. Si quiere ayuda con el texto, pidanoslo y le enviaremos un borrador.
3. Sustituya las claves API y las credenciales de los servicios conectados a su tienda: transportistas como SendCloud, reseñas, contabilidad, proveedores de pago. Para cada uno, genere una clave nueva en la cuenta de ese proveedor e introdúzcala en los ajustes de su tienda en lugar de la anterior.
4. Valore sus propias obligaciones. Usted es el responsable del tratamiento de los datos personales de sus clientes y nosotros somos su encargado del tratamiento, de modo que según su propia valoración puede que deba informar a su autoridad de protección de datos y a sus clientes. Le facilitaremos la información que necesite para esa valoración y le recomendamos que obtenga asesoramiento jurídico propio.

Preguntas sobre su propia tienda

Abra un ticket en <https://shopfactory.deskpro.com/en-US/new-ticket> indicando la dirección de su tienda y le responderemos específicamente sobre ella. Se ha prometido un mensaje de seguimiento para el miércoles 21 de octubre de 2026, incluso si para entonces no hay nada nuevo que comunicar.