



[Base de connaissances](#) > [Paramètres globaux](#) > [Divers](#) > [Le courriel ShopFactory du 19 octobre 2026 sur l'incident de sécurité est-il authentique ? Oui](#)

Le courriel ShopFactory du 19 octobre 2026 sur l'incident de sécurité est-il authentique ? Oui

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

Le courriel concernant un incident de sécurité est-il authentique ou s'agit-il d'hameçonnage ? Le courriel du 19 octobre 2026 ayant pour objet "Incident de sécurité affectant ShopFactory - action requise", signé par Michael Veith, est **authentique**. Il vient de nous, de ShopFactory News (sales@shopfactory.com). Si vous l'avez reçu, merci d'y donner suite.

Nous publions cette page parce qu'un message de ce genre est précisément ce que les escrocs imitent, et vous ne devriez pas avoir à croire un courriel sur parole.

Comment le vérifier vous-même, sans cliquer sur un lien dans un courriel

- Rendez-vous sur www.shopfactory.com en saisissant vous-même l'adresse.
- Descendez en bas de la page et cliquez sur Support dans le menu du bas.
- Sur la page d'assistance, descendez jusqu'à la section "I have forgotten my ShopFactory 9 - 15 account details".
- Cliquez sur le lien "Please click here to recover your Total Care user name or password".
- Sur la page suivante, cliquez sur "I forgot my password".

C'est la même page de mot de passe que celle indiquée dans le courriel, atteinte sans passer par un lien reçu par courriel.

Ce que nous ne ferons jamais

Nous ne vous demanderons jamais votre mot de passe, et nous ne vous demanderons jamais de confirmer des données bancaires ou de carte par courriel. Attendez-vous à de faux courriels imitant l'avis officiel et menant à une copie convaincante d'une page de connexion. Si un message demande cela, il ne vient pas de nous.

Ce que le courriel vous demande de faire

1. Changez aujourd'hui votre mot de passe ShopFactory, sur https://tc.shopfactory.com/html/en-us/new_lost_password.html. Le nouveau mot de passe vaut à la fois pour le logiciel ShopFactory sur votre ordinateur et pour votre compte ShopFactory Cloud / Total Care. Choisissez un mot de passe que vous n'utilisez nulle part ailleurs, et si vous utilisiez l'ancien ailleurs, changez-le également là-bas. Le mot de passe doit comporter au moins 8 caractères et au plus 20, et il vaut mieux y éviter les caractères # ? @ !. Plus d'informations ici : <https://shopfactory.deskpro.com/kb/articles/359>.
2. Demandez à vos propres clients de changer le mot de passe de leur compte dans votre boutique, ainsi que partout où ils l'ont réutilisé. Si vous souhaitez de l'aide pour la formulation, demandez-nous un modèle.
3. Remplacez les clés API et les identifiants des services reliés à votre boutique : transporteurs comme SendCloud, avis clients, comptabilité, prestataires de paiement. Pour chacun, générez une nouvelle cle dans son propre compte, puis saisissez-la dans les paramètres de votre boutique à la place de l'ancienne.
4. Examinez vos propres obligations. Vous êtes responsable du traitement des données personnelles de vos clients et nous sommes votre sous-traitant. Selon votre propre évaluation, vous devrez peut-être informer votre autorité de protection des données et vos clients. Nous fournirons les informations nécessaires à cette évaluation et nous vous recommandons de prendre votre propre conseil juridique.

Questions sur votre propre boutique

Ouvrez un ticket sur <https://shopfactory.deskpro.com/en-US/new-ticket> en indiquant l'adresse de votre boutique. Nous répondrons pour votre boutique en particulier. Un message de suivi a été promis pour le mercredi 21 octobre 2026, y compris si rien de nouveau n'a été établi d'ici là.