



[Knowledge base](#) > [Global Settings](#) > [Miscellaneous Settings](#) > [Cambiare la password ShopFactory: cosa e ammesso e cosa fare se non funziona](#)

Cambiare la password ShopFactory: cosa e ammesso e cosa fare se non funziona

ShopFactory Support - 2026-10-19 - [Miscellaneous Settings](#)

La sua nuova password ShopFactory viene rifiutata, oppure la modifica sembra non avere effetto? Quasi sempre dipende dalla password stessa. Due cose decidono se una nuova password funziona.

Che cosa può contenere una password ShopFactory

- **Almeno 8 caratteri e al massimo 20.** Una password più lunga viene troncata o rifiutata, ed è il motivo più frequente per cui una modifica sembra non riuscire.
- **Eviti questi quattro caratteri: # ? @ !** Sappiamo che le password che li contengono creano problemi al successivo accesso, anche quando la modifica sembra riuscita.
- Lettere e cifre vanno bene, così come una password composta da più parole. Ne scelga una che non usa da nessun'altra parte.

Dove cambiarla

Apra https://tc.shopfactory.com/html/en-us/new_lost_password.html e segua i passaggi indicati. Può raggiungere la stessa pagina anche dal nostro sito: vada su www.shopfactory.com, faccia clic su Support in fondo alla pagina, scorra fino a "I have forgotten my ShopFactory 9 - 15 account details", faccia clic sul link per recuperare nome utente o password di Total Care e poi su "I forgot my password".

La nuova password vale sia per il programma ShopFactory sul suo computer sia per il suo account ShopFactory Cloud / Total Care. È un unico account, quindi la cambia una volta sola.

L'e-mail con il link non arriva

- Controlli la cartella spam o posta indesiderata e il filtro che il suo provider applica prima che la posta le arrivi.
- Usi il nome utente o l'indirizzo e-mail collegato all'account. Se sull'account c'è un indirizzo che non legge più, il messaggio va lì e non a lei.
- Attenda qualche minuto. Se non arriva nulla, apra un ticket su <https://shopfactory.deskpro.com/en-US/new-ticket> con l'indirizzo del suo negozio e il nome utente, e ce ne occuperemo noi.

Dopo la modifica

Esegua di nuovo l'accesso dove ShopFactory chiede i dati del suo account, così il programma e la Cloud useranno la nuova password. Se in seguito il suo negozio sembra non avere più un abbonamento, o la Cloud non si collega, apra un ticket con l'indirizzo del negozio indicando che ha appena cambiato la password: ripristineremo noi il collegamento.