



[Knowledge base](#) > [Global Settings](#) > [Miscellaneous Settings](#) > [L'e-mail ShopFactory del 19 ottobre 2026 sull'incidente di sicurezza è autentica? Si](#)

L'e-mail ShopFactory del 19 ottobre 2026 sull'incidente di sicurezza è autentica? Si

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

L'e-mail su un incidente di sicurezza è autentica oppure si tratta di phishing? L'e-mail del 19 ottobre 2026 con oggetto "Incidente di sicurezza che riguarda ShopFactory - azione richiesta", firmata da Michael Veith, è **autentica**. L'abbiamo inviata noi, da ShopFactory News (sales@shopfactory.com). Se l'ha ricevuta, la preghiamo di darvi seguito.

Pubblichiamo questa pagina perché un messaggio di questo tipo è esattamente ciò che i truffatori imitano, e nessuno dovrebbe dover credere a un'e-mail sulla parola.

Come verificarlo da solo, senza fare clic su un link in un'e-mail

- Vada su www.shopfactory.com digitando lei stesso l'indirizzo.
- Scorra fino in fondo alla pagina e faccia clic su Support nel menu in basso.
- Nella pagina di assistenza scorra fino alla sezione "I have forgotten my ShopFactory 9 - 15 account details".
- Faccia clic sul link "Please click here to recover your Total Care user name or password".
- Nella pagina successiva faccia clic su "I forgot my password".

È la stessa pagina delle password indicata nell'e-mail, raggiunta senza usare un link ricevuto per posta.

Cosa non faremo mai

Non le chiederemo mai la sua password e non le chiederemo mai di confermare dati bancari o della carta per e-mail. Si aspetti e-mail false che imitano l'avviso ufficiale e portano a una copia convincente di una pagina di accesso. Se un messaggio chiede queste cose, non viene da noi.

Che cosa le chiede di fare l'e-mail

1. Cambi oggi la sua password ShopFactory, su https://tc.shopfactory.com/html/en-us/new_lost_password.html. La nuova password vale sia per il programma ShopFactory sul suo computer sia per il suo account ShopFactory Cloud / Total Care. Scegli una password che non usa da nessun'altra parte e, se usava la vecchia altrove, la cambi anche lì. La password deve avere almeno 8 caratteri e al massimo 20, ed è meglio evitare i caratteri # ? @ !. Maggiori informazioni qui: <https://shopfactory.deskpro.com/kb/articles/359>.
2. Chieda ai suoi clienti di cambiare la password del loro account nel suo negozio e ovunque l'abbiano riutilizzata. Se desidera aiuto con il testo, ce lo chieda e le invieremo una bozza.
3. Sostituisca le chiavi API e le credenziali dei servizi collegati al suo negozio: corrieri come SendCloud, recensioni, contabilità, fornitori di pagamento. Per ciascuno generi una nuova chiave nel relativo account e la inserisca nelle impostazioni del negozio al posto di quella vecchia.
4. Valuti i suoi obblighi. Lei è il titolare del trattamento dei dati personali dei suoi clienti e noi siamo il responsabile del trattamento, quindi a seconda della sua valutazione potrebbe dover informare la sua autorità per la protezione dei dati e i suoi clienti. Le forniremo le informazioni necessarie a tale valutazione e le consigliamo di avvalersi di un parere legale.

Domande sul suo negozio

Apra un ticket su <https://shopfactory.deskpro.com/en-US/new-ticket> indicando l'indirizzo del suo

negozio, così risponderemo nello specifico per il suo negozio. È stato promesso un messaggio di aggiornamento per mercoledì 21 ottobre 2026, anche qualora nel frattempo non emergesse nulla di nuovo.