



[Kennisbank](#) > [Algemene Instellingen](#) > [Diversen](#) > [Je ShopFactory-wachtwoord wijzigen: wat mag, en wat te doen als het niet lukt](#)

Je ShopFactory-wachtwoord wijzigen: wat mag, en wat te doen als het niet lukt

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

Wordt je nieuwe ShopFactory-wachtwoord geweigerd, of lijkt de wijziging geen effect te hebben? In vrijwel alle gevallen ligt het aan het wachtwoord zelf. Twee dingen bepalen of een nieuw wachtwoord werkt.

Wat een ShopFactory-wachtwoord mag bevatten

- **Minimaal 8 tekens en maximaal 20.** Een langer wachtwoord wordt afgekapt of geweigerd, en dat is de meest voorkomende reden dat een wijziging lijkt te mislukken.
- **Vermijd deze vier tekens: # ? @ !** Van wachtwoorden met deze tekens weten we dat ze problemen geven bij het inloggen daarna, ook als de wijziging zelf lijkt te lukken.
- Letters en cijfers zijn prima, en een wachtwoord van een paar woorden ook. Kies er een die je nergens anders gebruikt.

Waar je het verandert

Ga naar https://tc.shopfactory.com/html/en-us/new_lost_password.html en volg de stappen daar. Je kunt dezelfde pagina ook via onze website bereiken: ga naar www.shopfactory.com, klik onderaan de pagina op Support, scroll naar "I have forgotten my ShopFactory 9 - 15 account details", klik op de link om je Total Care-gebruikersnaam of wachtwoord op te halen en klik daarna op "I forgot my password".

Het nieuwe wachtwoord geldt voor zowel de ShopFactory-software op je computer als je ShopFactory Cloud / Total Care-account. Het is een account, dus je verandert het een keer.

De e-mail met de link komt niet aan

- Kijk in de map ongewenste e-mail of spam, en bij het filter dat je provider toepast voordat post bij jou aankomt.
- Gebruik de gebruikersnaam of het e-mailadres dat bij het account hoort. Staat er een adres op het account dat je niet meer leest, dan gaat het bericht daarheen en niet naar jou.
- Geef het een paar minuten. Komt er niets, maak dan een ticket aan op <https://shopfactory.deskpro.com/en-US/new-ticket> met het adres van je winkel en je gebruikersnaam, dan regelen wij het voor je.

Na het wijzigen

Log opnieuw in op de plek waar ShopFactory om je accountgegevens vraagt, zodat de software en de Cloud het nieuwe wachtwoord gebruiken. Lijkt je winkel daarna geen abonnement meer te hebben, of maakt de Cloud geen verbinding, maak dan een ticket aan met het adres van je winkel en vermeld dat je net je wachtwoord hebt gewijzigd. Dan zetten wij de verbinding weer goed.