



[Kennisbank](#) > [Algemene Instellingen](#) > [Diversen](#) > [Is de ShopFactory-mail van 19 oktober 2026 over het beveiligingsincident echt? Ja](#)

Is de ShopFactory-mail van 19 oktober 2026 over het beveiligingsincident echt? Ja

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

Is de e-mail over een beveiligingsincident echt, of is het phishing? De e-mail van 19 oktober 2026 met als onderwerp "Beveiligingsincident bij ShopFactory - actie vereist", ondertekend door Michael Veith, is **echt**. Wij hebben hem verstuurd, vanaf ShopFactory News (sales@shopfactory.com). Heb je hem gekregen, doe er dan iets mee.

We zetten dit op de website omdat juist zo'n bericht door oplichters wordt nagemaakt, en je een e-mail niet zomaar hoeft te geloven.

Hoe je het zelf controleert, zonder op een link in een e-mail te klikken

- Ga naar www.shopfactory.com door het adres zelf te typen.
- Scroll naar de onderkant van de pagina en klik onderaan in het menu op Support.
- Scroll op de supportpagina naar beneden, naar het kopje "I have forgotten my ShopFactory 9 - 15 account details".
- Klik op de link "Please click here to recover your Total Care user name or password".
- Klik op de volgende pagina op "I forgot my password".

Dat is dezelfde wachtwoordpagina waar de e-mail naartoe verwijst, maar dan bereikt zonder een link uit een e-mail.

Wat wij nooit doen

Wij vragen je nooit om je wachtwoord, en we vragen je nooit om per e-mail je kaart- of bankgegevens te bevestigen. Reken erop dat er valse e-mails komen die het officiële bericht nabootsen en je naar een echt lijkende kopie van een inlogpagina sturen. Vraagt een bericht om zoiets, dan is het niet van ons.

Wat de e-mail je vraagt te doen

1. Verander vandaag je ShopFactory-wachtwoord, op https://tc.shopfactory.com/html/en-us/new_lost_password.html. Het nieuwe wachtwoord geldt voor zowel de ShopFactory-software op je computer als je ShopFactory Cloud / Total Care-account. Kies een wachtwoord dat je nergens anders gebruikt, en gebruikte je het oude ergens anders, verander het daar dan ook. Het wachtwoord moet minimaal 8 en maximaal 20 tekens lang zijn, en vermijd daarin de tekens # ? @ !. Meer daarover lees je hier: <https://shopfactory.deskpro.com/kb/articles/359>.
2. Vraag je eigen klanten het wachtwoord van hun account in jouw winkel te veranderen, en overall waar ze het verder gebruikt hebben. Wil je hulp bij de tekst, vraag het ons en we sturen je een voorbeeld.
3. Vervang de API-sleutels en koppelingen van je winkel: verzenders zoals SendCloud, reviews, boekhouding, betaalproviders. Maak bij elke partij een nieuwe sleutel aan in je account daar, en zet die daarna in je winkelinstellingen in plaats van de oude.
4. Bekijk je eigen verplichtingen. Jij bent verwerkingsverantwoordelijke voor de persoonsgegevens van je klanten en wij zijn je verwerker, dus afhankelijk van je eigen afweging moet je mogelijk melden bij de Autoriteit Persoonsgegevens en bij je klanten. Wij leveren de informatie die je voor die afweging nodig hebt, en we raden je aan zelf juridisch advies in te winnen.

Vragen over je eigen winkel

Maak een ticket aan op <https://shopfactory.deskpro.com/en-US/new-ticket> en zet het adres van je winkel erbij. Dan beantwoorden we je vraag specifiek voor jouw winkel. Er is een vervolgbericht toegezegd voor woensdag 21 oktober 2026, ook als er tegen die tijd niets nieuws te melden is.