Gerado a 21/10/2026 17:18

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

O valor da factura parece errado: o que verificar antes de nos escrever

Facturação e Pagamentos

CÓDIGO	VERSÃO	PAÍS · IDIOMA
RLX-AO-KB-3972	v2026.10.10	Angola · Português

MozOut Angola
RLX Angola, Lda. · Grupo RLX Holdings
NIF 500 260 5724 · Matrícula 26464-25/250724

https://www.my.mozout.com/knowledgebase/3972

O valor da factura parece errado: o que verificar antes de nos escrever

Facturação e Pagamentos · Criado em **10 de outubro de 2026** · 3 min de leitura

Quase sempre o valor **não está errado, está diferente do que esperava**, e a causa está numa de oito coisas: a primeira factura que cobre só alguns dias, uma mudança de plano a meio do ciclo, duas facturas ao mesmo tempo, um extra ou um domínio na mesma factura, o imposto, a moeda, a mudança de ciclo, ou um código promocional que não foi aplicado. Veja a lista e, se nada explicar, escreva-nos com os dados certos.

As oito causas, por ordem de frequência

O que viu	Causa provável	Onde confirmar
A primeira factura é diferente do preço do plano	A primeira factura cobre só os dias até à data comum a todos os seus serviços.	**porque a sua factura tem este valor, e o calendário de facturação**
A factura depois de mudar de plano é estranha	Cobre só a diferença até à renovação, e a linha tem duas datas.	**o que acontece quando muda de plano**
Chegaram duas facturas	Uma é de um serviço novo e a outra é a renovação de um que já tinha.	As linhas e as datas de cada uma.
Há linhas que não esperava	Um domínio, um certificado ou um extra encomendado com o plano.	A descrição de cada linha.
O total é maior do que a soma das linhas	O imposto somado.	**o imposto numa factura**
O valor é diferente do que o banco cobrou	A conversão de moeda é do banco ou do processador.	**em que moeda paga**
Está a pagar mais do que antes	O ciclo mudou, ou terminou um período promocional.	**renovar e mudar de ciclo**

O que viu	Causa provável	Onde confirmar
Esperava um desconto	O código não foi aplicado na encomenda.	A linha de desconto, se existir, na factura.

Antes de escrever

1. **Passe pelo quadro.** Resolve a maior parte dos casos sem pedido nenhum.
2. **Abra a factura e leia as linhas.** Veja **como ler a sua factura linha a linha**.
3. **Escreva o que esperava e porquê.** “Esperava X porque a página de planos mostrava Y” é uma frase que se resolve num minuto.
4. **Diga o número da factura** e junte uma captura do ecrã onde viu o preço.
5. **Escreva antes do vencimento,** e diga que a factura está em dúvida. Assim o caso é visto antes de o serviço chegar à suspensão.

Não ignore uma factura de que duvida.
Se o serviço depende dela, deixá-la vencer leva à suspensão do mesmo modo. Escreva cedo: veja **o que escrever num pedido sobre um site, e-mail, domínio ou factura**.

Pagou e o valor ficou diferente?
Pode ser um pagamento parcial: veja **paguei menos do que a factura pede**. **Quer contestar uma cobrança?** O caminho é o mesmo, com o número da factura: veja **como fazer uma reclamação e como a tratamos**.

PRECISA DE AJUDA?

Depois de passar pelo quadro o valor continua sem fazer sentido? Envie-nos o número da factura e o que esperava.

Abrir um pedido de suporte →

VEJA TAMBÉM

- Porque a sua factura tem este valor, e o calendário de facturação
- O que acontece quando muda de plano: ficheiros, datas e o dinheiro já pago
- A sua factura: dados de facturação, imposto e recibos
- Como fazer uma reclamação e como a tratamos

MozOut Angola
RLX Angola, Lda. · Grupo RLX Holdings

NIF	500 260 5724
MATRÍCULA	26464-25/250724
SEDE	Rua Direita do Patriota, Bairro Dangereux Belas, Luanda, Angola
CONTACTOS	info@mozout.com · +244 942 011 191 · www.mozout.com
HORÁRIO	2ª. à 6ª. Feira - 08 à 16 Horas Sábado & Domingo - Fechado

Versão online deste documento

RLX-AO-KB-3972 · v2026.10.10 · Gerado a 21/10/2026 17:18