Gerado a 21/10/2026 17:19

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

Não recebo os e-mails de confirmação, as facturas nem as respostas aos pedidos: o que verificar

Suporte e Conta

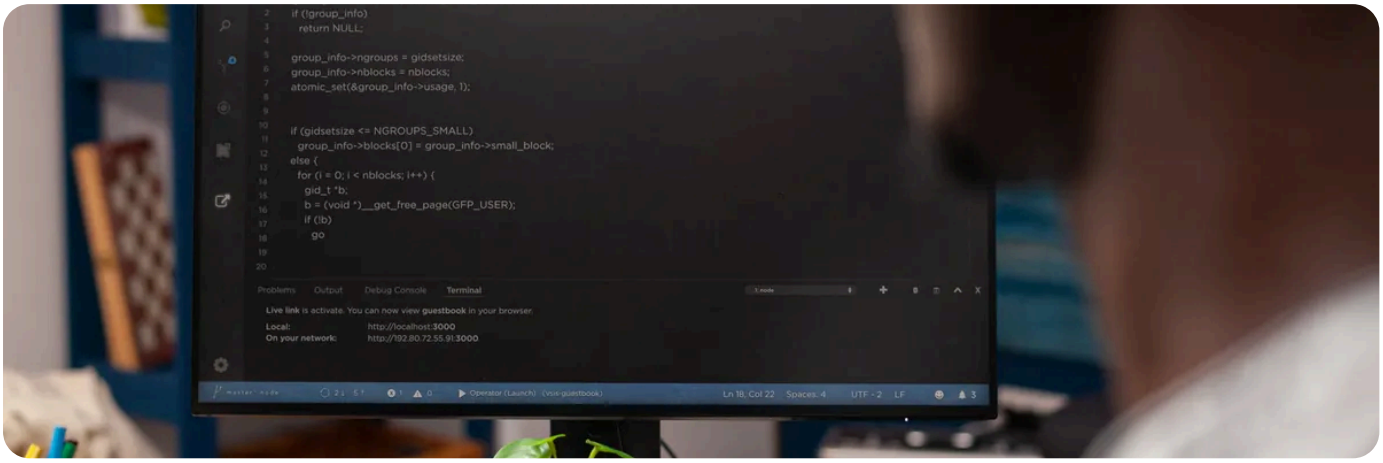
CÓDIGO	VERSÃO	PAÍS · IDIOMA
RLX-AO-KB-4140	v2026.10.20	Angola · Português

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

https://www.my.mozout.com/knowledgebase/4140

Não recebo os e-mails de confirmação, as facturas nem as respostas aos pedidos: o que verificar

Suporte e Conta · Criado em **10 de outubro de 2026** · Atualizado em **20 de outubro de 2026** · 4 min de leitura



Se não recebe as confirmações, as facturas ou as respostas aos seus pedidos, em quase todos os casos **as mensagens foram enviadas e ficaram a meio do caminho**: no correio indesejado, num endereço de registo errado, ou numa caixa que não funciona. A causa mais traiçoeira é usar, como e-mail da conta, um endereço do **domínio que acabou de comprar**: enquanto o domínio ainda não aponta para a caixa de correio, não recebe nada.

As verificações, pela ordem

O endereço de onde saem os nossos e-mails

As faturas, as confirmações de encomenda e as respostas aos tickets saem do endereço info@ do nosso próprio domínio, o mesmo que vê no endereço deste site. Junte-o aos seus contactos e, se uma mensagem caiu no spam, marque-a como não spam:

- **Gmail:** abra a mensagem, passe o rato sobre o nome do remetente e escolha **Adicionar aos contactos**. Para ter a certeza, em **Definições > Ver todas as definições > Filtros e endereços bloqueados**, crie um filtro com esse endereço em **De** e marque **Nunca enviar para o spam**.
- **Outlook na web: Definições > Correio > Correio eletrónico de lixo**, junte o endereço em **Remetentes e domínios seguros** e guarde. No programa Outlook: **Lixo > Opções de Correio Eletrónico de Lixo > Remetentes Seguros**.
- **Outros serviços:** procure remetentes seguros ou lista de permitidos, ou junte simplesmente o endereço aos contactos.

1. **Veja o lixo, o correio indesejado e os separadores.** Procure por parte do assunto ou pelo nome da empresa. No Gmail, veja também “Promoções” e “Social”. Se a mensagem lá está, marque-a como “não é spam” e passe o remetente aos contactos.

2. **Confirme o e-mail da conta.** No My MozOut, no perfil, veja o endereço registado: um erro de uma letra chega para as mensagens irem parar a outra pessoa. Para o corrigir, veja **mudar o e-mail de registo**.

3. **Veja se esse endereço funciona.** Envie-lhe uma mensagem a partir de outra conta. Se for devolvida, o problema está na caixa de destino e não em nós. Se a caixa está cheia, ver **a caixa de correio está cheia**.

4. **Não use um endereço do domínio novo, nem do que está a mudar de servidor.** Até o domínio e o correio estarem a funcionar, use um endereço de outro serviço (um que já tenha) como e-mail da conta, e só depois, se quiser, mude para o do domínio.

5. **Veja os filtros e os reencaminhamentos da caixa.** Uma regra antiga pode apagar ou arrumar à parte as mensagens de uma origem. Em webmail e no programa de correio, procure regras e pastas escondidas.

6. **Peça-nos para reenviar**, indicando o tipo de mensagem (a confirmação do pedido, a factura, a resposta ao pedido número…) e o endereço onde a quer receber. Podemos reenviar dados de acesso depois de confirmarmos a sua identidade.

Onde encontrar sem esperar pelo e-mail

Procura…	Está em…
Uma factura	No My MozOut, na lista de facturas. Ver **como pagar a sua factura**.
A resposta a um pedido	No My MozOut, no pedido, que guarda toda a conversa. Ver **abrir um pedido e ver o histórico**.
Os dados de acesso do cPanel	No serviço, dentro do My MozOut, onde também se define uma palavra-passe nova. Ver **o que fazer depois de pagar**.
A confirmação de um domínio	Na lista de domínios, com a data de expiração.

Cuidado com os falsos “não recebeu a nossa mensagem”.
Se um e-mail lhe pede para clicar numa ligação e “confirmar a conta” ou “pagar já”, confirme o remetente antes. Entre sempre no My MozOut escrevendo o endereço, não por uma ligação recebida. Ver **como saber se um e-mail veio mesmo de nós**.

Se o e-mail da conta é uma caixa do seu próprio domínio,
abra o webmail para ver se as nossas mensagens lá estão, antes de mexer em programas de correio. Se o problema é a caixa em si, e não as nossas mensagens, veja **o e-mail não envia nem recebe**.

PRECISA DE AJUDA?

Já viu o correio indesejado e o endereço registado, e continua a faltar uma mensagem? Diga-nos qual, e a data aproximada.

Abrir um pedido de suporte →

VEJA TAMBÉM

- Mudar o e-mail de registo →
- Actualizar os dados de registo →
- Como saber se um e-mail veio mesmo de nós →
- Paguei. E agora? Cinco passos até o site abrir →

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-4140 · v2026.10.20 · Gerado a 21/10/2026 17:19