

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

Como apresentar uma reclamação e como a tratamos

Suporte e Conta

CÓDIGO

RLX-AO-KB-832

VERSÃO

v2026.09.28

PAÍS · IDIOMA

Angola · Português

MozOut Angola

RLX Angola, Lda. · Grupo RLX Holdings

NIF 500 260 5724 · Matrícula 26464-25/250724

<https://www.my.mozout.com/knowledgebase/832>



Nem tudo corre bem. Quando não corre, queremos saber - e queremos saber **de si**, e não pelas redes sociais ou por um cliente que se foi embora sem dizer nada.

Uma reclamação bem feita resolve-se mais depressa. Este artigo diz-lhe onde a apresentar, o que incluir, e o que acontece a seguir.

Onde apresentar

1

Entre em **My MozOut** e abra um pedido de suporte.

2

Escreva no assunto a palavra **Reclamação**, seguida do que está em causa. É o que a faz sair da fila normal.

3

Se a reclamação é sobre um pedido que já existe, **responda nesse mesmo pedido** em vez de abrir outro - assim o histórico fica todo junto.

Prefira o pedido de suporte ao chat ou ao telefone. Não é burocracia: um pedido escrito fica registado com data, fica ligado à sua conta, e ninguém tem de se lembrar do que foi dito. Como funciona: **abrir um pedido de suporte e ver o histórico**.

O que incluir - e o que não vale a pena

Quanto mais concreto, mais depressa se resolve. O que realmente ajuda:

Inclua	Porquê
O que aconteceu	Os factos, pela ordem em que aconteceram
Quando	Data e hora aproximada. Sem isso não conseguimos procurar nos registos
Que serviço	O domínio ou o plano em causa. Temos vários serviços por cliente
O que esperava	O que devia ter acontecido, na sua leitura. Às vezes a diferença está aí
Provas	Capturas de ecrã, números de factura, números de pedidos anteriores

O que não ajuda é a reclamação só com «isto não funciona» ou «péssimo serviço». Não por ser dura - a dureza é legítima - mas porque não dá por onde começar.

O que fazemos a seguir

1

Confirmamos que recebemos e dizemos-lhe quem está a tratar do assunto.

2

Investigamos - registos do servidor, histórico da conta, o que foi dito antes.

3

Respondemos com o que encontramos, mesmo quando a conclusão não nos favorece. Se o erro foi nosso, dizemo-lo.

4

Corrigimos o que houver a corrigir e dizemos-lhe o que muda para não voltar a acontecer.

Se não ficar satisfeito com a resposta

Peça a **escalada** no mesmo pedido. Não precisa de encontrar o nome de ninguém nem de descobrir outro endereço: basta escrever que quer o assunto revisto por um responsável, e passa a sê-lo.

Reclamações sobre facturas seguem o mesmo caminho. Valores, cobranças em duplicado ou reembolsos entram também por pedido de suporte, com o **número da factura**. Como funciona o pagamento em si está em **como pagar a sua factura**.

O que está fora do nosso alcance

Há coisas que não dependem de nós - prazos do registo da extensão, decisões de um banco sobre um pagamento, ou avarias no fornecedor de Internet de quem acede. Continuamos a explicar-lhe o que se passa e a ajudar no que der, mas não lhe vamos prometer o que não controlamos. Onde traçamos essa linha está em **até onde vai o nosso suporte**.

Alguma coisa correu mal? Diga-nos - preferimos saber.

Apresentar uma reclamação



Versão online deste documento

A MozOut é uma empresa líder em serviços de internet, com a missão de ajudar negócios a nascerem e prosperarem por meio da tecnologia.

2020

FUNDADA

37 mil+

CLIENTES

130+

INSCRIÇÕES POR DIA

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