Gerado a 14/11/2026 22:16

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

Reembolsos e cancelamentos: o que se devolve, quando, e o que não

Reembolsos e contestações

CÓDIGO	VERSÃO	PAÍS · IDIOMA
RLX-BR-KB-1020	v2026.10.18	Brasil · Português (Brasil)

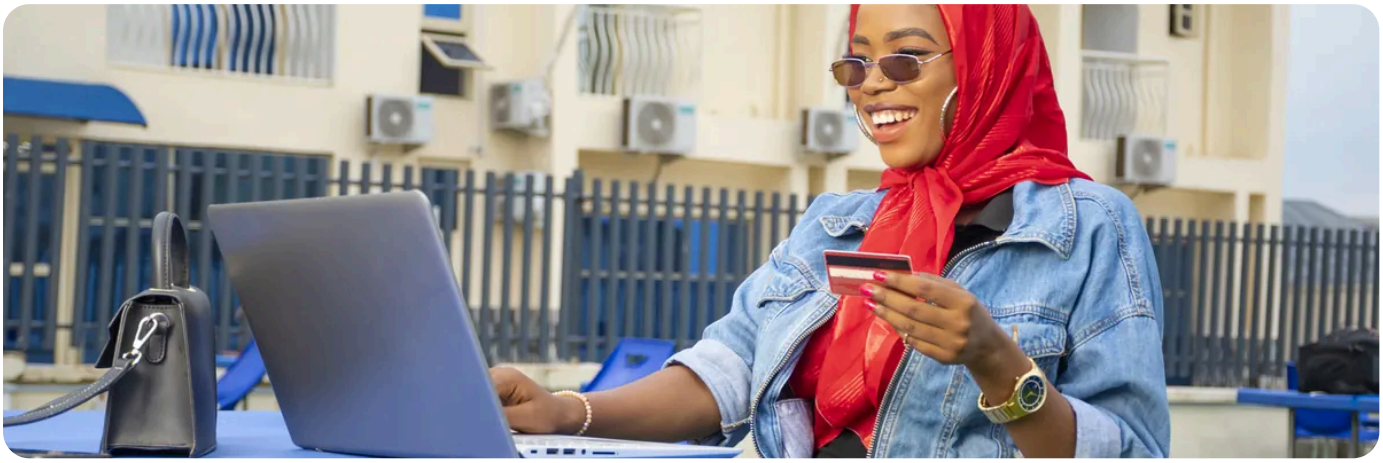
MozOut Brasil
RLX Holdings (Pty) Ltd. · Grupo RLX Holdings
N.º fiscal (SARS) 943 907 6234 · N.º de registo (CIPC) 2025/667953/07

https://www.my.mozout.com/knowledgebase/1020

Reembolsos e cancelamentos: o que se devolve, quando, e o que não

Reembolsos e contestações · Criado em **11 de setembro de 2026** · Atualizado em **18 de outubro de 2026**

3 min de leitura



Reembolso e cancelamento parecem a mesma coisa e não são. Quase todo mundo que nos escreve a pedir um reembolso quer, na verdade, a primeira das duas coisas abaixo - e essa não tem prazo nenhum.

O que quer	O que é
Parar de pagar daqui para a frente	Chama-se **cancelamento**. Faz-se a qualquer momento, o serviço continua até o fim do período já pago, e não volta a haver fatura. Ver **como cancelar um serviço e ficar só com o domínio**
Reaver dinheiro já pago	Chama-se **reembolso**. Tem prazo e tem limites, e são eles que este artigo explica.

A garantia de 15 dias

Se comprou um **plano de Hospedagem de Sites** e nos primeiros **15 dias** concluir que não serve, devolvemos o valor pago por inteiro. Não tem de justificar. É a garantia que está nos nossos Termos de Pagamento, e cumprimo-la.

> **A garantia é só para planos de hospedagem.**
> Não cobre todos os produtos. Algumas ofertas especiais têm prazos próprios, indicados na própria oferta - se comprou em campanha, o prazo é o que lá estava.

O que não é reembolsável - e por quê

Não é capricho: nestes casos o dinheiro já saiu daqui para outra entidade no momento da compra, e não há de onde o devolver.

Não reembolsável	A razão
Registro de domínio	O registro da extensão cobrou o registro e o nome ficou registrado **em seu nome**. Não se desfaz um registro - e o domínio continua seu até expirar.
Certificados SSL	A autoridade certificadora emite o certificado assim que o pagamento entra. Emitido, está pago.
Servidor VPS	A máquina é reservada e atribuída a si no momento da compra.
Servidor Cloud e dedicado	O mesmo: recursos separados e reservados para si.

Isto não quer dizer que fique sem saída se alguma coisa deu errado do nosso lado. Quer dizer que a via não é a garantia automática - é falar conosco sobre o caso concreto.

Uma exceção sem volta.
Contas suspensas por **violação de conteúdo ou da Política de Uso Aceitável** não são reembolsadas em circunstância alguma. É a única situação em que não há discussão possível, e está escrita nos Termos precisamente para não apanhar ninguém desprevenido.

Como se pede

1. Abra um pedido no **Departamento Financeiro** com o **número da fatura** e o serviço em causa.
2. Diga em duas linhas o que não deu certo. Não é para justificar o pedido - é porque muitas vezes há solução, e vale a pena sabermos.
3. Indique o **mesmo método** por onde pagou. O reembolso volta por onde veio; se pagou por transferência, precisamos dos dados bancários.
4. Confirmado o pedido, o serviço é cancelado. Guarde antes o que quiser levar - ver **como repor os seus dados com o JetBackup**.

O prazo conta a partir do pagamento.
São 15 dias a contar do dia em que a fatura ficou paga, e não do dia em que o site ficou pronto. Se está em dúvida sobre o plano, experimente-o de verdade na primeira semana em vez de deixar para depois.

E o domínio, fica como?

O domínio é seu e continua seu, mesmo que cancele a hospedagem. Está registrado em seu nome e vive num calendário próprio - pode ficar conosco só com a gestão de DNS, apontado para outro fornecedor, ou parado à espera. Nada disso se perde por cancelar o plano. Ver **cancelar um serviço e ficar só com o domínio**.

Antes de pedir, uma sugestão honesta

Boa parte dos reembolsos que recebemos vem de coisas que têm arranjo: um site lento por causa da versão do PHP, e-mail a cair no spam por um registro em falta, ou um plano que ficou pequeno. Se é um desses, diga-nos primeiro - resolver é mais rápido do que devolver. E se acha que fomos nós que falhamos, há um caminho próprio para isso: **como apresentar uma reclamação e como a tratamos**. Sobre onde acaba o nosso trabalho e começa o seu, **até onde vai o nosso apoio**.

PRECISA DE AJUDA?

Quer cancelar, ou quer que resolvamos o que está mal?

Falar conosco →

Mozout

MozOut Brasil

RLX Holdings (Pty) Ltd. · Grupo RLX Holdings

N.º FISCAL (SARS)	943 907 6234
N.º DE REGISTO (CIPC)	2025/667953/07
SEDE	72 York Road, Kensington Joanesburgo 2094, Gauteng, África do Sul
CONTACTOS	info@mozout.com · +27 78 823 3325 · www.mozout.com
HORÁRIO	2ª. à 6ª. Feira - 08 à 16 Horas Sábado & Domingo - Fechado

RLX-BR-KB-1020 · v2026.10.18 · Gerado a 14/11/2026 22:16

Versão online deste documento