

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

Como reativar um plano suspenso ou encerrado

Faturamento e Pagamentos

CÓDIGO

RLX-BR-KB-238

VERSÃO

v2026.10.18

PAÍS · IDIOMA

Brasil · Português (Brasil)

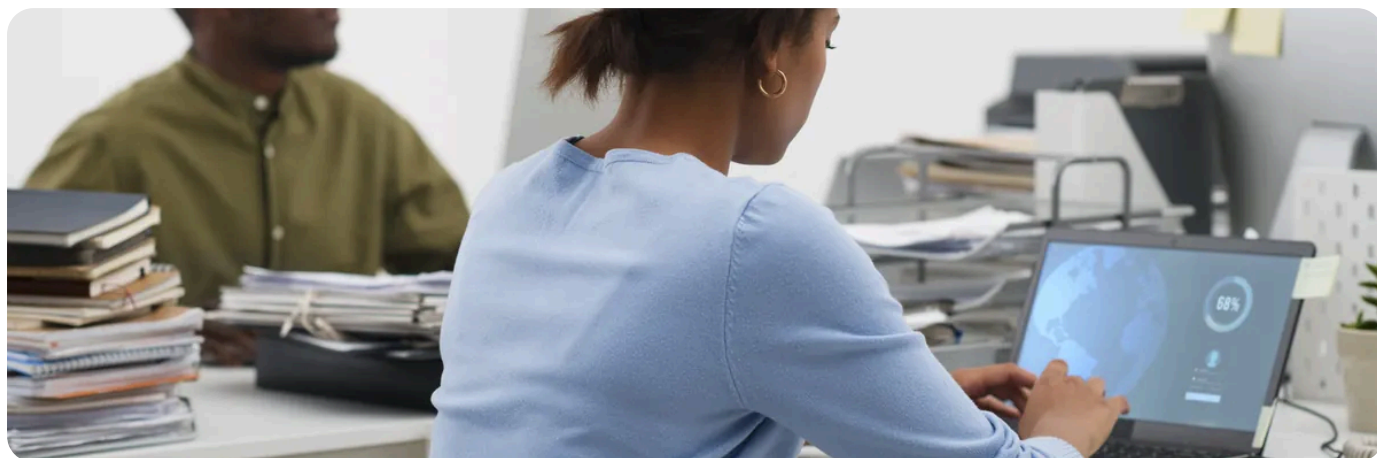
MozOut Brasil

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/238>

Como reativar um plano suspenso ou encerrado

 Faturamento e Pagamentos Criado em 14 de agosto de 2026 Atualizado em 18 de outubro de 2026 2 min de leitura

Um serviço aqui nunca é suspenso sem aviso, e reativá-lo é mais simples do que possa esperar.

Suspenso

Se uma fatura fica por pagar **7 dias** após o vencimento, o serviço é suspenso - o site e as caixas de e-mail deixam de responder, mas todos os arquivos, e-mails e bancos de dados ficam exatamente como estavam.

1 Encontre e pague a fatura em atraso - veja **como pagar a sua fatura**.

2 Assim que o pagamento é confirmado, o serviço reativa-se automaticamente - não há período de espera nem mais nada a pedir.



Sem passo manual necessário.

Ao contrário de alguns fornecedores, não precisa de abrir um pedido de **suporte** nem esperar que a equipe reative a conta - acontece no momento em que o pagamento é confirmado. Quer recuar um arquivo ou banco de dados para um ponto anterior depois de voltar? Veja **como restaurar dados com o JetBackup**.

Encerrado

Se a fatura ficar por pagar **15 dias** no total, o serviço é encerrado, e não apenas suspenso, e não pode simplesmente ser "ligado de novo". Os backups rodam automaticamente de madrugada, todos os dias, enquanto a conta está ativa, mas assim que um serviço é encerrado, só se guarda a **última cópia feita antes do encerramento** - não um histórico - e apenas por tempo limitado.

1 Contate o suporte para pedir a restauração - quanto mais cedo após o encerramento, maior a hipótese de sucesso.

- 2 Fazemos uma cotação da taxa de restauração com base no tempo decorrido desde o encerramento, calculada a partir do valor mensal do seu plano:

Tempo desde o encerramento	Taxa de restauração
Até 30 dias	2× o valor mensal do seu plano
Até 90 dias	3× o valor mensal do seu plano
Até 180 dias	4× o valor mensal do seu plano
Até 1 ano	6× o valor mensal do seu plano

Assim que aprovar a cotação, iniciamos a restauração de imediato.

! Isto não é garantido, nem é grátis.

A restauração depende de a cópia ainda estar intacta e disponível, e fica menos certa quanto mais tempo esperar. Após **1 ano**, os dados são excluídos permanentemente e deixam de poder ser restaurados a qualquer preço.

PRECISA DE AJUDA?

Serviço suspenso ou encerrado? Fale conosco antes de assumir o pior.

Abrir um pedido de suporte →

VEJA TAMBÉM

Se o pagamento foi por transferência, explica quanto tempo falta até reativar

Transferência bancária: as cinco fases até o pagamento ficar confirmado



HOSPEDAGEM WEB

Precisa de uma hospedagem que não lhe dê trabalho?

cPanel, certificado SSL grátis, backups todas as madrugadas guardados durante um ano, e suporte que responde na sua língua.

Ver planos de hospedagem →

✓ Migração do site atual sem custo · sem fidelidade



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-238 · v2026.10.18 · Gerado a 21/10/2026 13:23



Versão online deste
documento