Gerado a 14/11/2026 22:20

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

Paguei duas vezes ou a fatura errada: o que acontece ao dinheiro

Pagar as faturas

CÓDIGO	VERSÃO	PAÍS · IDIOMA
RLX-BR-KB-3960	v2026.10.10	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/3960

Paguei duas vezes ou a fatura errada: o que acontece ao dinheiro

Pagar as faturas Criado em **10 de outubro de 2026** 2 min de leitura



Pagar duas vezes, ou pagar a fatura errada, **não se perde**: o dinheiro está registrado na sua conta e resolve-se. O que importa é **não pagar uma terceira vez** e juntar os dados do pagamento para que o localizemos depressa. Quase sempre o excedente fica como crédito na conta ou volta pelo mesmo caminho por onde veio.

O que fazer, por ordem

1. **Não pague outra vez.** Um novo pagamento não acelera o primeiro e dá trabalho a desfazer dos dois lados.

2. **Veja o estado das faturas** no My MozOut. Qual está Paga? Qual continua Por pagar? Se duas faturas têm valores parecidos, é fácil trocá-las.

3. **Junte os dados de cada pagamento:** data, hora, valor, método e, conforme o caso, o código da transação ou os últimos quatro dígitos do cartão.

4. **Escreva-nos** com o número da fatura que queria pagar e o da que pagou, ou as duas datas do pagamento duplicado. Veja **o que escrever num pedido sobre um site, e-mail, domínio ou fatura**.

5. **Escolha o destino do excedente:** ficar como crédito para a próxima renovação, ou voltar pelo mesmo caminho.

6. **Guarde os comprovantes** até tudo estar fechado.

O que aconteceu	O que costuma acontecer ao dinheiro
Pagou a mesma fatura duas vezes	A fatura ficou paga com o primeiro pagamento. O segundo é um excedente: crédito ou devolução.
Pagou uma fatura que já tinha sido cancelada	O valor fica como crédito na conta e é aplicado à fatura certa.
Pagou uma fatura em vez de outra	Diga-nos qual queria pagar. O pagamento pode ser aplicado à fatura certa.
Pagou por dois métodos ao mesmo tempo	Como o duplicado, mas mais difícil de localizar. Envie ambos os comprovantes.

Devolução não é imediata.
Quando se escolhe devolver, o dinheiro volta pelo mesmo método de pagamento. Numa transferência precisamos dos dados bancários. Os prazos dependem do método e do seu banco: não os escrevemos aqui. Veja **reembolsos e cancelamentos**.

Para não duplicar
, depois de pagar espere um minuto e atualize a página da fatura antes de tentar de novo: a confirmação costuma ser imediata. Pague sempre a partir da própria fatura, uma de cada vez: veja **que métodos de pagamento existem onde você está**. Se a fatura continua em aberto depois de pagar, veja **a fatura está paga mas o serviço continua parado**.

PRECISA DE AJUDA?

Pagou duas vezes? Envie-nos as datas, os valores e o número da fatura, e dizemos-lhe o que fazer.

Abrir um pedido de suporte →

VEJA TAMBÉM

- Que métodos de pagamento existem onde você está →
- Transferência bancária: as cinco fases até o pagamento ser confirmado →
- Reembolsos e cancelamentos: o que volta, quando, e o que não volta →
- Pagar com cartão: como funciona e o que pode dar errado →

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

Versão online deste documento

RLX-BR-KB-3960 · v2026.10.10 · Gerado a 14/11/2026 22:20