

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

Paguei menos do que a fatura pede: pagamentos parciais e como liquidar o resto

Faturamento e Pagamentos

CÓDIGO

RLX-BR-KB-3966

VERSÃO

v2026.10.10

PAÍS · IDIOMA

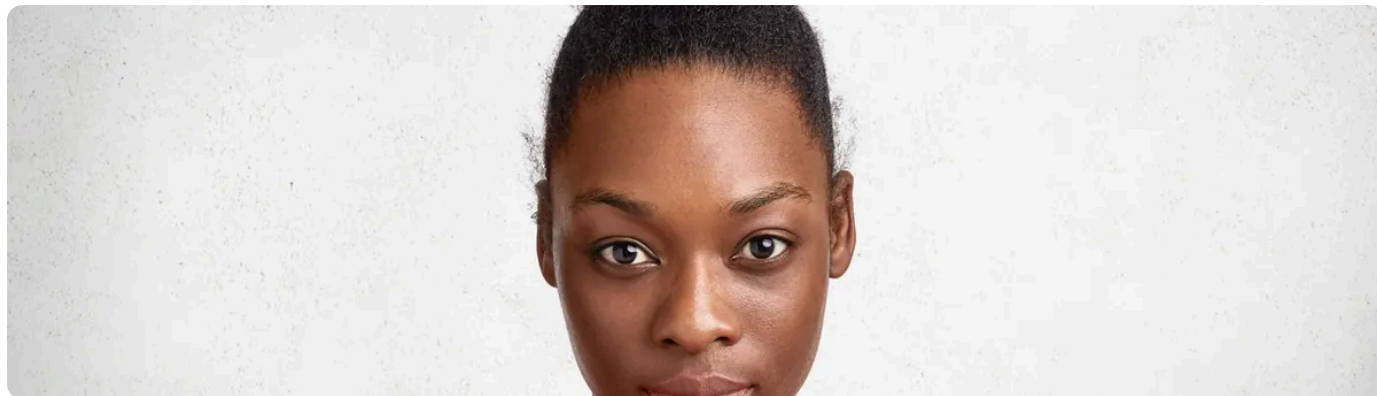
Brasil · Português (Brasil)

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/3966>



Quando se paga **menos do que a fatura pede**, a fatura fica aberta com a diferença por liquidar, e o serviço não se ativa nem renova enquanto o resto não chegar. Quase sempre é a taxa do banco, descontada do valor enviado. A solução é pagar **só a diferença**, com o número da fatura bem visível.

Por que ficou curto

Causa	Como se reconhece	Como evitar da próxima vez
O banco descontou uma taxa	Chegou menos do que enviou, sobretudo em transferências internacionais.	Escolha a opção em que os encargos ficam a cargo de quem envia. Veja em que moeda paga, e porque o seu banco cobrou outro valor .
Enganou-se no valor	O valor é inferior ao total no fim da fatura.	Copie o total da própria fatura.
Pagou a fatura antiga	O valor era o de uma renovação anterior, ou de um plano diferente.	Pague sempre a partir da fatura aberta.
Uma conversão de moeda	Pagou numa moeda que não é a da fatura.	Veja a moeda no topo da fatura.

Como liquidar o resto

1**Abra a fatura** no My MozOut e veja o estado e o valor ainda em falta.

2

Pague a diferença por um método que se confirma sozinho, ou por transferência com o número da fatura na referência.

3

Se foi por transferência, envie o comprovante do que enviou, e depois o da diferença. Veja **transferência bancária: as cinco fases até o pagamento ser confirmado**.

4

Espere a confirmação: quando a soma chegar ao total, a fatura passa a Paga e o serviço ativa-se ou renova-se.

5

Na dúvida sobre o valor em falta, não adivinhe: escreva-nos com o número da fatura e o valor que enviou.

O que guardar para provar a diferença

Se a diferença vem de uma taxa do banco, **guarde a confirmação do seu banco:** mostra o valor debitado e, quando mostra, o valor creditado. É a prova de que enviou o valor certo e de que o resto ficou no caminho. Junte-a ao comprovante quando nos escrever, para vermos logo por que o valor chegou curto. Se o seu banco não mostra a taxa, peça-lhe o detalhe da operação.

Não pague de novo o valor completo para “emendar”. Fica com um excedente para recuperar, como em **paguei duas vezes ou a fatura errada**. Pague só a diferença que a fatura mostra em falta.

Se o serviço está perto do vencimento, diga-o ao escrever: a diferença pequena não deve deixar uma renovação cair. O calendário está em **porque a sua fatura tem este valor, e o calendário de faturamento**.

Pagou com cartão e o valor no extrato é diferente? A conversão é do processador e do seu banco, não nossa: veja **em que moeda paga**.

Não percebe quanto falta pagar? Envie-nos o número da fatura e o valor que enviou.

[Abrir um pedido de suporte](#)

VEJA TAMBÉM

Em que moeda paga, e porque o seu banco cobrou outro valor

Transferência bancária: as cinco fases até o pagamento ser confirmado

Como pagar a sua fatura

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



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 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