Gerado a 27/10/2026 18:21

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

Fatura paga mas o serviço continua suspenso ou pendente: o que verificar

Faturamento e Pagamentos

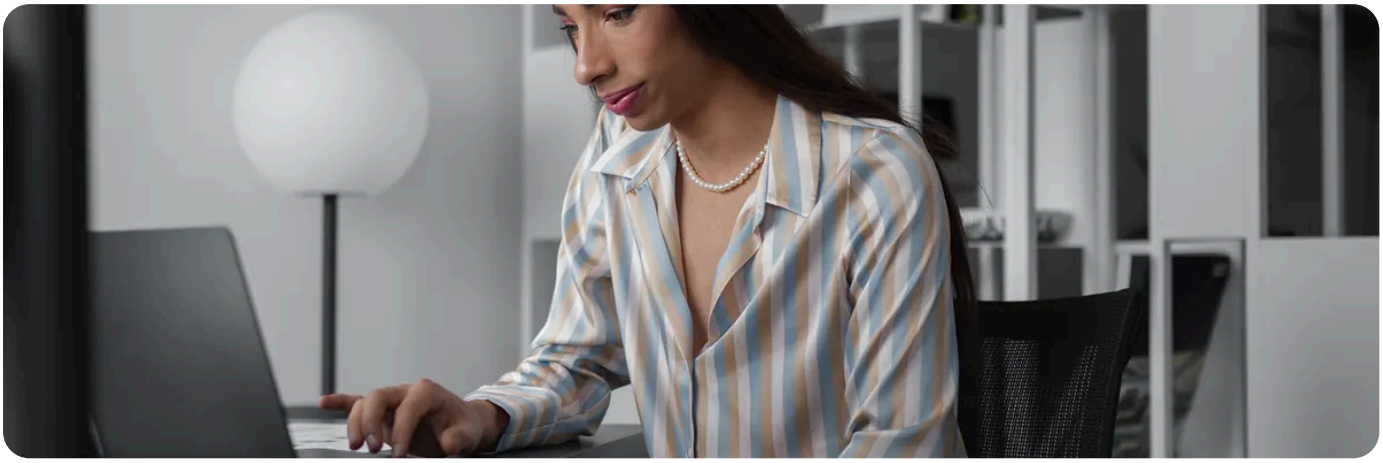
CÓDIGO	VERSÃO	PAÍS · IDIOMA
RLX-BR-KB-3984	v2026.10.10	Brasil · Português (Brasil)

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/3984

Fatura paga mas o serviço continua suspenso ou pendente: o que verificar

Faturamento e Pagamentos · Criado em **10 de outubro de 2026** · 2 min de leitura



Se a fatura já aparece como **Paga** e o serviço continua parado, a causa é quase sempre uma de quatro: pagou **outra** fatura do mesmo serviço, o pagamento ainda não foi registrado, o navegador mostra uma página antiga, ou o serviço novo está à espera de ser criado. Uma passagem rápida resolve a maioria.

O que está vendo, e o que significa

O que vê	O que significa	O que fazer
A fatura continua Por pagar	O pagamento ainda não foi registrado.	Espere um minuto e atualize. Se pagou por transferência, a confirmação é manual: veja **transferência bancária: as cinco fases até o pagamento ser confirmado**.
A fatura está Paga e o serviço Suspenso	Pode haver **outra** fatura em atraso do mesmo serviço, ou a reativação ainda não correu.	Veja a lista de faturas: pagar uma não resolve a outra.
O serviço novo está Pendente	Está à espera de ser criado depois do pagamento.	Veja **paguei, e agora? Cinco passos até o site abrir**.
O serviço está Ativo, mas o site não abre	Já não é faturamento: pode ser o domínio, o DNS ou o navegador.	Veja **o seu site está em baixo: o que verificar primeiro**.
O serviço está Encerrado	Passou da suspensão. Pagar já não o repõe só por si.	Fale conosco já. Veja **reativar um plano suspenso ou encerrado**.

Passo a passo

1. **Abra a lista de faturas** no My MozOut e veja todas: não só a que acabou de pagar. Pode haver duas, uma de um serviço novo e outra da renovação do que já tinha.

2. **Confirme que pagou a fatura certa,** com o valor exato. Uma diferença deixa a fatura aberta: veja **paguei menos do que a fatura pede**.

3. **Espere um pouco e atualize.** Os métodos que se confirmam sozinhos reativam o serviço em poucos minutos. Uma transferência espera pela verificação.

4. **Teste em outro lugar:** numa janela anônima ou em outra rede. Uma página de suspensão antiga pode ficar na memória do navegador ou do DNS.

5. **Se continua igual, escreva-nos** com o número da fatura, o domínio ou serviço, a hora e o método do pagamento.

Não pague outra vez.
Um segundo pagamento não acelera o primeiro e cria um excedente para recuperar: veja **paguei duas vezes ou a fatura errada**.

O seu serviço foi suspenso por falta de pagamento?
Os arquivos, o e-mail e os bancos de dados ficam intactos durante a suspensão, e voltam inteiros: veja **o que deixa de funcionar se não pagar**.

PRECISA DE AJUDA?

Pagou, a fatura está Paga e o serviço continua parado? Envie-nos o número da fatura e a hora do pagamento.

Abrir um pedido de suporte →

VEJA TAMBÉM

- **Reativar um plano suspenso ou encerrado** →
- **Paguei, e agora? Cinco passos até o site abrir** →

O seu site está em baixo: o que verificar primeiro →

Transferência bancária: as cinco fases até o pagamento ser confirmado →

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-3984 · v2026.10.10 · Gerado a 27/10/2026 18:21

Versão online deste documento