Gerado a 14/11/2026 22:21

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

Pedi um upgrade e ainda não paguei: o que acontece ao plano e à renovação

Planos, renovações e upgrades

CÓDIGO	VERSÃO	PAÍS · IDIOMA
RLX-BR-KB-3990	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/3990

Pedi um upgrade e ainda não paguei: o que acontece ao plano e à renovação

Planos, renovações e upgrades Criado em **10 de outubro de 2026** 3 min de leitura



Enquanto a fatura do upgrade não for paga, o plano não muda. A conta continua com os limites do plano antigo, o site e o e-mail não são tocados, e a renovação normal segue o seu caminho. A mudança só é aplicada quando o pagamento fica confirmado.

Isto assusta menos do que parece, mas há uma armadilha: o valor da fatura do upgrade foi calculado para um período concreto, e esse período não espera por si.

O que fica como estava e o que depende do pagamento

Situação	O que acontece
A fatura do upgrade está por pagar	O plano e os limites são os de antes. Nada foi copiado nem movido; o pedido fica à espera do pagamento.
Chega a fatura de renovação normal	É uma fatura à parte, do plano que a conta tem nesse momento. Continua valendo e a contar para a suspensão se não for paga. Veja **o calendário de faturamento**.
Paga o upgrade a tempo	O plano muda depois de o pagamento ser confirmado, sem tempo parado e sem mexer nos arquivos. Veja **o que muda quando se muda de plano**.
A fatura do upgrade fica muito tempo aberta	O sistema acaba por cancelar faturas que ninguém paga. O upgrade desaparece com ela e, se ainda o quiser, tem de o pedir de novo.

A armadilha: a data da renovação passou

A linha de uma fatura de upgrade traz **duas datas**: de quando até quando o valor cobre. Se a data de renovação do serviço passar enquanto a fatura do upgrade continua aberta, a conta já entrou em outro período e o valor está desatualizado. **Não pague essa fatura às cegas.** Peça-nos para a cancelar e faça o pedido outra vez, com o valor certo.

O que fazer, passo a passo

1. Abra My MozOut, vá a **Faturamento** e abra a lista das suas faturas. A fatura do upgrade tem uma linha que começa por *Upgrade/Downgrade* e o nome do plano.

2. Leia as duas datas dessa linha. Se a segunda ainda não passou, o valor continua certo.

3. **Quer o upgrade?** Pague pelo método que preferir (veja **como pagar a sua fatura**). A mudança aplica-se quando o pagamento for confirmado.

4. **Já não quer?** Não precisa de fazer mais nada, mas é mais limpo pedir-nos que cancelemos a fatura, num pedido de suporte com o número dela.

5. **Quer outro plano?** Peça-nos para cancelar a fatura antiga e faça um pedido novo. Duas faturas de upgrade abertas para o mesmo serviço são uma boa maneira de pagar a mesma coisa duas vezes.

Não pague duas faturas de upgrade para o mesmo serviço.
Se criou um pedido, desistiu e criou outro, ficam duas faturas abertas. Pague uma só e diga-nos qual é a outra, para a cancelarmos.

Antes de pedir o upgrade, olhe para os números.
Se o site vai devagar, o consumo real no cPanel diz-lhe se é o plano ou o site. Veja **como mudar de plano** e, para saber o que sai mais barato, os valores em **preços**.

PRECISA DE AJUDA?

Tem uma fatura de upgrade aberta e não sabe se ainda vale a pena pagá-la? Diga-nos o número.

Abrir um pedido de suporte →

VEJA TAMBÉM

- **Como mudar de plano (upgrade ou downgrade)** →
- **O que acontece quando muda de plano: arquivos, datas e o dinheiro já pago** →
- **Porque a fatura mostra este valor, e o calendário de faturamento** →

Hospedagem e o que cada plano inclui →

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-3990 · v2026.10.10 · Gerado a 14/11/2026 22:21