

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

# Usar um código promocional: por que não foi aceito e se continua na renovação

Faturamento e Pagamentos

CÓDIGO

RLX-BR-KB-3996

VERSÃO

v2026.10.18

PAÍS · IDIOMA

Brasil · Português (Brasil)

## MozOut Brasil

RLX Holdings (Pty) Ltd. · Grupo RLX Holdings

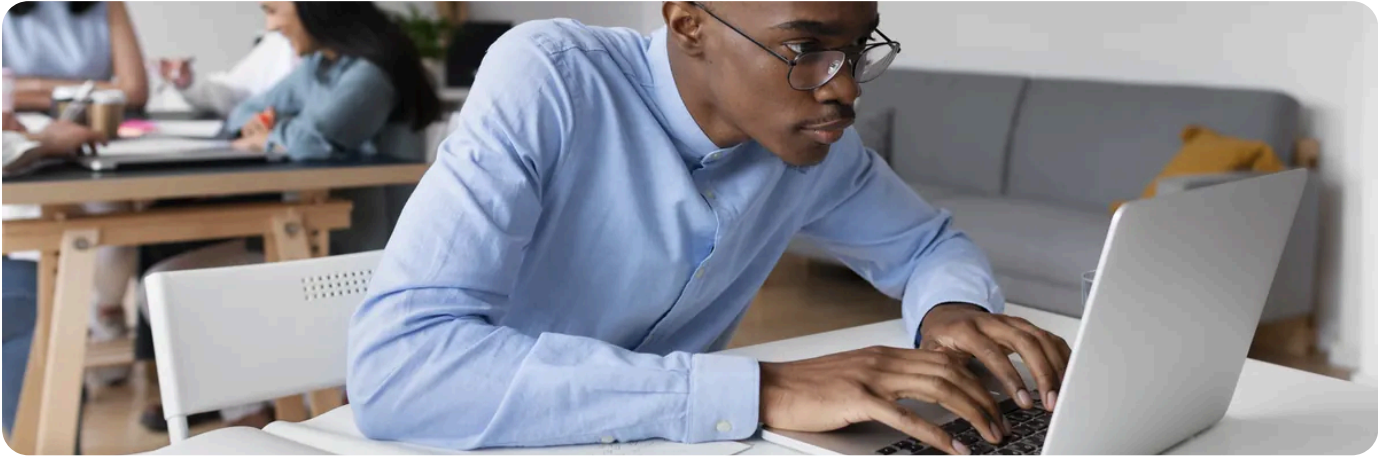
N.º fiscal (SARS) 943 907 6234 · N.º de registo (CIPC) 2025/667953/07

<https://www.my.mozout.com/knowledgebase/3996>

# Usar um código promocional: por que não foi aceito e se continua na renovação

 Faturamento e Pagamentos  Criado em 10 de outubro de 2026  Atualizado em 18 de outubro de 2026

 3 min de leitura



O código escreve-se **no pedido, antes de pagar**, no campo do código de promoção. Se for aceito, a página diz-lho e o total atualiza-se na hora. Se não for, a mensagem que aparece já diz por quê, e quase sempre é uma de cinco razões.

## Porque o código não foi aceito

| O que a página diz                    | O que quer dizer, e o que fazer                                                                                                                                                    |
|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| O código já expirou                   | A promoção tinha uma data de fim e passou. Veja nas <b>páginas de planos</b> se há uma campanha em curso.                                                                          |
| Não se aplica a nenhum item do pedido | O código é válido, mas para outro produto, outro ciclo de pagamento ou outro serviço. Mude o ciclo ou o plano e tente de novo.                                                     |
| Já foi usado                          | Alguns códigos têm um número máximo de utilizações, e esse número esgotou-se.                                                                                                      |
| A promoção ainda não começou          | O código existe, mas a campanha só abre mais tarde. Volte na data anunciada.                                                                                                       |
| Sem mensagem, mas sem desconto        | Alguns códigos são só para clientes novos e outros só para quem já tem serviços conosco. Um serviço cancelado conta como serviço: quem já foi cliente deixa de ser “cliente novo”. |

Se chegou por um link de campanha, o código vai no endereço da página e pode aparecer um aviso no canto a dizer se foi aplicado e, se não, por quê. Dois erros banais: um espaço a mais ao copiar, e uma letra trocada. Copie o código tal como foi publicado.

## O desconto dura nas renovações?

Depende do código, e o pedido diz-lho antes de pagar. Há códigos que valem **só para o primeiro período**, códigos que valem durante um número certo de períodos (o pedido mostra “expira após” esse número) e códigos que se mantêm. Quando o desconto acaba, a renovação segue o preço normal do plano. Não fica nenhum erro: é a regra do código a funcionar.

- 1 No pedido, com o código aplicado, leia a linha do desconto e o que diz sobre os períodos.
- 2 Depois de pago, abra a fatura: o desconto aparece como uma linha própria, com o valor abatido.
- 3 Antes da renovação, abra a fatura nova e compare com a anterior. Se o desconto desapareceu e não esperava, o código era só para o primeiro período.
- 4 Se acha que o código devia continuar e não continua, abra um pedido com o número das duas faturas.

 **Um código não se aplica a uma fatura já emitida.**  
Aplica-se ao pedido. Se se esqueceu dele e a fatura ainda está por pagar, diga-nos antes de pagar: podemos ver o que é possível, mas não é garantido.

 **Nunca compartilhe o código de outra pessoa nem compre códigos a terceiros.**  
Os códigos legítimos são os que MozOut publica nas suas páginas ou envia diretamente.

 **Compare sempre o total final**  
, não só a percentagem. O que conta é o valor que o pedido mostra no fim, no ciclo que escolheu. Os valores de lista estão em **preços**.

### PRECISA DE AJUDA?

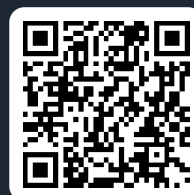
O código é válido mas o pedido não lhe dá o desconto? Mande-nos o código e o plano que escolheu.

 [Abrir um pedido de suporte →](#)

### VEJA TAMBÉM

[Renovar e mudar de ciclo de faturamento](#)



[Porque a fatura mostra este valor, e o calendário de faturamento](#)[Preços e planos](#)**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 - FechadoVersão online deste  
documento

RLX-BR-KB-3996 · v2026.10.18 · Gerado a 21/10/2026 13:28