

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

Cancelei o serviço e chegou uma fatura: o que verificar

Faturamento e Pagamentos

CÓDIGO

RLX-BR-KB-4020

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/4020>



Quase sempre há uma razão simples, e são sete as mais comuns. Antes de pagar ou de se zangar, **abra a fatura e veja a que serviço ela se refere**: é a linha que lhe diz qual das sete é a sua.

As razões mais comuns

O que se passou	O que verificar
O pedido nunca foi concluído	Pedir o cancelamento tem vários passos e o último é confirmar. Procure o e-mail que registra o pedido. Se não há e-mail, o pedido não ficou feito.
Cancelou outro serviço	A hospedagem, o domínio, o certificado SSL e cada extra são serviços diferentes. Cancelar um não cancela os outros.
A fatura já tinha sido emitida	As faturas de renovação saem com bastante antecedência. Se pediu o cancelamento depois, a fatura pode já existir. Uma fatura de um serviço cancelado costuma ser cancelada quando o pedido é tratado; se continua lá, diga-nos.
Escolheu “no fim do período”	O serviço continua até a data já paga. Isso não gera cobrança nova, mas pode explicar porque a conta ainda mostra o serviço ativo.
O domínio continuou a renovar	Ao pedir o cancelamento de um serviço com domínio, a tela pergunta se quer cancelar também a renovação do domínio . Se não marcou, o domínio fica a renovar-se.
Tem outro serviço	Um segundo plano, um extra, um domínio que já esquecera. Veja a lista de serviços.
O pedido foi desfeito	Se reabriu o pedido ou o serviço foi reativado, o faturamento segue.

Passo a passo para descobrir

1

Abra a fatura em My MozOut. Em cada linha está o nome do serviço e o período que a fatura cobre.

2

Vá à lista de serviços e abra esse serviço. Se o cancelamento foi recebido, vê um aviso de **cancelamento pedido**; o estado final é “Cancelado”.

3

Se não há aviso, peça o cancelamento agora, pelo botão **Pedir cancelamento** dentro do serviço. Veja **como cancelar um serviço e ficar só com o domínio**.

4

Se há aviso e a fatura continua aberta, abra um pedido de suporte com o número da fatura e a data em que pediu o cancelamento.

Não ignore a fatura por ter cancelado. Se, por engano, o pedido não ficou feito, a fatura não paga leva à suspensão e, mais tarde, ao encerramento do serviço. Confirme primeiro; depois decida. O que se perde e quando está em **o que deixa de funcionar se não pagar**.

Antes de cancelar, leve os seus dados. Depois de o serviço fechar, a conta deixa de estar acessível. Os arquivos, os bancos de dados e o e-mail devem ser baixados enquanto o serviço está ativo. Veja **reembolsos e cancelamentos** para o que volta e o que não volta.

Cancelou e a fatura continua chegando? Mande-nos o número dela e a data do seu pedido.

[Abrir um pedido de suporte](#)

VEJA TAMBÉM

[Cancelar um serviço e ficar só com o domínio](#)

[Reembolsos e cancelamentos: o que volta, quando, e o que não volta](#)

[Porque a fatura mostra este valor, e o calendário de faturamento](#)

[Como fazer uma reclamação e como a tratamos](#)



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