Mozout

Gerado a 14/11/2026 22:21

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

O PDF da fatura não baixa, abre em branco ou aparece estranho: o que tentar

Faturas e impostos

CÓDIGO	VERSÃO	PAÍS · IDIOMA
RLX-BR-KB-4038	v2026.10.18	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/4038

O PDF da fatura não baixa, abre em branco ou aparece estranho: o que tentar

Faturas e impostos · Criado em **10 de outubro de 2026** · Atualizado em **18 de outubro de 2026** · 3 min de leitura



Quase sempre o problema está **no navegador ou no leitor de PDF**, e não na fatura. A fatura é gerada pelo sistema, é a mesma que lhe foi enviada por e-mail, e não se altera por a abrir mal. Estas tentativas, por ordem, resolvem a grande maioria dos casos.

Por onde começar

1. Em My MozOut, abra a lista de faturas e depois a fatura. O botão de **Ver/Download** está na própria página da fatura.
2. Se não acontece nada, procure no topo do navegador um aviso de janela bloqueada ou de download bloqueado. Permita-o para o endereço de My MozOut e clique de novo.
3. Se abre em branco no navegador, **baixe o arquivo** em vez de o ver na aba, e abra-o com um leitor de PDF instalado no computador ou no celular.
4. Tente **outro navegador**, ou uma janela anônima. Uma extensão que bloqueia anúncios ou scripts pode estragar o download.
5. Se está numa rede de empresa, tente a partir de outra conexão (os dados do celular, por exemplo). Há redes que bloqueiam arquivos baixados.
6. Para guardar uma cópia, use o PDF, não a impressão da página do navegador: a impressão leva o menu e as margens da tela.

Conforme o sintoma

O que vê	O que costuma resolver
Nada acontece ao carregar	Bloqueio de janelas e de downloads no navegador. Permita-os para o endereço de My MozOut.
Abre uma página em branco	O leitor de PDF do navegador falhou. Baixe o arquivo e abra-o em outro leitor.
No celular, "não se encontra"	O arquivo foi para a pasta de downloads. Procure-o aí, ou abra-o pela notificação do download.
Letras trocadas ou partes em falta	Costuma ser o leitor. Abra o mesmo arquivo em outro leitor. Se aparece igual nos dois, o problema é do documento, e nós precisamos de o ver.
Pede uma senha	A fatura não leva senha. Pode ser um arquivo que não é nosso: veja **uma fatura de uma empresa que não conhece**.

Não baixe "faturas" que chegam em anexo de um remetente desconhecido.
As nossas faturas estão sempre em My MozOut, e é de lá que deve baixá-las. Veja **como saber se um e-mail veio mesmo de nós**.

Precisa de todas as do ano para a contabilidade?
Todas continuam na lista, nenhuma é apagada. Baixe-as uma a uma em vez de pedir cópias, e guarde-as numa pasta com o número no nome do arquivo. Se a empresa tem de constar no documento, veja **como obter uma fatura com o nome e o número fiscal da empresa**.

Se depois de tudo isto o arquivo continua falhando, abra um pedido com o **número da fatura**, o aparelho (computador ou celular), o navegador e uma captura da tela com o problema. Com isso conseguimos ver o que viu.

PRECISA DE AJUDA?

A fatura continua a não abrir? Diga-nos o número, o navegador e o aparelho.

Abrir um pedido de suporte →

VEJA TAMBÉM

A sua fatura: dados fiscais, impostos e comprovantes →

- Como ler a fatura linha a linha e o que significa cada estado →
- Onde encontrar serviços, domínios, faturas e pedidos na sua conta →
- Como abrir um pedido de suporte e ver o histórico →

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-4038 · v2026.10.18 · Gerado a 14/11/2026 22:21