Mozout

Gerado a 14/11/2026 22:21

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

Lembretes de pagamento: o que esperar e por que chegou um depois de pagar

Reembolsos e contestações

CÓDIGO	VERSÃO	PAÍS · IDIOMA
RLX-BR-KB-4050	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/4050

Lembretes de pagamento: o que esperar e por que chegou um depois de pagar

Reembolsos e contestações Criado em **10 de outubro de 2026** Atualizado em **18 de outubro de 2026**

2 min de leitura



Os lembretes são **automáticos** e saem de acordo com o estado da fatura. Se chegou um depois de pagar, quase sempre é uma de quatro coisas: o pagamento ainda não foi registrado, o lembrete foi gerado antes, pagou outra fatura, ou o lembrete é de outro serviço. Verificar demora um minuto.

O que esperar

Mensagem	Para que serve
A fatura nova	Quando é emitida, com o serviço, o valor e o prazo. É um aviso para ter tempo, não uma exigência no próprio dia.
Lembretes antes do vencimento	Se a fatura continua por pagar, chega um lembrete.
Avisos depois do vencimento	Se passa a data sem pagamento, seguem-se avisos. O serviço continua funcionando, mas o relógio da suspensão corre. As datas estão em **o calendário de faturamento**.
A janela ao entrar	Com faturas por pagar, ao entrar na sua conta (e no site, com login ativo) aparece uma janela uma vez por dia. Veja **o que é essa janela**.

Recebi um lembrete e já paguei

1. **Abra a fatura pela sua conta**, não pelo e-mail. Se o estado é “Paga”, ignore o lembrete: foi gerado antes de o pagamento ser registrado.

2. Se está por pagar e pagou por transferência, o pagamento precisa de uma verificação nossa. Veja **as etapas até a transferência ser confirmada**.

3. Se pagou por um método que confirma sozinho e a fatura continua aberta, veja se pagou **a fatura certa e o valor exato**. Duas faturas de valor parecido confundem-se com facilidade, e um valor curto deixa a fatura aberta. Veja **paguei e o serviço continua parado**.

4. Se tudo isto está certo e a fatura continua por pagar, abra um pedido com o comprovante. Não pague uma segunda vez.

Não recebo os lembretes

Os avisos vão para o **e-mail da conta** e para os contatos que tenham a opção de faturas ligada. Se esse endereço mudou ou é de alguém que saiu, as faturas e os lembretes perdem-se. Veja **como mudar o e-mail de registro** e **os e-mails da empresa que não chegam**. Para pôr outra pessoa a recebê-los, veja **enviar as faturas ao contador**.

Um lembrete nunca lhe pede os dados do cartão nem a senha.
Se o e-mail traz um link para "regularizar" dados de pagamento, não clique: entre na sua conta pelo endereço de My MozOut. Veja **como saber se um e-mail veio mesmo de nós**.

Pague quando a fatura é emitida, não quando vence.
É para isso que o prazo existe, e deixa de haver lembretes.

PRECISA DE AJUDA?

Recebeu um lembrete que não bate com o que pagou? Envie-nos o número da fatura e o comprovante.

Abrir um pedido de suporte →

VEJA TAMBÉM

- **Porque a fatura mostra este valor, e o calendário de faturamento** →
- **Aparece uma janela sobre faturas por pagar quando entro: o que é e o que fazer** →
- **Paguei mas o serviço continua suspenso ou pendente: o que verificar** →
- **Os e-mails da empresa não chegam: confirmações, faturas e respostas** →

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

Versão online deste documento

RLX-BR-KB-4050 · v2026.10.18 · Gerado a 14/11/2026 22:21