Mozout

Gerado a 14/11/2026 22:21

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

Uma janela sobre faturas pendentes aparece quando entro: o que é e o que fazer

Pedidos e serviços

CÓDIGO	VERSÃO	PAÍS · IDIOMA
RLX-BR-KB-4092	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/4092

Uma janela sobre faturas pendentes aparece quando entro: o que é e o que fazer

Pedidos e serviços · Criado em **10 de outubro de 2026** · Atualizado em **18 de outubro de 2026** · 3 min de leitura



É um **lembrete nosso**. Quando entra na sua conta e tem pelo menos uma fatura **por pagar** (ou à espera de confirmação do pagamento), abre-se uma janela com a lista dessas faturas: o número, o valor, a data de emissão e a de vencimento, e o total. Não é um erro nem um vírus, e não tem de a resolver à pressa: serve para que nenhuma fatura passe despercebida.

O que a janela mostra

O que vê	O que quer dizer
Uma linha por fatura	Cada fatura ainda em aberto, com o valor e o vencimento. As que já passaram da data aparecem destacadas.
Botão para pagar	Leva-o à fatura, onde escolhe como pagar. Ver **como pagar a sua fatura**.
Botão para ver, em vez de pagar	A fatura está à espera de confirmação do pagamento (uma transferência, por exemplo). Não pague outra vez: aguarde a confirmação. Ver **as cinco fases até o pagamento ser confirmado**.
O total	A soma do que falta pagar, na moeda da sua conta.

A janela pode aparecer no My MozOut e também nas páginas do nosso site, **só enquanto tem o login ativo**. Fecha-se com o botão de fechar e não volta a cada página que abre; volta a aparecer quando entrar de novo na conta.

O que fazer, conforme o caso

1. **Reconhece a fatura e ainda não pagou.** Pague a partir da janela ou da lista de faturas. O que acontece a um serviço cuja fatura não é paga está em **reativar um plano suspenso ou terminado**, e os métodos disponíveis na sua região estão em **que métodos de pagamento existem**.

2 **Já pagou e a fatura continua na lista.** Veja se o pagamento está “à espera de confirmação”. Se pagou por transferência, a confirmação não é instantânea. Se passou algum tempo e nada mudou, abra um pedido com o comprovante e o número da fatura.

3 **Não reconhece a fatura.** Abra-a e veja a que serviço ou domínio se refere, e a data. Se continua a não fazer sentido, não pague: abra um pedido a indicar o número da fatura. Pode ser uma renovação automática de que se esqueceu, ou um serviço que já não queria.

4 **O valor não é o que esperava.** Ver **porque a fatura tem este valor**. Se continua a não bater certo, diga-nos o número da fatura e o valor que esperava.

! **A janela nunca lhe pede dados de cartão, senhas nem códigos.**
Só lista faturas e leva-o para a fatura, no nosso endereço. Se uma janela em outro lugar, ou uma mensagem por e-mail ou WhatsApp, lhe pedir esses dados em nosso nome, não é nossa. Veja **como saber se um e-mail veio mesmo de nós**.

A forma de a deixar de ver é ter tudo pago.
Se uma fatura que já não faz sentido continua em aberto (um serviço que cancelou, por exemplo), peça-nos para a cancelar em vez de a ignorar: assim a lista fica limpa e não surgem avisos.

PRECISA DE AJUDA?

Uma fatura da lista não confere, ou já a pagou e continua em aberto? Envie-nos o número e o comprovante.

Abrir um pedido de suporte →

VEJA TAMBÉM

- **Como pagar a sua fatura** →
- **Transferência bancária: as cinco fases até ser confirmada** →
- **Porque a fatura mostra este valor, e o calendário de faturamento** →
- **Métodos de pagamento** →

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

RLX-BR-KB-4092 · v2026.10.18 · Gerado a 14/11/2026 22:21

Versão online deste documento