Gerado a 16/10/2026 07:23

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

Um serviço suspenso por outro motivo que não o pagamento: o que quer dizer e o que acontece a seguir

Suporte e Conta

CÓDIGO	VERSÃO	PAÍS · IDIOMA
RLX-BR-KB-5622	v2026.10.15	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/5622

A resposta curta: a causa mais comum de uma suspensão é uma fatura por pagar, e essa tem as suas regras e um caminho simples: **Reativar um plano suspenso**. Mas um serviço também pode ser suspenso para **proteger o resto do servidor ou o próprio cliente**, por exemplo se o site foi atacado ou está enviando spam. Nesse caso o que se faz primeiro é descobrir a causa.

As razões possíveis

Razão	O que costuma ser	O que fazer
Pagamento	Uma fatura por pagar passou o prazo.	Pague a fatura em atraso. O serviço volta sozinho: **Paguei e continua suspenso**.
Segurança	O site foi infetado ou invadido e está prejudicando o servidor ou outras pessoas.	Limpe o site antes de pedir a reativação: **Como saber se o site foi comprometido** e **Como limpar um site comprometido**.
Spam ou abuso	Do servidor saem mensagens em massa, ou há uma queixa.	Descubra a conta ou o formulário que envia: **Domínio ou IP numa lista negra** e **Denunciar um abuso**.
Uso excessivo de recursos	Um programa com defeito consome muito durante muito tempo.	Normalmente o serviço é limitado, e não suspenso. Veja **Os limites que ninguém anuncia**.
Pedido do titular	Foi você ou alguém com acesso à conta que pediu.	Peça a reativação no mesmo pedido de suporte.
Uso fora das regras	Conteúdo ou atividade que os termos não permitem.	Fale conosco: perceber o que aconteceu vem antes de qualquer decisão. Os termos estão no site.

O que costuma acontecer a seguir

1. **Veja o seu e-mail e a lista de pedidos.** Quando suspendemos por um motivo que não seja o pagamento, tentamos explicar o motivo, e deixamos lá a razão.

2. **Responda no mesmo pedido,** a dizer o que descobriu e o que vai fazer.

3. **Resolva a causa** (limpar o site, trocar as senhas, desligar o formulário que está sendo abusado).

4. **Pedimos a confirmação** e reativamos o serviço assim que a causa está resolvida.

Reativar sem resolver a causa só repete a suspensão. Se o site foi invadido, mude as senhas (cPanel, FTP, banco de dados, WordPress) depois de o limpar, e atualize o que estava desatualizado. Não temos como dizer, de antemão, quanto demora; depende de cada caso.

Se não percebe porque o seu site está parado, abra um pedido com o domínio. Pode não ser uma suspensão: veja **O site está em baixo: o que verificar primeiro**.

O seu serviço está suspenso e não há fatura por pagar? Abra um pedido com o domínio e o que vê na tela.

Abrir pedido de suporte

VEJA TAMBÉM

Como reativar um plano suspenso ou terminado

Como saber se o seu site foi comprometido

Como limpar um site comprometido

O seu site está em baixo: o que verificar primeiro

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	37 mil+	130+
FUNDADA	CLIENTES	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

RLX-BR-KB-5622 · v2026.10.15 · Gerado a 16/10/2026 07:23