Mozout

Gerado a 15/11/2026 03:33

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

# Paguei duas vezes ou a factura errada: o que acontece ao dinheiro

Pagar as faturas

| CÓDIGO | VERSÃO | PAÍS · IDIOMA |
| --- | --- | --- |
| RLX-MZ-KB-3960 | v2026.10.10 | Moçambique · Português |

**MozOut Moçambique**
RLX Holdings, S.A. · Grupo RLX Holdings
NUIT 401 191 607 · NUEL 105 045 974 · CAE 62022

https://www.my.mozout.com/knowledgebase/3960

# Paguei duas vezes ou a factura errada: o que acontece ao dinheiro

Pagar as faturas Criado em **10 de outubro de 2026** 2 min de leitura



Pagar duas vezes, ou pagar a factura errada, **não se perde**: o dinheiro está registado na sua conta e resolve-se. O que importa é **não pagar uma terceira vez** e juntar os dados do pagamento para que o localizemos depressa. Quase sempre o excedente fica como crédito na conta ou volta pelo mesmo caminho por onde veio.

## O que fazer, por ordem

1. **Não pague outra vez.** Um novo pagamento não acelera o primeiro e dá trabalho a desfazer dos dois lados.

2. **Veja o estado das facturas** no My MozOut. Qual está Paga? Qual continua Por pagar? Se duas facturas têm valores parecidos, é fácil trocá-las.

3. **Junte os dados de cada pagamento:** data, hora, valor, método e, conforme o caso, o código da transacção ou os últimos quatro dígitos do cartão.

4. **Escreva-nos** com o número da factura que queria pagar e o da que pagou, ou as duas datas do pagamento duplicado. Veja **o que escrever num pedido sobre um site, e-mail, domínio ou factura**.

5. **Escolha o destino do excedente:** ficar como crédito para a próxima renovação, ou voltar pelo mesmo caminho.

6. **Guarde os comprovativos** até tudo estar fechado.

| O que aconteceu | O que costuma acontecer ao dinheiro |
|---|---|
| **Pagou a mesma factura duas vezes** | A factura ficou paga com o primeiro pagamento. O segundo é um excedente: crédito ou devolução. |
| **Pagou uma factura que já tinha sido cancelada** | O valor fica como crédito na conta e é aplicado à factura certa. |
| **Pagou uma factura em vez de outra** | Diga-nos qual queria pagar. O pagamento pode ser aplicado à factura certa. |
| **Pagou por dois métodos ao mesmo tempo** | Como o duplicado, mas mais difícil de localizar. Envie ambos os comprovativos. |

**Devolução não é imediata.**
Quando se escolhe devolver, o dinheiro volta pelo mesmo método de pagamento. Numa transferência precisamos dos dados bancários. Os prazos dependem do método e do seu banco: não os escrevemos aqui. Veja **reembolsos e cancelamentos**.

**Para não duplicar**
, depois de pagar espere um minuto e actualize a página da factura antes de tentar de novo: a confirmação costuma ser imediata. Pague sempre a partir da própria factura, uma de cada vez: veja **que métodos de pagamento existem onde você está**. Se a factura continua em aberto depois de pagar, veja **a factura está paga mas o serviço continua parado**.

PRECISA DE AJUDA?

Pagou duas vezes? Envie-nos as datas, os valores e o número da factura, e dizemos-lhe o que fazer.

Abrir um pedido de suporte →

VEJA TAMBÉM

- Que métodos de pagamento existem onde você está →
- Transferência bancária: as cinco fases até o pagamento ser confirmado →
- Reembolsos e cancelamentos: o que volta, quando, e o que não volta →

**Pagar com cartão: como funciona e o que pode correr mal**

## MozOut Moçambique

**RLX Holdings, S.A. · Grupo RLX Holdings**

| | |
|---|---|
| NUIT | 401 191 607 |
| NUEL | 105 045 974 |
| CAE | 62022 |
| SEDE | Bairro 7 de Setembro<br>Vilankulo 1304 · CEP 0411-02, Inhambane, Moçambique |
| CONTACTOS | info@mozout.com · +258 84 635 1111 · +258 86 635 1111 · www.mozout.com |
| HORÁRIO | 2ª. à 6ª. Feira - 08 à 16 Horas<br>Sábado & Domingo - Fechado |

Versão online deste documento

RLX-MZ-KB-3960 · v2026.10.10 · Gerado a 15/11/2026 03:33