Gerado a 17/10/2026 11:50

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

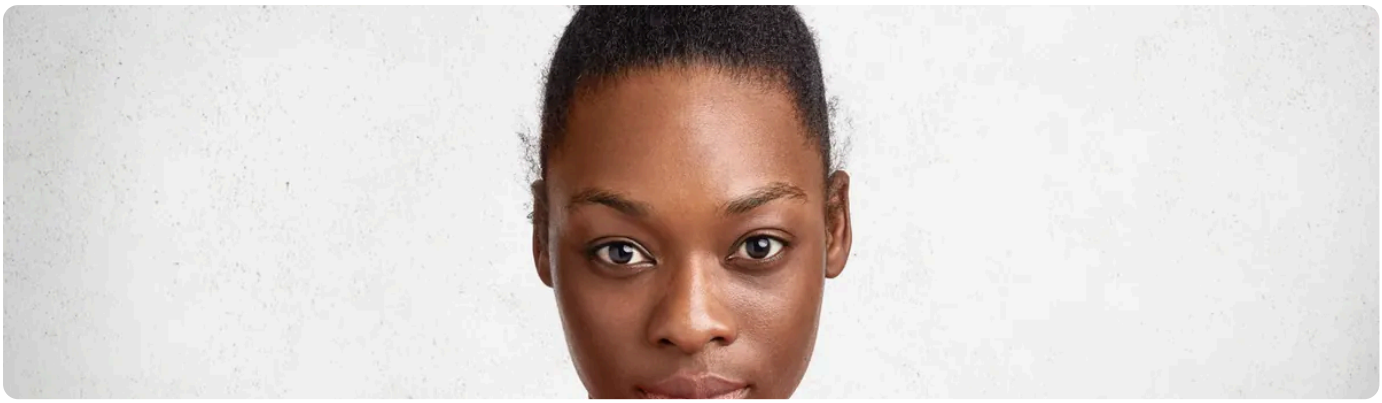
Paguei menos do que a factura pede: pagamentos parciais e como liquidar o resto

Facturação e Pagamentos

CÓDIGO	VERSÃO	PAÍS · IDIOMA
RLX-MZ-KB-3966	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/3966



Quando se paga **menos do que a factura pede**, a factura fica aberta com a diferença por liquidar, e o serviço não se activa nem renova enquanto o resto não chegar. Quase sempre é a taxa do banco, descontada do valor enviado. A solução é pagar **só a diferença**, com o número da factura bem visível.

Porque é que ficou curto

Causa	Como se reconhece	Como evitar da próxima vez
O banco descontou uma taxa	Chegou menos do que enviou, sobretudo em transferências internacionais.	Escolha a opção em que os encargos ficam a cargo de quem envia. Veja **em que moeda paga, e porque o seu banco cobrou outro valor**.
Enganou-se no valor	O valor é inferior ao total no fim da factura.	Copie o total da própria factura.
Pagou a factura antiga	O valor era o de uma renovação anterior, ou de um plano diferente.	Pague sempre a partir da factura aberta.
Uma conversão de moeda	Pagou numa moeda que não é a da factura.	Veja a moeda no topo da factura.

Como liquidar o resto

1. **Abra a factura** no My MozOut e veja o estado e o valor ainda em falta.

2 **Pague a diferença** por um método que se confirma sozinho, ou por transferência com o número da factura na referência.

3 **Se foi por transferência, envie o comprovativo** do que enviou, e depois o da diferença. Veja **transferência bancária: as cinco fases até o pagamento ser confirmado**.

4 **Espere a confirmação:** quando a soma chegar ao total, a factura passa a Paga e o serviço activa-se ou renova-se.

5 **Na dúvida sobre o valor em falta, não adivinhe:** escreva-nos com o número da factura e o valor que enviou.

O que guardar para provar a diferença

Se a diferença vem de uma taxa do banco, **guarde a confirmação do seu banco**: mostra o valor debitado e, quando mostra, o valor creditado. É a prova de que enviou o valor certo e de que o resto ficou no caminho. Junte-a ao comprovativo quando nos escrever, para vermos logo porque é que o valor chegou curto. Se o seu banco não mostra a taxa, peça-lhe o detalhe da operação.

Não pague de novo o valor completo para "emendar". Fica com um excedente para recuperar, como em **paguei duas vezes ou a factura errada**. Pague só a diferença que a factura mostra em falta.

Se o serviço está perto do vencimento, diga-o ao escrever: a diferença pequena não deve deixar uma renovação cair. O calendário está em **porque a sua factura tem este valor, e o calendário de facturação**.

Pagou com cartão e o valor no extracto é diferente? A conversão é do processador e do seu banco, não nossa: veja **em que moeda paga**.

Não percebe quanto falta pagar? Envie-nos o número da factura e o valor que enviou.

Abrir um pedido de suporte

VEJA TAMBÉM

Em que moeda paga, e porque o seu banco cobrou outro valor

Transferência bancária: as cinco fases até o pagamento ser confirmado

Como pagar a sua factura

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

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 Moçambique

RLX Holdings, S.A. · Grupo RLX Holdings

NUIT	401 191 607
NUEL	105 045 974
CAE	62022
SEDE	Bairro 7 de Setembro 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 Sábado & Domingo - Fechado

RLX-MZ-KB-3966 · v2026.10.10 · Gerado a 17/10/2026 11:50