Mozout

Gerado a 27/10/2026 23:25

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

Factura paga mas o serviço continua suspenso ou pendente: o que verificar

Facturação e Pagamentos

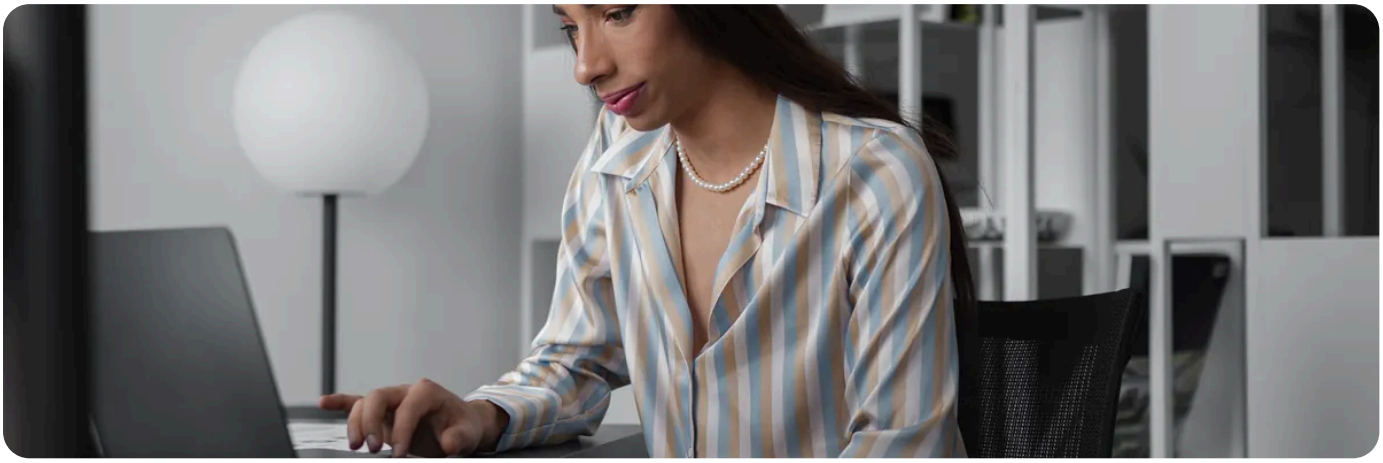
CÓDIGO	VERSÃO	PAÍS · IDIOMA
RLX-MZ-KB-3984	v2026.10.10	Moçambique · Português

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/3984

Factura paga mas o serviço continua suspenso ou pendente: o que verificar

Facturação e Pagamentos Criado em **10 de outubro de 2026** 2 min de leitura



Se a factura já aparece como **Paga** e o serviço continua parado, a causa é quase sempre uma de quatro: pagou **outra** factura do mesmo serviço, o pagamento ainda não foi registado, o navegador mostra uma página antiga, ou o serviço novo está à espera de ser criado. Uma passagem rápida resolve a maioria.

O que está a ver, e o que significa

O que vê	O que significa	O que fazer
A factura continua Por pagar	O pagamento ainda não foi registado.	Espere um minuto e actualize. Se pagou por transferência, a confirmação é manual: veja **transferência bancária: as cinco fases até o pagamento ser confirmado**.
A factura está Paga e o serviço Suspenso	Pode haver **outra** factura em atraso do mesmo serviço, ou a reactivação ainda não correu.	Veja a lista de facturas: pagar uma não resolve a outra.
O serviço novo está Pendente	Está à espera de ser criado depois do pagamento.	Veja **paguei, e agora? Cinco passos até o site abrir**.
O serviço está Activo, mas o site não abre	Já não é facturação: pode ser o domínio, o DNS ou o navegador.	Veja **o seu site está em baixo: o que verificar primeiro**.
O serviço está Encerrado	Passou da suspensão. Pagar já não o repõe só por si.	Fale connosco já. Veja **reactivar um plano suspenso ou encerrado**.

Passo a passo

1. **Abra a lista de facturas** no My MozOut e veja todas: não só a que acabou de pagar. Pode haver duas, uma de um serviço novo e outra da renovação do que já tinha.

2. **Confirme que pagou a factura certa,** com o valor exacto. Uma diferença deixa a factura aberta: veja **paguei menos do que a factura pede**.

3. **Espere um pouco e actualize.** Os métodos que se confirmam sozinhos reactivam o serviço em poucos minutos. Uma transferência espera pela verificação.

4. **Teste noutro sítio:** numa janela privada ou noutra rede. Uma página de suspensão antiga pode ficar na memória do navegador ou do DNS.

5. **Se continua igual, escreva-nos** com o número da factura, o domínio ou serviço, a hora e o método do pagamento.

Não pague outra vez.
Um segundo pagamento não acelera o primeiro e cria um excedente para recuperar: veja **paguei duas vezes ou a factura errada**.

O seu serviço foi suspenso por falta de pagamento?
Os ficheiros, o e-mail e as bases de dados ficam intactos durante a suspensão, e voltam inteiros: veja **o que deixa de funcionar se não pagar**.

PRECISA DE AJUDA?

Pagou, a factura está Paga e o serviço continua parado? Envie-nos o número da factura e a hora do pagamento.

Abrir um pedido de suporte →

VEJA TAMBÉM

- Reactivar um plano suspenso ou encerrado →
- Paguei, e agora? Cinco passos até o site abrir →

O seu site está em baixo: o que verificar primeiro →

Transferência bancária: as cinco fases até o pagamento ser confirmado →

Mozout

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-3984 · v2026.10.10 · Gerado a 27/10/2026 23:25

Versão online deste documento