Mozout

Gerado a 15/11/2026 03:33

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

Cancelei o serviço e chegou uma factura: o que verificar

Reembolsos e contestações

CÓDIGO	VERSÃO	PAÍS · IDIOMA
RLX-MZ-KB-4020	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/4020

Cancelei o serviço e chegou uma factura: o que verificar

Reembolsos e contestações · Criado em **10 de outubro de 2026** · 3 min de leitura



Quase sempre há uma razão simples, e são sete as mais comuns. Antes de pagar ou de se zangar, **abra a factura e veja a que serviço ela se refere**: é a linha que lhe diz qual das sete é a sua.

As razões mais comuns

O que se passou	O que verificar
O pedido nunca foi concluído	Pedir o cancelamento tem vários passos e o último é confirmar. Procure o e-mail que regista o pedido. Se não há e-mail, o pedido não ficou feito.
Cancelou outro serviço	A hospedagem, o domínio, o certificado SSL e cada extra são serviços diferentes. Cancelar um não cancela os outros.
A factura já tinha sido emitida	As facturas de renovação saem com bastante antecedência. Se pediu o cancelamento depois, a factura pode já existir. Uma factura de um serviço cancelado costuma ser cancelada quando o pedido é tratado; se continua lá, diga-nos.
Escolheu “no fim do período”	O serviço continua até à data já paga. Isso não gera cobrança nova, mas pode explicar porque a conta ainda mostra o serviço activo.
O domínio continuou a renovar	Ao pedir o cancelamento de um serviço com domínio, o ecrã pergunta se quer **cancelar também a renovação do domínio**. Se não marcou, o domínio fica a renovar-se.
Tem outro serviço	Um segundo plano, um extra, um domínio que já esquecera. Veja a lista de serviços.
O pedido foi desfeito	Se reabriu o pedido ou o serviço foi reactivado, a facturação segue.

Passo a passo para descobrir

1. Abra a factura em My MozOut. Em cada linha está o nome do serviço e o período que a factura cobre.

2. Vá à lista de serviços e abra esse serviço. Se o cancelamento foi recebido, vê um aviso de **cancelamento pedido**; o estado final é "Cancelado".

3. Se não há aviso, peça o cancelamento agora, pelo botão **Pedir cancelamento** dentro do serviço. Veja **como cancelar um serviço e ficar só com o domínio**.

4. Se há aviso e a factura continua aberta, abra um pedido de suporte com o número da factura e a data em que pediu o cancelamento.

Não ignore a factura por ter cancelado.
Se, por engano, o pedido não ficou feito, a factura não paga leva à suspensão e, mais tarde, ao encerramento do serviço. Confirme primeiro; depois decida. O que se perde e quando está em **o que deixa de funcionar se não pagar**.

Antes de cancelar, leve os seus dados.
Depois de o serviço fechar, a conta deixa de estar acessível. Os ficheiros, as bases de dados e o e-mail devem ser descarregados enquanto o serviço está activo. Veja **reembolsos e cancelamentos** para o que volta e o que não volta.

PRECISA DE AJUDA?

Cancelou e a factura continua a chegar? Mande-nos o número dela e a data do seu pedido.

Abrir um pedido de suporte →

VEJA TAMBÉM

- **Cancelar um serviço e ficar só com o domínio** →
- **Reembolsos e cancelamentos: o que volta, quando, e o que não volta** →
- **Porque a factura mostra este valor, e o calendário de facturação** →

Como fazer uma reclamação e como a tratamos →

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

Versão online deste documento

RLX-MZ-KB-4020 · v2026.10.10 · Gerado a 15/11/2026 03:33