Mozout

Gerado a 15/11/2026 03:33

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

O reembolso foi aprovado: como o dinheiro chega até si e porque o valor pode diferir

Reembolsos e contestações

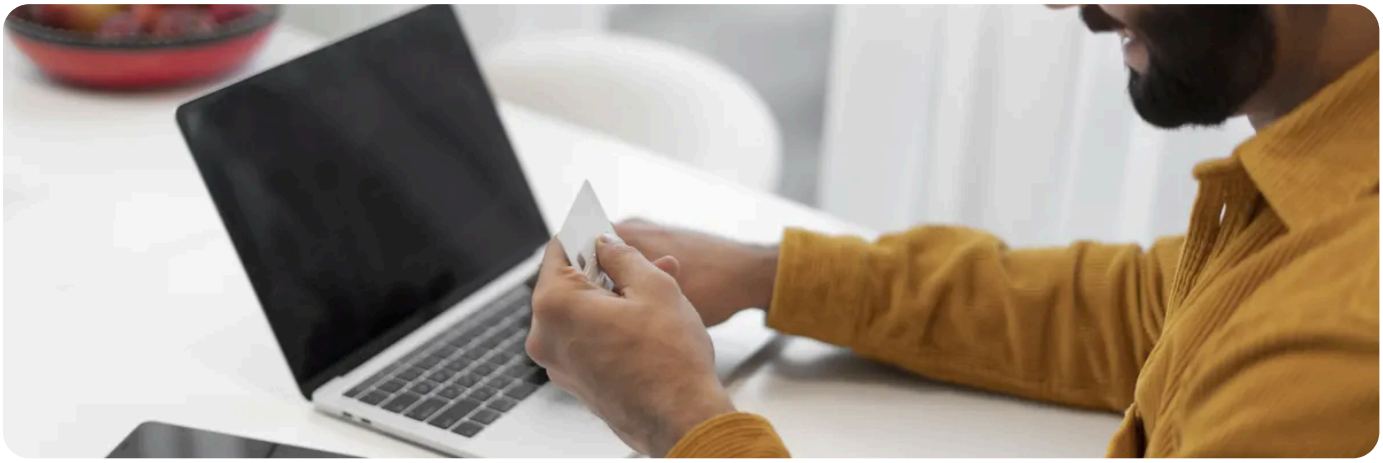
CÓDIGO	VERSÃO	PAÍS · IDIOMA
RLX-MZ-KB-4026	v2026.10.10	Moçambique · Português

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/4026

O reembolso foi aprovado: como o dinheiro chega até si e porque o valor pode diferir

Reembolsos e contestações · Criado em **10 de outubro de 2026** · 2 min de leitura



Quando um reembolso é aprovado, o dinheiro volta, sempre que possível, **pelo mesmo caminho por onde saiu**. A parte que não controlamos é o que acontece depois de o enviarmos: o banco ou a operadora têm o seu tempo e o seu câmbio. Este artigo explica o que esperar. O que é reembolsável, e o que não é, está em **reembolsos e cancelamentos**.

Como chega, conforme pagou

Como pagou	O que acontece ao reembolso
Cartão	O reembolso vai através do processador de pagamentos para o mesmo cartão. Aparece no extracto quando o seu banco o regista, e é o banco que decide quando. Um valor “pendente” ainda não é dinheiro devolvido.
Transferência bancária	Precisamos de uma conta em seu nome. Os dados enviam-se no pedido de suporte, nunca num sítio público. Se a conta for de outra pessoa, diga-nos antes.
Outro método	Dizemos-lhe no pedido por que caminho o podemos fazer. Se o método original não permite devolução, combinamos uma alternativa consigo.

Porque o valor pode não bater certo

1. **Câmbio.** Se pagou por cartão numa moeda diferente da do seu banco, a conversão faz-se na data do reembolso, não na data do pagamento. O valor devolvido pode ficar acima ou abaixo do que saiu. Veja **em que moeda paga e porque o banco cobrou outro valor**.

2. **Comissões do banco.** O seu banco, ou o banco correspondente numa transferência internacional, pode descontar uma comissão à entrada.

3 **Só o que foi pago.** O reembolso devolve o que pagou naquela factura; um valor que pagou por outra via, ou um crédito usado, é tratado à parte.

O que ver em My MozOut

Na factura, o reembolso aparece como uma transacção própria, e o estado passa a **Reembolsado** quando devolvemos o valor todo. O serviço correspondente é cancelado quando o pedido fica confirmado, por isso guarde antes o que quer levar consigo. Se a ideia era ficar com o crédito na conta, veja **o saldo de crédito**.

Não abra uma disputa no banco por um reembolso já aprovado.
Passam a existir dois processos sobre o mesmo dinheiro, e isso atrasa ambos. Se o valor não chegou, fale connosco primeiro.

Se não chegou, junte isto ao pedido:
O número do pedido onde o reembolso foi aprovado, a data em que o aprovámos, o método com que pagou e, se pagou por cartão, os últimos quatro dígitos. Nunca o número completo, nem a validade, nem o código de segurança.

PRECISA DE AJUDA?

O reembolso foi aprovado e o valor não aparece? Responda ao pedido onde o aprovámos, com a data do seu extracto.

Abrir um pedido de suporte →

VEJA TAMBÉM

- **Reembolsos e cancelamentos: o que volta, quando, e o que não volta** →
- **Em que moeda paga, e porque o banco cobrou outro valor** →
- **Pagar por cartão: como funciona e o que pode correr mal** →
- **Uma cobrança que não reconhece ou com que não concorda** →

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-4026 · v2026.10.10 · Gerado a 15/11/2026 03:33