Mozout

Gerado a 15/11/2026 03:33

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

Lembretes de pagamento: o que esperar e porque chegou um depois de pagar

Reembolsos e contestações

CÓDIGO	VERSÃO	PAÍS · IDIOMA
RLX-MZ-KB-4050	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/4050

Lembretes de pagamento: o que esperar e porque chegou um depois de pagar

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



Os lembretes são **automáticos** e saem de acordo com o estado da factura. Se chegou um depois de pagar, quase sempre é uma de quatro coisas: o pagamento ainda não foi registado, o lembrete foi gerado antes, pagou outra factura, ou o lembrete é de outro serviço. Verificar demora um minuto.

O que esperar

Mensagem	Para que serve
A factura nova	Quando é emitida, com o serviço, o valor e o prazo. É um aviso para ter tempo, não uma exigência no próprio dia.
Lembretes antes do vencimento	Se a factura continua por pagar, chega um lembrete.
Avisos depois do vencimento	Se passa a data sem pagamento, seguem-se avisos. O serviço continua a funcionar, mas o relógio da suspensão corre. As datas estão em **o calendário de facturação**.
A janela ao entrar	Com facturas por pagar, ao entrar na sua conta (e no site, com sessão iniciada) aparece uma janela uma vez por dia. Veja **o que é essa janela**.

Recebi um lembrete e já paguei

1. **Abra a factura pela sua conta**, não pelo e-mail. Se o estado é “Paga”, ignore o lembrete: foi gerado antes de o pagamento ser registado.

2. Se está por pagar e pagou por transferência, o pagamento precisa de uma verificação nossa. Veja **as etapas até a transferência ser confirmada**.

3 Se pagou por um método que confirma sozinho e a factura continua aberta, veja se pagou **a factura certa e o valor exacto**. Duas facturas de valor parecido confundem-se com facilidade, e um valor curto deixa a factura aberta. Veja **paguei e o serviço continua parado**.

4 Se tudo isto está certo e a factura continua por pagar, abra um pedido com o comprovativo. Não pague uma segunda vez.

Não recebo os lembretes

Os avisos vão para o **e-mail da conta** e para os contactos que tenham a opção de facturas ligada. Se esse endereço mudou ou é de alguém que saiu, as facturas e os lembretes perdem-se. Veja **como mudar o e-mail de registo** e **os e-mails da empresa que não chegam**. Para pôr outra pessoa a recebê-los, veja **enviar as facturas ao contabilista**.

Um lembrete nunca lhe pede os dados do cartão nem a senha.
Se o e-mail traz uma ligação para "regularizar" dados de pagamento, não clique: entre na sua conta pelo endereço de My MozOut. Veja **como saber se um e-mail veio mesmo de nós**.

Pague quando a factura é emitida, não quando vence.
É para isso que o prazo existe, e deixa de haver lembretes.

PRECISA DE AJUDA?

Recebeu um lembrete que não bate com o que pagou? Envie-nos o número da factura e o comprovativo.

Abrir um pedido de suporte →

VEJA TAMBÉM

- **Porque a factura mostra este valor, e o calendário de facturação** →
- **Aparece uma janela sobre facturas por pagar quando entro: o que é e o que fazer** →
- **Paguei mas o serviço continua suspenso ou pendente: o que verificar** →
- **Os e-mails da empresa não chegam: confirmações, facturas e respostas** →

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

Versão online deste documento

RLX-MZ-KB-4050 · v2026.10.10 · Gerado a 15/11/2026 03:33