Mozout

Gerado a 15/11/2026 03:33

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

Uma janela sobre facturas por pagar aparece quando entro: o que é e o que fazer

Encomendas e serviços

CÓDIGO	VERSÃO	PAÍS · IDIOMA
RLX-MZ-KB-4092	v2026.10.28	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/4092

Uma janela sobre facturas por pagar aparece quando entro: o que é e o que fazer

Encomendas e serviços · Criado em **10 de outubro de 2026** · Atualizado em **28 de outubro de 2026** · 3 min de leitura



É um **lembrete nosso**. Quando entra na sua conta e tem pelo menos uma factura **por pagar** (ou à espera de confirmação do pagamento), abre-se uma janela com a lista dessas facturas: o número, o valor, a data de emissão e a de vencimento, e o total. Não é um erro nem um vírus, e não tem de a resolver à pressa: serve para que nenhuma factura passe despercebida.

O que a janela mostra

O que vê	O que quer dizer
Uma linha por factura	Cada factura ainda em aberto, com o valor e o vencimento. As que já passaram da data aparecem destacadas.
Botão para pagar	Leva-o à factura, onde escolhe como pagar. Ver **como pagar a sua factura**.
Botão para ver, em vez de pagar	A factura está à espera de confirmação do pagamento (uma transferência, por exemplo). Não pague outra vez: aguarde a confirmação. Ver **as cinco fases até o pagamento ser confirmado**.
O total	A soma do que falta pagar, na moeda da sua conta.

A janela pode aparecer no My MozOut e também nas páginas do nosso site, **só enquanto tem a sessão iniciada**. Fecha-se com o botão de fechar e não volta a cada página que abre; volta a aparecer quando entrar de novo na conta.

O que fazer, conforme o caso

1. **Reconhece a factura e ainda não pagou.** Pague a partir da janela ou da lista de facturas. O que acontece a um serviço cuja factura não é paga está em **reactivar um plano suspenso ou terminado**, e os métodos disponíveis na sua região estão em **que métodos de pagamento existem**.

2 **Já pagou e a factura continua na lista.** Veja se o pagamento está "à espera de confirmação". Se pagou por transferência, a confirmação não é instantânea. Se passou algum tempo e nada mudou, abra um pedido com o comprovativo e o número da factura.

3 **Não reconhece a factura.** Abra-a e veja a que serviço ou domínio se refere, e a data. Se continua a não fazer sentido, não pague: abra um pedido a indicar o número da factura. Pode ser uma renovação automática de que se esqueceu, ou um serviço que já não queria.

4 **O valor não é o que esperava.** Ver **porque a factura tem este valor**. Se continua a não bater certo, diga-nos o número da factura e o valor que esperava.

! **A janela nunca lhe pede dados de cartão, senhas nem códigos.**
Só lista facturas e leva-o para a factura, no nosso endereço. Se uma janela noutro sítio, ou uma mensagem por e-mail ou WhatsApp, lhe pedir esses dados em nosso nome, não é nossa. Veja **como saber se um e-mail veio mesmo de nós**.

A forma de a deixar de ver é ter tudo pago.
Se uma factura que já não faz sentido continua em aberto (um serviço que cancelou, por exemplo), peça-nos para a cancelar em vez de a ignorar: assim a lista fica limpa e não surgem avisos.

PRECISA DE AJUDA?

Uma factura da lista não bate certo, ou já a pagou e continua em aberto? Envie-nos o número e o comprovativo.

Abrir um pedido de suporte →

VEJA TAMBÉM

- Como pagar a sua factura →
- Transferência bancária: as cinco fases até ser confirmada →
- Porque a factura mostra este valor, e o calendário de facturação →
- Métodos de pagamento →

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-4092 · v2026.10.28 · Gerado a 15/11/2026 03:33