Gerado a 17/10/2026 11:53

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

Um referido não aparece na sua conta de afiliado: as razões habituais

Suporte e Conta

CÓDIGO	VERSÃO	PAÍS · IDIOMA
RLX-MZ-KB-5358	v2026.10.15	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/5358

A resposta curta: o programa liga uma pessoa à sua ligação através de um **cookie no navegador** de quem clicou, e só paga depois de a **factura estar paga**. Quase todos os «referidos em falta» vêm de uma de duas coisas: a pessoa não chegou pelo mesmo navegador, ou a factura ainda não foi paga.

O que o ecrã Afiliados mostra

No ecrã **Afiliados** do My MozOut vê os **Cliques** (visitas pela sua ligação), as **Inscrições** (contas criadas depois dessas visitas) e as **Conversões**. Mais abaixo, a tabela dos seus referidos, com a data, o valor, a comissão e o estado de cada um. Comece sempre por aí.

As razões mais comuns

Situação	O que aconteceu
A pessoa clicou no telemóvel e inscreveu-se no computador	O cookie fica no navegador onde se clicou. Noutro aparelho, ou noutro navegador, a ligação perde-se.
Abriu a ligação dentro de uma aplicação (rede social, chat)	Alguns navegadores embutidos nessas aplicações não guardam o cookie como um navegador normal.
Limpou os cookies, usou um separador privado ou um bloqueador	O registo da visita some-se antes de a pessoa se inscrever.
A pessoa já tinha conta connosco	O programa conta inscrições novas. Quem já era cliente não conta como referido novo.
Inscreveu-se antes de clicar na ligação	A ligação tem de vir antes da inscrição.
Escreveu o endereço à mão ou pesquisou-nos no Google	Sem passar pela sua ligação, não há registo. Isto acontece mesmo quando alguém «ouviu falar de nós» por si.
A pessoa inscreveu-se mas a factura não foi paga	Vê o referido na tabela, mas **sem comissão**. A comissão só nasce quando a factura é paga.

No separador de comissões, as **Comissões Pendentes** são as que ainda não passaram para o saldo disponível. Se uma ficar muito tempo ali, diga-nos.

O que pode fazer

1. **Confira a tabela de referidos** e o estado de cada um. Veja se a pessoa aparece, e com que data.

2. **Pergunte à pessoa como chegou:** pelo telemóvel ou pelo computador, por uma mensagem, uma rede social, uma pesquisa. Costuma explicar tudo.

3. **Para a próxima vez,** peça que abra a ligação e se inscreva **no mesmo aparelho e navegador**, na mesma sessão, sem separador privado.

4. **Use a ligação tal como a vê no ecrã.** Não a corte, não a mude. Veja **Onde partilhar a ligação**.

5. **Se acha que houve um erro nosso,** abra um pedido com o dia e a hora aproximados do clique e o nome da empresa ou da pessoa, **só com o consentimento dela**.

Não prometemos creditar à mão. O registo depende do que o navegador guardou. Quando há prova de que a pessoa veio pela sua ligação e não ficou registada, analisamos o caso; mas não é a regra. Os dados de contacto e de pagamento devem estar atualizados: **Atualizar os dados de registo**.

Acha que faltou um referido? Abra um pedido com as datas e diga o que já confirmou na tabela.

Abrir pedido de suporte

VEJA TAMBÉM

O programa de afiliados

Onde partilhar a ligação de afiliado e o que evitar

Levantar o saldo de afiliado: o mínimo, o pedido e o que acontece a seguir

Atualizar os seus dados de registo

Versão online deste documento

A MozOut é uma empresa líder em serviços de internet, com a missão de ajudar negócios a nascerem e prosperarem por meio da tecnologia.

2020	37 mil+	130+
FUNDADA	CLIENTES	INSCRIÇÕES POR DIA

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-5358 · v2026.10.15 · Gerado a 17/10/2026 11:53