

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

Depois de encomendar: o que acontece a seguir, e quando se deve preocupar

Suporte e Conta

CÓDIGO

RLX-MZ-KB-5484

VERSÃO

v2026.10.15

PAÍS · IDIOMA

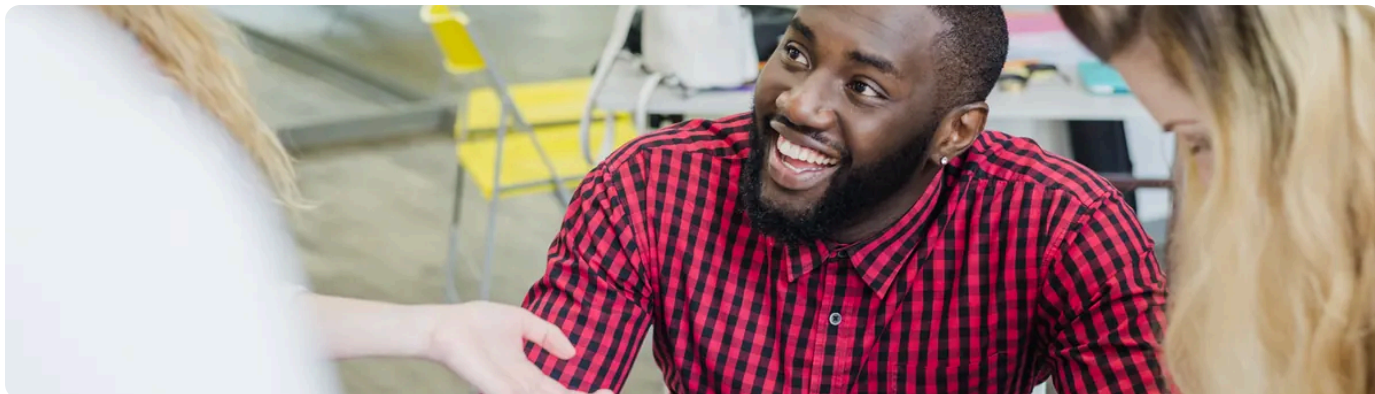
Moçambique · Português

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/5484>



A resposta curta: depois de encomendar, o seu serviço só começa quando a **factura é paga**. Com os meios que confirmam sozinhos, o serviço fica pronto pouco depois do pagamento. Com uma transferência bancária, falta a confirmação do banco, que não depende de nós. Entretanto, é normal que o serviço apareça como «Pendente» no My MozOut.

A sequência, passo a passo

1

Faz a encomenda. Cria-se uma factura por pagar (uma proforma, até ser paga) com tudo o que escolheu. Veja **Factura proforma**.

2

Paga. Os meios que confirmam sozinhos (carteira móvel, referência) acertam a factura logo. Uma transferência bancária pede a confirmação do banco e o envio do comprovativo: **Transferência bancária: as cinco etapas**.

3

A factura passa a «Paga». É neste momento que o serviço é criado, sem ninguém ter de mexer.

4

Recebe o e-mail com os acessos. Traz o endereço do painel e os dados de entrada. Veja **Que acesso é preciso**.

5

Entra e começa. O primeiro sítio a visitar é **Os primeiros trinta minutos no cPanel**. Se o domínio ainda não aponta para nós, o site abre numa página de boas-vindas: **Como tirar a página de boas-vindas**.

O que é normal, e o que não é

Situação	É normal?
O serviço está «Pendente» e a factura por pagar	Sim. Falta o pagamento.
Pagou por transferência e o serviço ainda está «Pendente»	Sim, enquanto o banco não confirma. Veja o artigo da transferência.
Pagou por um meio imediato e passou algum tempo	Não. Abra um pedido. Veja Paguei e o serviço continua pendente .
O e-mail com os acessos não chegou	Veja a pasta de spam e o e-mail da sua conta; se não estiver lá, os dados também aparecem no My MozOut.
O domínio novo ainda não abre o site	Pode levar algum tempo a propagar. Veja Quanto tempo demora o DNS .

Pague sempre a partir da factura dentro do My MozOut. Os dados de pagamento certos estão lá. Se alguém lhe enviar outros por mensagem, desconfie. E não faça o pagamento duas vezes por achar que não resultou: confirme primeiro o estado da factura.

Guarde o e-mail dos acessos e o número da factura. São o que lhe pedimos se precisar de ajuda.

Pagou e o serviço não avança? Abra um pedido com o número da factura e a forma de pagamento.

[Abrir pedido de suporte](#)

VEJA TAMBÉM

Factura proforma: o que é, porque o número muda quando paga e que documento guardar

Transferência bancária: as cinco etapas até o pagamento ser confirmado

Paguei a factura mas o serviço continua suspenso ou pendente: o que verificar

Os primeiros trinta minutos no cPanel



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

FUNDADA

37 mil+

CLIENTES

130+

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