

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

Porque é que a sua factura tem este valor, e o calendário de facturação

Facturação e Pagamentos

CÓDIGO

RLX-PT-KB-1018

VERSÃO

v2026.10.18

PAÍS · IDIOMA

Portugal · Português

MozOut Portugal

RLX Holdings (Pty) Ltd. · Grupo RLX Holdings

N.º fiscal (SARS) 943 907 6234 · N.º de registo (CIPC) 2025/667953/07

<https://www.my.mozout.com/knowledgebase/1018>

Porque é que a sua factura tem este valor, e o calendário de facturação

📁 Facturação e Pagamentos

📅 Criado em 11 de setembro de 2026

🔄 Atualizado em 18 de outubro de 2026

🕒 4 min de leitura



Duas perguntas chegam-nos quase todas as semanas: *porque é que a primeira factura não é o preço do plano?* e *porque é que recebi duas facturas ao mesmo tempo?* As duas têm a mesma resposta, e não há nada de escondido nela.

❓ A primeira factura é diferente de todas as outras

Na maior parte dos planos usamos **pró-rata**: em vez de começar o seu ciclo no dia em que comprou, alinhamos todos os serviços na mesma data do mês. Assim, quem tem três serviços recebe *uma* factura por mês e não três em dias diferentes.

Para chegar a essa data, a primeira factura cobra apenas os dias que faltam até lá. É por isso que ela quase nunca é igual ao preço anunciado - e por isso que, conforme o dia em que comprar, pode ser **bastante mais baixa ou bastante mais alta**.

⚙️ A conta, exactamente

Não há arredondamentos escondidos. São três números:

$$\text{valor} = \text{preço do plano} \times T / D$$

T = dias desde hoje até à data de alinhamento

D = dias do ciclo completo

É há uma regra que apanha muita gente de surpresa: se comprar já muito perto da data de alinhamento, a factura soma também **um ciclo inteiro**. Não é uma cobrança a mais - é para não lhe emitirmos uma factura de três dias e, logo a seguir, outra do mês completo.

Se comprar...	A primeira factura
Bastante antes da data	Cobre só os dias que faltam. Fica abaixo do preço do plano.
Perto da data	Cobre os dias que faltam mais um ciclo inteiro . Fica acima do preço do plano - e o ciclo seguinte já está pago.



O serviço começa na mesma.

O valor da primeira factura não muda nada do que recebe: a conta é criada e o serviço começa a contar assim que o pagamento entra, seja a factura de 4 dias ou de 40.

🕒 O calendário de facturação, dia a dia

Depois da primeira, tudo passa a correr no mesmo ritmo, e é sempre este:

Quando	O que acontece
15 dias antes do vencimento	A factura de renovação é emitida e enviada por e-mail. É para lhe dar tempo - não é para pagar nesse dia.
7 dias antes	Enviamos um lembrete, caso ainda esteja por pagar.
No dia do vencimento	Nada muda no serviço. O site e o e-mail continuam a funcionar normalmente.
1.º, 2.º e 3.º dia de atraso	Três avisos, em dias seguidos. O serviço continua no ar.
7 dias de atraso	O serviço é suspenso. O site deixa de abrir e o e-mail deixa de entrar - mas nada é apagado.
15 dias de atraso	O serviço é terminado e os dados podem ser removidos. Este é o prazo que interessa mesmo.



Não cobramos multa por atraso.

Nem juros. Entre o vencimento e a suspensão o valor a pagar é exactamente o mesmo do primeiro dia. O que se perde com o atraso é o serviço, não dinheiro.



Entre suspenso e terminado há uma diferença enorme.

Suspenso resolve-se pagando: o serviço volta, e volta com tudo. **Terminado** pode significar que os ficheiros e as caixas de correio já não existem - e aí pagar já não repõe nada. São oito dias entre uma coisa e a outra. Se estiver com dificuldade, fale connosco **antes** do 15.º dia - ver **como reactivar um plano suspenso ou terminado**.

🔍 Porque é que recebi duas facturas ao mesmo tempo

Acontece quando compra perto da data de renovação dos serviços que já tem: uma factura é a do serviço novo, a outra é a renovação normal do que já existia - emitida, como sempre, 15 dias antes. São coisas diferentes e ambas são devidas.

❗ Pagar só uma delas não resolve metade.

Cada factura está ligada aos seus próprios serviços. Se pagar a do serviço novo e deixar a renovação por pagar, o serviço novo arranca e o antigo entra na contagem para a suspensão. Vale sempre a pena olhar para as duas.

🌐 O domínio segue um calendário próprio

O domínio não é um serviço de alojamento: não se suspende nem se reactiva da mesma maneira, e quem manda nos prazos é o registo da extensão, não nós. Um domínio que expire tem regras e janelas próprias - ver **domínio expirado: o que acontece e quanto tempo tem**. É a factura que menos convém deixar passar.

✅ Como evitar surpresas

- 1 **Confirme o e-mail de contacto** na sua conta. As facturas e os avisos vão todos para lá, e vimos casos em que iam para o endereço de alguém que já saiu da empresa.
- 2 **Pague quando a factura sai, não quando vence.** Tem 15 dias de propósito.
- 3 **Passe para um ciclo mais longo** se lhe der jeito. Anual em vez de mensal é uma factura por ano em vez de doze, e costuma sair mais barato.
- 4 Se o plano já não serve, mudar é melhor do que deixar cair - ver **como subir ou descer de plano** e **como cancelar um serviço e ficar só com o domínio**.

Sobre como pagar e o que cada método demora a confirmar, ver **como pagar a sua factura** e **transferência bancária: as cinco fases**.

🔊 PRECISA DE AJUDA?

A factura não bate certo com o que esperava? Diga-nos o número.

📞 **Abrir um pedido** →

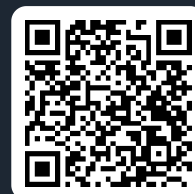


MozOut Portugal

RLX Holdings (Pty) Ltd. · Grupo RLX Holdings

N.º FISCAL (SARS)	943 907 6234
N.º DE REGISTO (CIPC)	2025/667953/07
SEDE	72 York Road, Kensington Joanesburgo 2094, Gauteng, África do Sul
CONTACTOS	info@mozout.com · +27 78 823 3325 · www.mozout.com
HORÁRIO	2ª. à 6ª. Feira - 08 à 16 Horas Sábado & Domingo - Fechado

RLX-PT-KB-1018 · v2026.10.18 · Gerado a 21/10/2026 17:42



Versão online deste
documento