

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

Como reactivar um plano suspenso ou encerrado

Facturação e Pagamentos

CÓDIGO

RLX-PT-KB-238

VERSÃO

v2026.10.04

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/238>



Um serviço aqui nunca é suspenso sem aviso, e reactivá-lo é mais simples do que possa esperar.

Suspenso

Se uma factura fica por pagar **7 dias** após o vencimento, o serviço é suspenso - o site e as caixas de correio deixam de responder, mas todos os ficheiros, e-mails e bases de dados ficam exactamente como estavam.

1

Encontre e pague a factura em atraso - veja **como pagar a sua factura**.

2

Assim que o pagamento é confirmado, o serviço **reactiva-se automaticamente** - não há período de espera nem mais nada a pedir.

Sem passo manual necessário. Ao contrário de alguns fornecedores, não precisa de abrir um pedido de **suporte** nem esperar que a equipa reactive a conta - acontece no momento em que o pagamento é confirmado. Quer recuar um ficheiro ou base de dados para um ponto anterior depois de voltar? Veja **como restaurar dados com o JetBackup**.

Encerrado

Se a factura ficar por pagar **15 dias** no total, o serviço é encerrado, e não apenas suspenso, e não pode simplesmente ser "ligado de novo". As cópias de segurança correm automaticamente de madrugada, todos os dias, enquanto a conta está activa, mas assim que um serviço é encerrado, só se guarda a **última cópia feita antes do encerramento** - não um histórico - e apenas por tempo limitado.

1

Contacte o suporte para pedir a restauração - quanto mais cedo após o encerramento, maior a hipótese de sucesso.

2

Fazemos uma cotação da taxa de restauro com base no tempo decorrido desde o encerramento, calculada a partir do valor mensal do seu plano:

Tempo desde o encerramento	Taxa de restauro
Até 30 dias	2x o valor mensal do seu plano
Até 90 dias	3x o valor mensal do seu plano
Até 180 dias	4x o valor mensal do seu plano
Até 1 ano	6x o valor mensal do seu plano

Assim que aprovar a cotação, iniciamos a restauração de imediato.

Isto não é garantido, nem é grátis. A restauração depende de a cópia ainda estar intacta e disponível, e fica menos certa quanto mais tempo esperar. Após **1 ano**, os dados são eliminados permanentemente e deixam de poder ser restaurados a qualquer preço.

Serviço suspenso ou encerrado? Fale connosco antes de assumir o pior.

Abrir um pedido de suporte

VEJA TAMBÉM

Se o pagamento foi por transferência, **Transferência bancária: as cinco fases até o pagamento ficar confirmado** explica quanto tempo falta até reactivar.

ALOJAMENTO WEB

Precisa de um alojamento que não lhe dê trabalho?

cPanel, certificado SSL grátis, cópias de segurança todas as madrugadas guardadas durante um ano, e suporte que responde na sua língua.

Ver planos de alojamento

Migração do site actual sem custo · sem fidelidade



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 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