

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

O valor da factura parece errado: o que verificar antes de nos escrever

Facturação e Pagamentos

CÓDIGO

RLX-PT-KB-3972

VERSÃO

v2026.10.10

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/3972>

O valor da factura parece errado: o que verificar antes de nos escrever

 Facturação e Pagamentos  Criado em 10 de outubro de 2026  3 min de leitura



Quase sempre o valor **não está errado, está diferente do que esperava**, e a causa está numa de oito coisas: a primeira factura que cobre só alguns dias, uma mudança de plano a meio do ciclo, duas facturas ao mesmo tempo, um extra ou um domínio na mesma factura, o imposto, a moeda, a mudança de ciclo, ou um código promocional que não foi aplicado. Veja a lista e, se nada explicar, escreva-nos com os dados certos.

As oito causas, por ordem de frequência

O que viu	Causa provável	Onde confirmar
A primeira factura é diferente do preço do plano	A primeira factura cobre só os dias até à data comum a todos os seus serviços.	porque a sua factura tem este valor, e o calendário de facturação
A factura depois de mudar de plano é estranha	Cobre só a diferença até à renovação, e a linha tem duas datas.	o que acontece quando muda de plano
Chegaram duas facturas	Uma é de um serviço novo e a outra é a renovação de um que já tinha.	As linhas e as datas de cada uma.
Há linhas que não esperava	Um domínio, um certificado ou um extra encomendado com o plano.	A descrição de cada linha.
O total é maior do que a soma das linhas	O imposto somado.	o imposto numa factura
O valor é diferente do que o banco cobrou	A conversão de moeda é do banco ou do processador.	em que moeda paga
Está a pagar mais do que antes	O ciclo mudou, ou terminou um período promocional.	renovar e mudar de ciclo

O que viu	Causa provável	Onde confirmar
Esperava um desconto	O código não foi aplicado na encomenda.	A linha de desconto, se existir, na factura.

➞ Antes de escrever

- 1 **Passe pelo quadro.** Resolve a maior parte dos casos sem pedido nenhum.
- 2 **Abra a factura e leia as linhas.** Veja **como ler a sua factura linha a linha.**
- 3 **Escreva o que esperava e porquê.** “Esperava X porque a página de planos mostrava Y” é uma frase que se resolve num minuto.
- 4 **Diga o número da factura** e junte uma captura do ecrã onde viu o preço.
- 5 **Escreva antes do vencimento,** e diga que a factura está em dúvida. Assim o caso é visto antes de o serviço chegar à suspensão.

! **Não ignore uma factura de que duvida.**
Se o serviço depende dela, deixá-la vencer leva à suspensão do mesmo modo. Escreva cedo: veja **o que escrever num pedido sobre um site, e-mail, domínio ou factura.**

💡 **Pagou e o valor ficou diferente?**
Pode ser um pagamento parcial: veja **paguei menos do que a factura pede. Quer contestar uma cobrança?** O caminho é o mesmo, com o número da factura: veja **como fazer uma reclamação e como a tratamos.**

🗨️ PRECISA DE AJUDA?

Depois de passar pelo quadro o valor continua sem fazer sentido? Envie-nos o número da factura e o que esperava.

 **Abrir um pedido de suporte ➞**

VEJA TAMBÉM[Porque a sua factura tem este valor, e o calendário de facturação](#)[O que acontece quando muda de plano: ficheiros, datas e o dinheiro já pago](#)[A sua factura: dados de facturação, imposto e recibos](#)[Como fazer uma reclamação e como a tratamos](#)**mozout****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

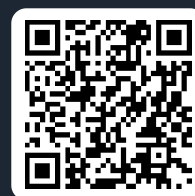
CONTACTOS

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-3972 · v2026.10.10 · Gerado a 21/10/2026 17:46

Versão online deste
documento