

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

Pedi um upgrade e ainda não paguei: o que acontece ao plano e à renovação

Facturação e Pagamentos

CÓDIGO

RLX-PT-KB-3990

VERSÃO

v2026.10.10

PAÍS · IDIOMA

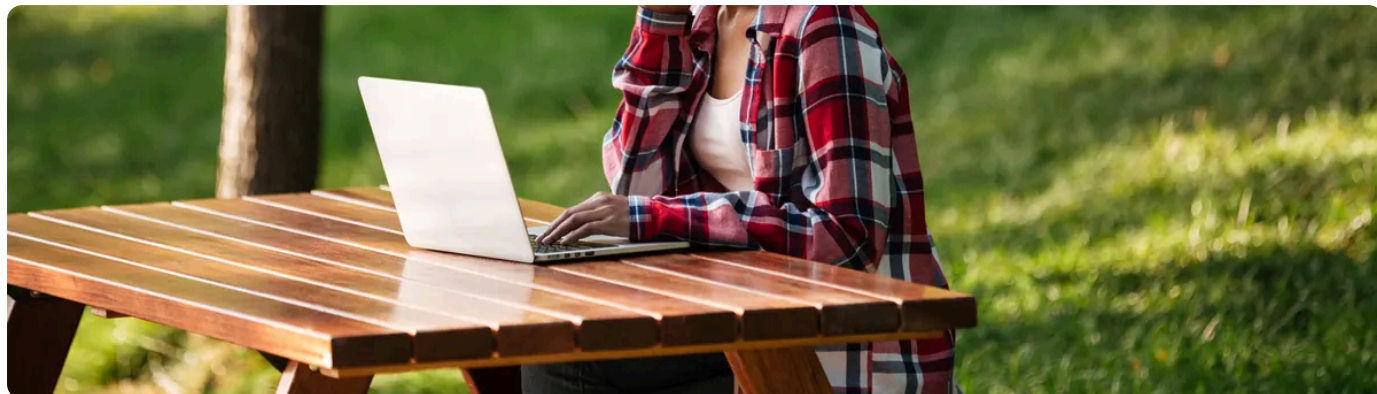
Portugal · Português

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/3990>



Enquanto a factura do upgrade não for paga, o plano não muda. A conta continua com os limites do plano antigo, o site e o e-mail não são tocados, e a renovação normal segue o seu caminho. A mudança só é aplicada quando o pagamento fica confirmado.

Isto assusta menos do que parece, mas há uma armadilha: o valor da factura do upgrade foi calculado para um período concreto, e esse período não espera por si.

O que fica como estava e o que depende do pagamento

Situação	O que acontece
A factura do upgrade está por pagar	O plano e os limites são os de antes. Nada foi copiado nem movido; o pedido fica à espera do pagamento.
Chega a factura de renovação normal	É uma factura à parte, do plano que a conta tem nesse momento. Continua a valer e a contar para a suspensão se não for paga. Veja o calendário de facturação .
Paga o upgrade a tempo	O plano muda depois de o pagamento ser confirmado, sem tempo parado e sem mexer nos ficheiros. Veja o que muda quando se muda de plano .
A factura do upgrade fica muito tempo aberta	O sistema acaba por cancelar facturas que ninguém paga. O upgrade desaparece com ela e, se ainda o quiser, tem de o pedir de novo.

A armadilha: a data da renovação passou

A linha de uma factura de upgrade traz **duas datas**: de quando até quando o valor cobre. Se a data de renovação do serviço passar enquanto a factura do upgrade continua aberta, a conta já entrou noutro período e o valor está desactualizado. **Não pague essa factura às cegas.** Peça-nos para a cancelar e faça o pedido outra vez, com o valor certo.

O que fazer, passo a passo

1

Abra My MozOut, vá a **Faturação** e abra a lista das suas facturas. A factura do upgrade tem uma linha que começa por *Upgrade/Downgrade* e o nome do plano.

2

Leia as duas datas dessa linha. Se a segunda ainda não passou, o valor continua certo.

3

Quer o upgrade? Pague pelo método que preferir (veja **como pagar a sua factura**). A mudança aplica-se quando o pagamento for confirmado.

4

Já não quer? Não precisa de fazer mais nada, mas é mais limpo pedir-nos que cancelemos a factura, num pedido de suporte com o número dela.

5

Quer outro plano? Peça-nos para cancelar a factura antiga e faça um pedido novo. Duas facturas de upgrade abertas para o mesmo serviço são uma boa maneira de pagar a mesma coisa duas vezes.

Não pague duas facturas de upgrade para o mesmo serviço. Se criou um pedido, desistiu e criou outro, ficam duas facturas abertas. Pague uma só e diga-nos qual é a outra, para a cancelarmos.

Antes de pedir o upgrade, olhe para os números. Se o site vai devagar, o consumo real no cPanel diz-lhe se é o plano ou o site. Veja **como mudar de plano** e, para saber o que sai mais barato, os valores em **preços**.

Tem uma factura de upgrade aberta e não sabe se ainda vale a pena pagá-la?
Diga-nos o número.

[Abrir um pedido de suporte](#)

VEJA TAMBÉM

[Como mudar de plano \(upgrade ou downgrade\)](#)

[O que acontece quando muda de plano: ficheiros, datas e o dinheiro já pago](#)

[Porque a factura mostra este valor, e o calendário de facturação](#)

[Hospedagem e o que cada plano inclui](#)



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