

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

Usar um código promocional: porque não foi aceite e se continua na renovação

Facturação e Pagamentos

CÓDIGO

RLX-PT-KB-3996

VERSÃO

v2026.10.10

PAÍS · IDIOMA

Portugal · Português

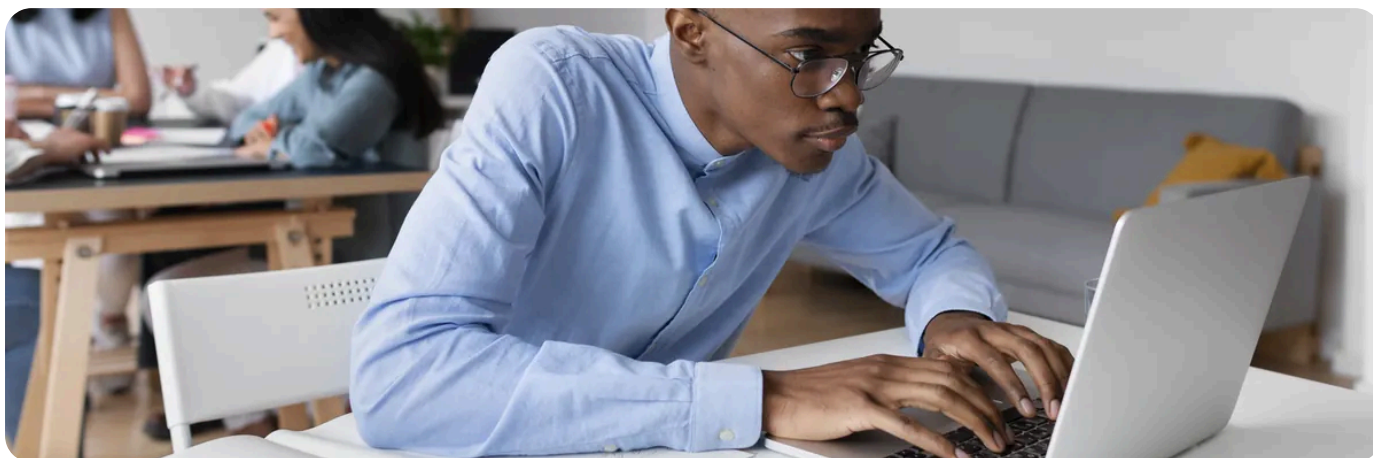
MozOut Portugal

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/3996>

Usar um código promocional: porque não foi aceite e se continua na renovação

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

O código escreve-se **na encomenda, antes de pagar**, no campo do código de promoção. Se for aceite, a página diz-lho e o total actualiza-se na hora. Se não for, a mensagem que aparece já diz porquê, e quase sempre é uma de cinco razões.

Porque o código não foi aceite

O que a página diz	O que quer dizer, e o que fazer
O código já expirou	A promoção tinha uma data de fim e passou. Veja nas páginas de planos se há uma campanha em curso.
Não se aplica a nenhum item da encomenda	O código é válido, mas para outro produto, outro ciclo de pagamento ou outro serviço. Mude o ciclo ou o plano e tente de novo.
Já foi usado	Alguns códigos têm um número máximo de utilizações, e esse número esgotou-se.
A promoção ainda não começou	O código existe, mas a campanha só abre mais tarde. Volte na data anunciada.
Sem mensagem, mas sem desconto	Alguns códigos são só para clientes novos e outros só para quem já tem serviços connosco. Um serviço cancelado conta como serviço: quem já foi cliente deixa de ser “cliente novo”.

Se chegou por uma ligação de campanha, o código vai no endereço da página e pode aparecer um aviso no canto a dizer se foi aplicado e, se não, porquê. Dois erros banais: um espaço a mais ao copiar, e uma letra trocada. Copie o código tal como foi publicado.

O desconto dura nas renovações?

Depende do código, e a encomenda diz-lho antes de pagar. Há códigos que valem **só para o primeiro período**, códigos que valem durante um número certo de períodos (a encomenda mostra “expira após” esse número) e códigos que se mantêm. Quando o desconto acaba, a renovação segue o preço normal do plano. Não fica nenhum erro: é a regra do código a funcionar.

1 Na encomenda, com o código aplicado, leia a linha do desconto e o que diz sobre os períodos.

2 Depois de pago, abra a factura: o desconto aparece como uma linha própria, com o valor abatido.

3 Antes da renovação, abra a factura nova e compare com a anterior. Se o desconto desapareceu e não esperava, o código era só para o primeiro período.

4 Se acha que o código devia continuar e não continua, abra um pedido com o número das duas facturas.



Um código não se aplica a uma factura já emitida.

Aplica-se à encomenda. Se se esqueceu dele e a factura ainda está por pagar, diga-nos antes de pagar: podemos ver o que é possível, mas não é garantido.



Nunca partilhe o código de outra pessoa nem compre códigos a terceiros.

Os códigos legítimos são os que MozOut publica nas suas páginas ou envia directamente.



Compare sempre o total final

, não só a percentagem. O que conta é o valor que a encomenda mostra no fim, no ciclo que escolheu. Os valores de lista estão em **preços**.



PRECISA DE AJUDA?

O código é válido mas a encomenda não lhe dá o desconto? Mande-nos o código e o plano que escolheu.

 **Abrir um pedido de suporte** →



VEJA TAMBÉM

Renovar e mudar de ciclo de facturação

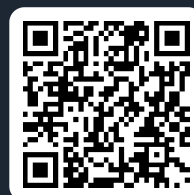


[Porque a factura mostra este valor, e o calendário de facturação](#)[Preços e planos](#)**mozout****MozOut Portugal**

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-3996 · v2026.10.10 · Gerado a 21/10/2026 17:46

Versão online deste
documento