Mozout

Gerado a 15/11/2026 01:46

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

O PDF da factura não descarrega, abre em branco ou aparece estranho: o que tentar

Faturas e impostos

CÓDIGO	VERSÃO	PAÍS · IDIOMA
RLX-PT-KB-4038	v2026.10.10	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/4038

O PDF da factura não descarrega, abre em branco ou aparece estranho: o que tentar

Faturas e impostos Criado em **10 de outubro de 2026** 3 min de leitura



Quase sempre o problema está **no navegador ou no leitor de PDF**, e não na factura. A factura é gerada pelo sistema, é a mesma que lhe foi enviada por e-mail, e não se altera por a abrir mal. Estas tentativas, por ordem, resolvem a grande maioria dos casos.

Por onde começar

1. Em My MozOut, abra a lista de facturas e depois a factura. O botão de **Ver/Download** está na própria página da factura.

2. Se não acontece nada, procure no topo do navegador um aviso de **janela bloqueada** ou de **transferência bloqueada**. Permita-o para o endereço de My MozOut e carregue outra vez.

3. Se abre em branco no navegador, **descarregue o ficheiro** em vez de o ver no separador, e abra-o com um leitor de PDF instalado no computador ou no telemóvel.

4. Tente **outro navegador**, ou uma janela privada. Uma extensão que bloqueia anúncios ou scripts pode estragar a descarga.

5. Se está numa rede de empresa, tente a partir de outra ligação (os dados do telemóvel, por exemplo). Há redes que bloqueiam ficheiros descarregados.

6. Para guardar uma cópia, use o PDF, não a impressão da página do navegador: a impressão leva o menu e as margens do ecrã.

Conforme o sintoma

O que vê	O que costuma resolver
Nada acontece ao carregar	Bloqueio de janelas e de descargas no navegador. Permita-os para o endereço de My MozOut.
Abre uma página em branco	O leitor de PDF do navegador falhou. Descarregue o ficheiro e abra-o noutro leitor.
No telemóvel, "não se encontra"	O ficheiro foi para a pasta de descargas. Procure-o aí, ou abra-o pela notificação da descarga.
Letras trocadas ou partes em falta	Costuma ser o leitor. Abra o mesmo ficheiro noutro leitor. Se aparece igual nos dois, o problema é do documento, e nós precisamos de o ver.
Pede uma senha	A factura não leva senha. Pode ser um ficheiro que não é nosso: veja **uma factura de uma empresa que não conhece**.

Não descarregue "facturas" que chegam em anexo de um remetente desconhecido.
As nossas facturas estão sempre em My MozOut, e é de lá que deve descarregá-las. Veja **como saber se um e-mail veio mesmo de nós**.

Precisa de todas as do ano para a contabilidade?
Todas continuam na lista, nenhuma é apagada. Descarregue-as uma a uma em vez de pedir cópias, e guarde-as numa pasta com o número no nome do ficheiro. Se a empresa tem de constar no documento, veja **como obter uma factura com o nome e o número fiscal da empresa**.

Se depois de tudo isto o ficheiro continua a falhar, abra um pedido com o **número da factura**, o aparelho (computador ou telemóvel), o navegador e uma captura do ecrã com o problema. Com isso conseguimos ver o que viu.

PRECISA DE AJUDA?

A factura continua a não abrir? Diga-nos o número, o navegador e o aparelho.

Abrir um pedido de suporte →

VEJA TAMBÉM

A sua factura: dados fiscais, impostos e comprovativos →

- **Como ler a factura linha a linha e o que significa cada estado**
- **Onde encontrar serviços, domínios, facturas e pedidos na sua conta**
- **Como abrir um pedido de suporte e ver o histórico**

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

Versão online deste documento

RLX-PT-KB-4038 · v2026.10.10 · Gerado a 15/11/2026 01:46