Gerado a 17/10/2026 11:01

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

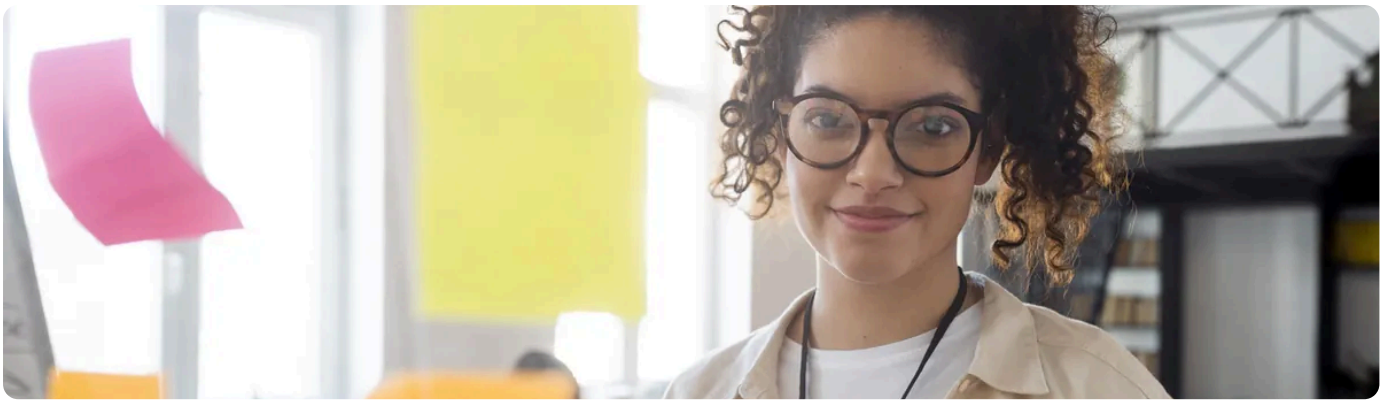
O meu pedido de suporte ainda não teve resposta: o que verificar e o que fazer a seguir

Suporte e Conta

CÓDIGO	VERSÃO	PAÍS · IDIOMA
RLX-PT-KB-4098	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/4098



Antes de abrir outro pedido, **confirme três coisas**: o estado do pedido, se a resposta não está no seu correio indesejado e o que diz a nossa **Política de Suporte** sobre a primeira resposta. Na maior parte dos casos uma destas três explica a espera, e abrir um segundo pedido só a prolonga, porque o caso recomeça do zero.

As verificações, pela ordem

1. **Veja o estado do pedido.** No My MozOut, no menu de Suporte, abra a lista dos seus pedidos. Se o estado é “Respondido”, já respondemos e estamos à espera de si. Se é “Aberto”, ainda não foi lido. Se é “Em curso”, alguém está a tratar dele. Ver **os estados e o histórico dos pedidos**.

2. **Procure a resposta no correio.** Cada resposta nossa vai também para o e-mail da conta. Veja o lixo, o correio indesejado e, no Gmail, o separador “Promoções”. Se o e-mail da conta está errado ou já não existe, as respostas perdem-se: ver **os e-mails nossos que não chegam**.

3. **Leia o que a Política de Suporte diz.** O prazo da primeira resposta, o horário de cada departamento e as situações em que o prazo fica suspenso estão todos em **Política de Suporte**. Não os repetimos aqui, para não haver duas versões diferentes. Note que é um prazo de **primeira resposta**, e não de resolução.

4	**Confirme o departamento.** Um pedido de facturação aberto como “técnico” (ou o contrário) chega ao sítio certo, mas com um salto a mais. Se o assunto mudou entretanto, escreva no mesmo pedido a dizer qual é agora.

5	**Acrescente, não duplique.** Se tem informação nova, responda ao mesmo pedido: ela junta-se ao que já lá está. Um pedido duplicado cria duas filas e duas pessoas a perguntar o mesmo.

Se o assunto é urgente de verdade

Se o site está parado, o correio não funciona ou a conta está bloqueada, diga-o logo na primeira linha do pedido e escreva o **domínio**, o **erro exacto** e a **hora** a que começou. Isso permite-nos ir directamente aos registos. Os outros canais (chat do site, telefone e o resto) estão na página de contacto, com o horário de cada um; para o que precisa de investigação ou de registo escrito, o pedido continua a ser o caminho mais eficaz. Ver **até onde vai o nosso suporte**.

Nunca lhe pediremos a palavra-passe da conta, do cPanel, do correio ou do banco, nem por pedido, nem por e-mail, telefone ou WhatsApp. Se alguém o fizer em nosso nome, não somos nós.

Um bom pedido anda mais depressa. Se o seu ainda não tem tudo (domínio, endereço da página, mensagem de erro, quando começou), acrescente isso numa resposta. Veja **o que escrever num pedido, por tipo de problema**.

Se passou o prazo da Política de Suporte e continua sem resposta, ou se a resposta que teve não resolve nada, tem um caminho para isso: **como fazer uma reclamação e como a tratamos**.

Já viu o estado, o correio e a política, e continua sem resposta? Diga-nos o número do pedido.

Abrir um pedido de suporte

VEJA TAMBÉM

Abrir um pedido de suporte e ver o histórico

O que escrever num pedido, por tipo de problema

Como fazer uma reclamação e como a tratamos

Política de Suporte

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	37 mil+	130+
FUNDADA	CLIENTES	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

RLX-PT-KB-4098 · v2026.10.10 · Gerado a 17/10/2026 11:01