

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

Não recebo os e-mails de confirmação, as facturas nem as respostas aos pedidos: o que verificar

Suporte e Conta

CÓDIGO

RLX-PT-KB-4140

VERSÃO

v2026.10.20

PAÍS · IDIOMA

Portugal · Português

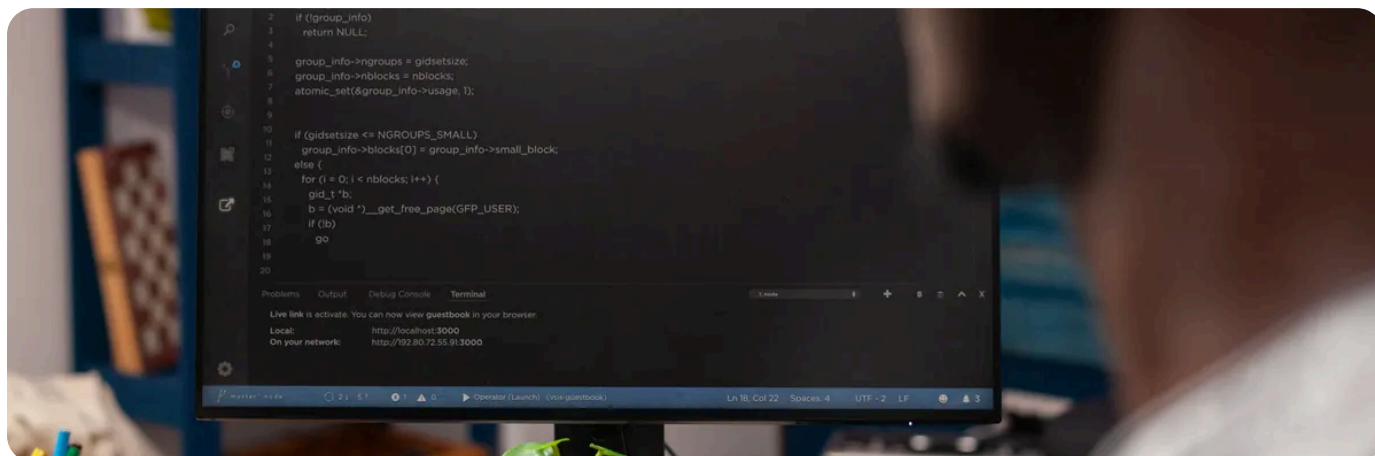
MozOut Portugal

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/4140>

Não recebo os e-mails de confirmação, as facturas nem as respostas aos pedidos: o que verificar

 Suporte e Conta Criado em 10 de outubro de 2026 Atualizado em 20 de outubro de 2026 4 min de leitura

Se não recebe as confirmações, as facturas ou as respostas aos seus pedidos, em quase todos os casos **as mensagens foram enviadas e ficaram a meio do caminho**: no correio indesejado, num endereço de registo errado, ou numa caixa que não funciona. A causa mais traiçoeira é usar, como e-mail da conta, um endereço do **domínio que acabou de comprar**: enquanto o domínio ainda não aponta para a caixa de correio, não recebe nada.

➔ As verificações, pela ordem

O endereço de onde saem os nossos e-mails

As faturas, as confirmações de encomenda e as respostas aos tickets saem do endereço info@ do nosso próprio domínio, o mesmo que vê no endereço deste site. Junte-o aos seus contactos e, se uma mensagem caiu no spam, marque-a como não spam:

- ✓ **Gmail**: abra a mensagem, passe o rato sobre o nome do remetente e escolha **Adicionar aos contactos**. Para ter a certeza, em **Definições > Ver todas as definições > Filtros e endereços bloqueados**, crie um filtro com esse endereço em **De** e marque **Nunca enviar para o spam**.
- ✓ **Outlook na web**: **Definições > Correio > Correio eletrónico de lixo**, junte o endereço em **Remetentes e domínios seguros** e guarde. No programa Outlook: **Lixo > Opções de Correio Eletrónico de Lixo > Remetentes Seguros**.
- ✓ **Outros serviços**: procure remetentes seguros ou lista de permitidos, ou junte simplesmente o endereço aos contactos.

1 **Veja o lixo, o correio indesejado e os separadores.** Procure por parte do assunto ou pelo nome da empresa. No Gmail, veja também “Promoções” e “Social”. Se a mensagem lá está, marque-a como “não é spam” e passe o remetente aos contactos.

- 2 **Confirme o e-mail da conta.** No My MozOut, no perfil, veja o endereço registado: um erro de uma letra chega para as mensagens irem parar a outra pessoa. Para o corrigir, veja **mudar o e-mail de registo**.
- 3 **Veja se esse endereço funciona.** Envie-lhe uma mensagem a partir de outra conta. Se for devolvida, o problema está na caixa de destino e não em nós. Se a caixa está cheia, ver **a caixa de correio está cheia**.
- 4 **Não use um endereço do domínio novo, nem do que está a mudar de servidor.** Até o domínio e o correio estarem a funcionar, use um endereço de outro serviço (um que já tenha) como e-mail da conta, e só depois, se quiser, mude para o do domínio.
- 5 **Veja os filtros e os reencaminhamentos da caixa.** Uma regra antiga pode apagar ou arrumar à parte as mensagens de uma origem. Em webmail e no programa de correio, procure regras e pastas escondidas.
- 6 **Peça-nos para reenviar,** indicando o tipo de mensagem (a confirmação do pedido, a factura, a resposta ao pedido número...) e o endereço onde a quer receber. Podemos reenviar dados de acesso depois de confirmarmos a sua identidade.

🔍 Onde encontrar sem esperar pelo e-mail

Procura...	Está em...
Uma factura	No My MozOut, na lista de facturas. Ver como pagar a sua factura .
A resposta a um pedido	No My MozOut, no pedido, que guarda toda a conversa. Ver abrir um pedido e ver o histórico .
Os dados de acesso do cPanel	No serviço, dentro do My MozOut, onde também se define uma palavra-passe nova. Ver o que fazer depois de pagar .
A confirmação de um domínio	Na lista de domínios, com a data de expiração.



Cuidado com os falsos “não recebeu a nossa mensagem”.

Se um e-mail lhe pede para clicar numa ligação e “confirmar a conta” ou “pagar já”, confirme o remetente antes. Entre sempre no My MozOut escrevendo o endereço, não por uma ligação recebida. Ver **como saber se um e-mail veio mesmo de nós**.



Se o e-mail da conta é uma caixa do seu próprio domínio,

abra o webmail para ver se as nossas mensagens lá estão, antes de mexer em programas de correio. Se o problema é a caixa em si, e não as nossas mensagens, veja **o e-mail não envia nem recebe**.

 PRECISA DE AJUDA?

Já viu o correio indesejado e o endereço registado, e continua a faltar uma mensagem? Diga-nos qual, e a data aproximada.

[Abrir um pedido de suporte →](#) **VEJA TAMBÉM**[Mudar o e-mail de registo →](#)[Actualizar os dados de registo →](#)[Como saber se um e-mail veio mesmo de nós →](#)[Paguei. E agora? Cinco passos até o site abrir →](#)**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-4140 · v2026.10.20 · Gerado a 21/10/2026 17:46

Versão online deste
documento