Mozout

Gerado a 29/10/2026 11:18

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

A factura foi cancelada: o que acontece à encomenda e como ter o serviço

Facturação e Pagamentos

CÓDIGO	VERSÃO	PAÍS · IDIOMA
RLX-PT-KB-7080	v2026.10.29	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/7080

A factura foi cancelada: o que acontece à encomenda e como ter o serviço

Facturação e Pagamentos Criado em **29 de outubro de 2026** 2 min de leitura



A resposta curta: uma factura que não é paga é cancelada pelo sistema **15 dias depois do vencimento**. Quando isso acontece, **todas as encomendas dessa factura são canceladas com ela**, e o serviço encomendado não chega a ser criado. Uma factura cancelada já não se pode pagar: **para ter o serviço, faça uma encomenda nova**.

O que acontece, passo a passo

1. **Faz a encomenda.** Cria-se uma factura por pagar, e o serviço fica «Pendente» no My MozOut até ao pagamento.

2. **A factura vence sem pagamento.** Recebe lembretes de pagamento por e-mail, e a encomenda continua à espera.

3. **Quinze dias depois do vencimento, a factura é cancelada.** Com ela, o sistema cancela **todas** as encomendas que estavam nessa factura, também quando uma factura junta várias encomendas.

4. **Recebe um e-mail por cada cancelamento:** um da factura e um de cada encomenda, **uma só vez**.

O que fica e o que não fica

O quê	Depois de a factura ser cancelada
A factura	Fica no My MozOut com o estado «Cancelada». Já não se pode pagar.
A encomenda	Fica «Cancelada». O serviço não foi criado e não há nada a desligar.
Um domínio que estava na encomenda	Não foi registado. O nome não fica guardado para si: se alguém o registar entretanto, deixa de estar livre.

O quê	Depois de a factura ser cancelada
A sua conta	Continua activa, com os outros serviços e facturas como estavam.

Como ter o serviço

1. **Faça uma encomenda nova** do mesmo plano, ou de outro, no site ou no My MozOut.
2. **Pague a factura nova até ao vencimento.** Os métodos estão em **como pagar a sua factura**.
3. **Com o pagamento confirmado, o serviço começa.** O que acontece a seguir está em **depois de encomendar**.

Pagou antes de a factura ser cancelada e ela ficou cancelada na mesma?
Pode acontecer com uma transferência bancária cujo comprovativo ainda não tinha sido confirmado. Não pague outra vez: abra um pedido de suporte no My MozOut com o comprovativo e o número da factura, e tratamos do caso.

A factura era de uma renovação, e não de uma encomenda nova?
Nesse caso o serviço já existia e o caminho é outro: veja **como reactivar um plano suspenso ou encerrado**.

PRECISA DE AJUDA?

Tem uma factura cancelada e quer saber o que fazer com ela, ou pagou e ela ficou cancelada? Fale connosco.

Abrir pedido de suporte →

VEJA TAMBÉM

- **Depois de encomendar: o que acontece a seguir, e quando se deve preocupar** →
- **Como pagar a sua factura** →
- **Como ler a sua factura linha a linha, e o que significa cada estado** →

- Lembretes de pagamento: o que esperar e porque chegou um depois de pagar
- Factura paga mas o serviço continua suspenso ou pendente: o que verificar
- Como reactivar um plano suspenso ou encerrado

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-7080 · v2026.10.29 · Gerado a 29/10/2026 11:18