Gerado a 10/11/2026 09:41

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

Sender ID recusado: reembolso em saldo e como pedir de novo

WhatsApp e APIs

CÓDIGO	VERSÃO	PAÍS · IDIOMA
RLX-PT-KB-7206	v2026.11.10	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/7206

Sender ID recusado: reembolso em saldo e como pedir de novo

WhatsApp e APIs Criado em **10 de novembro de 2026** 4 min de leitura



A resposta curta: se um pedido de Sender ID já pago for recusado, **o valor que pagou volta automaticamente como saldo na sua conta do My MozOut**. Não precisa de pedir nada. Para tentar outra vez, carregue em **«Corrigir e pedir de novo»**: o pedido volta a cobrar a taxa, e pode pagá-la com esse saldo. Se a resposta for **«Trocar o nome»**, o caso é outro: escolhe um nome novo **sem pagar outra vez**.

Recusado ou trocar o nome: duas respostas diferentes

Na página SMS do My MozOut, em **Remetentes**, cada pedido mostra o seu estado. Três estados pedem alguma coisa da sua parte, e só um deles devolve o dinheiro:

Estado do pedido	O que quer dizer	Paga outra vez?
Faltam documentos	Falta um documento, ou a nossa equipa pediu mais algum.	Não. Envie no My MozOut o que falta.
Trocar o nome	O nome escolhido não é permitido. O resto do pedido continua.	Não. Escolha outro nome e enviamos a carta com o nome novo.
Recusado	O pedido não foi aceite. O valor pago volta como saldo da conta.	Sim, se pedir de novo. Pode pagar com o saldo devolvido.

Onde vê o motivo

Quando a nossa equipa decide sobre um pedido, escreve uma **«Nota da nossa equipa»** com o motivo e o que deve fazer. A nota aparece no próprio pedido, em Remetentes, e chega também por e-mail. Num pedido recusado depois de pago, a nota diz ainda **o valor que ficou como saldo na sua conta**.

O reembolso em saldo

O reembolso acontece sozinho, no momento em que o pedido passa a «Recusado». Volta **o que pagou por esse nome nesse país**. Se a factura tinha vários nomes ou países, volta só a parte do pedido recusado; os outros pedidos da mesma factura seguem o seu caminho.

Este saldo é dinheiro na sua conta do My MozOut, não créditos de SMS.
Os créditos de SMS compram-se à parte, como se explica em **créditos de SMS e escalões de preço**.

Pedir de novo, passo a passo

1. **Leia a nota da nossa equipa.** Diz porque o pedido foi recusado e o que tem de corrigir.
2. **No pedido recusado, carregue em «Corrigir e pedir de novo».** O formulário abre já com o nome e o país desse pedido. Pode mantê-los ou escrever outro nome.
3. **Pague a taxa outra vez:** 3.000,00 MT por nome e por país. Pode usar o saldo que voltou para a sua conta.
4. **Envie os documentos e os dados** (entidade, finalidade e exemplo de mensagem), já com a correcção. A análise volta a levar até 48 horas úteis, e a resposta chega por e-mail.

Antes de pagar outra vez, tire as dúvidas.
Se a nota não deixar claro o que corrigir, **abra um pedido de suporte** e pergunte primeiro. Corrigir à primeira poupa tempo a si e a nós.

Como evitar uma nova recusa

Reveja os pontos do pedido inicial, explicados em **como pedir um Sender ID**:

1. **O nome:** até 11 caracteres, com letras, números e espaços, de preferência o da sua marca ou uma forma curta dele.
2. **A entidade:** a mesma empresa ou organização que aparece nos documentos.
3. **Os documentos:** a carta assinada e carimbada, a cópia do BI do representante e o alvará ou o Boletim da República (BR). Para Angola, em vez do BR, o Diário da República ou o alvará.

4 **A finalidade e o exemplo:** diga para que vai usar o nome e mostre uma mensagem real, com o nome da empresa.

Enquanto espera, continue a enviar com o NETMSG.
O remetente grátis está sempre disponível, sem pedido nem custo. Veja **quando o NETMSG basta**.

RECOMENDADO

Quer tentar outra vez? Veja o preço do Sender ID e faça o novo pedido no My MozOut.

Ver os preços do SMS →

VEJA TAMBÉM

- **Como pedir um Sender ID: regras do nome, documentos e análise do pedido**
- **O que é o Sender ID: SMS que chegam com o nome da sua empresa em vez de um número**
- **O remetente grátis NETMSG: quando chega e quando pedir um nome próprio**
- **Os créditos de SMS expiram? Quanto tempo ficam no seu saldo de SMS**
- **Como pagar a sua factura**

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

Versão online deste documento

RLX-PT-KB-7206 · v2026.11.10 · Gerado a 10/11/2026 09:41