

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

Paguei duas vezes ou a factura errada: o que acontece ao dinheiro

Facturação e Pagamentos

CÓDIGO

RLX-MZ-KB-1291

VERSÃO

v2026.10.10

PAÍS · IDIOMA

Moçambique · Português

MozOut Moçambique

RLX Holdings, S.A. · Grupo RLX Holdings

NUIT 401 191 607 · NUEL 105 045 974 · CAE 62022

<https://www.meu.mozout.co.mz/knowledgebase/1291>

Paguei duas vezes ou a factura errada: o que acontece ao dinheiro

 Facturação e Pagamentos Criado em 10 de outubro de 2026 2 min de leitura

Pagar duas vezes, ou pagar a factura errada, **não se perde**: o dinheiro está registado na sua conta e resolve-se. O que importa é **não pagar uma terceira vez** e juntar os dados do pagamento para que o localizemos depressa. Quase sempre o excedente fica como crédito na conta ou volta pelo mesmo caminho por onde veio.

O que fazer, por ordem

- 1 Não pague outra vez.** Um novo pagamento não acelera o primeiro e dá trabalho a desfazer dos dois lados.
- 2 Veja o estado das facturas** no Meu MozOut. Qual está Paga? Qual continua Por pagar? Se duas facturas têm valores parecidos, é fácil trocá-las.
- 3 Junte os dados de cada pagamento:** data, hora, valor, método e, conforme o caso, o código da transacção ou os últimos quatro dígitos do cartão.
- 4 Escreva-nos** com o número da factura que queria pagar e o da que pagou, ou as duas datas do pagamento duplicado. Veja **o que escrever num pedido sobre um site, e-mail, domínio ou factura**.
- 5 Escolha o destino do excedente:** ficar como crédito para a próxima renovação, ou voltar pelo mesmo caminho.
- 6 Guarde os comprovativos** até tudo estar fechado.

O que aconteceu	O que costuma acontecer ao dinheiro
Pagou a mesma factura duas vezes	A factura ficou paga com o primeiro pagamento. O segundo é um excedente: crédito ou devolução.
Pagou uma factura que já tinha sido cancelada	O valor fica como crédito na conta e é aplicado à factura certa.
Pagou uma factura em vez de outra	Diga-nos qual queria pagar. O pagamento pode ser aplicado à factura certa.
Pagou por dois métodos ao mesmo tempo	Como o duplicado, mas mais difícil de localizar. Envie ambos os comprovativos.

**Devolução não é imediata.**

Quando se escolhe devolver, o dinheiro volta pelo mesmo método de pagamento. Numa transferência precisamos dos dados bancários. Os prazos dependem do método e do seu banco: não os escrevemos aqui. Veja **reembolsos e cancelamentos**.

**Para não duplicar**

, depois de pagar espere um minuto e actualize a página da factura antes de tentar de novo: a confirmação costuma ser imediata. Pague sempre a partir da própria factura, uma de cada vez: veja **que métodos de pagamento existem onde você está**. Se a factura continua em aberto depois de pagar, veja **a factura está paga mas o serviço continua parado**.

 PRECISA DE AJUDA?

Pagou duas vezes? Envie-nos as datas, os valores e o número da factura, e dizemos-lhe o que fazer.

 **Abrir um pedido de suporte →**

 VEJA TAMBÉM

Que métodos de pagamento existem onde você está



Transferência bancária: as cinco fases até o pagamento ser confirmado



Reembolsos e cancelamentos: o que volta, quando, e o que não volta



[Pagar com cartão: como funciona e o que pode correr mal](#)**mozout****MozOut Moçambique**

RLX Holdings, S.A. · Grupo RLX Holdings

NUIT 401 191 607

NUEL 105 045 974

CAE 62022

SEDE Bairro 7 de Setembro
Vilankulo 1304 · CEP 0411-02, Inhambane, MoçambiqueCONTACTOS info@mozout.co.mz · +258 84 635 1111 · +258 86 635 1111 ·
www.mozout.co.mzHORÁRIO 2ª. à 6ª. Feira - 08 à 16 Horas
Sábado & Domingo - FechadoVersão online deste
documento

RLX-MZ-KB-1291 · v2026.10.10 · Gerado a 21/10/2026 17:51