

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

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

Facturação e Pagamentos

CÓDIGO

RLX-MZ-KB-2331

VERSÃO

v2026.10.29

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/2331>

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 Meu 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 Meu 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 Meu 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 Meu 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



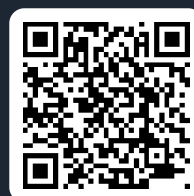
[Lembretes de pagamento: o que esperar e porque chegou um depois de pagar](#)[Factura paga mas o serviço continua suspenso ou pendente: o que verificar](#)[Como reactivar um plano suspenso ou encerrado](#)**mozout****MozOut Moçambique**

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-2331 · v2026.10.29 · Gerado a 29/10/2026 13:17