Mozout

Gerado a 13/11/2026 19:49

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

Quando um aviso por SMS falha: novas tentativas, créditos devolvidos e passar para o e-mail

WhatsApp e APIs

CÓDIGO	VERSÃO	PAÍS · IDIOMA
RLX-MZ-KB-2697	v2026.11.13	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/2697

Quando um aviso por SMS falha: novas tentativas, créditos devolvidos e passar para o e-mail

WhatsApp e APIs · Criado em **13 de novembro de 2026** · 2 min de leitura



A resposta curta: quando um SMS não sai, tentamos **mais duas vezes, de 10 em 10 minutos**. Se continuar a falhar, a mensagem fica **failed** e os **créditos voltam ao saldo**. O que o seu sistema faz a seguir é consigo: o mais útil é passar esse aviso para outro canal, como o e-mail.

Recusado logo ou falhado depois

Há duas maneiras de um aviso não chegar, e tratam-se de forma diferente:

O que aconteceu	Como se vê	O que fazer
Recusado no pedido	A API responde 422 com o motivo em details.reason (invalid_number, number_opted_out, insufficient_credits, daily_limit_reached, sender_not_approved…)	Corrigir a causa. Repetir o mesmo pedido dá o mesmo erro.
Aceite, mas não saiu	O estado passa a failed, com o erro delivery_failed	Avisar por outro canal, ou rever o número do cliente.
Agendado, sem saldo na hora	O estado passa a failed, com o erro insufficient_credits	Comprar créditos e voltar a agendar.

A lista completa de motivos está em **erros e estados na API de SMS**.

Passar para o e-mail, sozinho

1. **Grave o webhook** com o acontecimento sms.failed (ou os dois). Veja **o webhook do SMS**.

2 **Guarde, com cada aviso,** o id do SMS devolvido no envio e o e-mail do cliente.

3 **Quando chega um sms.failed**, o seu sistema procura o aviso pelo id e envia o mesmo conteúdo por e-mail.

4 **Marque o número** como suspeito se falhar várias vezes, e peça ao cliente que o confirme da próxima vez que entrar na conta.

Não volte a enviar o SMS em ciclo.
Nós já tentámos de novo. Repetir o pedido sem mudar nada gasta pedidos, pode gastar créditos se a falha for passageira, e um número errado continua errado.

Sem programar

Na página SMS do Meu MozOut, filtre o Histórico pelo estado **Falhou**. Vê para quem foi, a mensagem e a data, e pode contactar esses clientes de outra forma. Os filtros e os estados estão em **histórico e agendamento**.

Confirme os números à entrada.
A maior parte das falhas vem de números mal escritos ou que já não existem. Um código de verificação no registo resolve isso cedo: **códigos de verificação pela API**.

RECOMENDADO

Quer avisos que nunca ficam pelo caminho? Veja a página da API.

Ver a página da API →

VEJA TAMBÉM

- O webhook do SMS: como o seu sistema fica a saber que cada aviso saiu ou falhou →
- Erros e estados das mensagens na API de SMS: o que significa cada um e o que fazer →
- Histórico e agendamento de SMS: estados, filtros e o que acontece quando uma mensagem falha →
- SMS, e-mail ou WhatsApp para avisos a clientes: que canal usar em cada mensagem →

O webhook do SMS não chega ou é recusado: HTTPS, assinatura, resposta em 5 segundos e novas tentativas →

Códigos de verificação por SMS pela nossa API: guia prático para o seu site ou aplicação →

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, Moçambique
CONTACTOS	info@mozout.co.mz · +258 84 635 1111 · +258 86 635 1111 · www.mozout.co.mz
HORÁRIO	2ª. à 6ª. Feira - 08 à 16 Horas Sábado & Domingo - Fechado

RLX-MZ-KB-2697 · v2026.11.13 · Gerado a 13/11/2026 19:49

Versão online deste documento