Mozout

Gerado a 28/11/2026 22:30

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

Quando o All in One AI está suspenso: o erro account_suspended e o que fazer

Começar e activar

CÓDIGO	VERSÃO	PAÍS · IDIOMA
RLX-MZ-KB-2959	v2026.11.28	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/2959

Quando o All in One AI está suspenso: o erro account_suspended e o que fazer

Começar e activar Criado em **28 de novembro de 2026** 2 min de leitura



Uma conta do All in One AI suspensa não faz pedidos à IA, nem na página nem pela API. O saldo e o que criou ficam guardados. Só a nossa equipa suspende uma conta, e diz sempre o motivo.

Como sabe que a conta está suspensa

1. Recebe o e-mail «AI Account Suspended», com o motivo e o saldo guardado.
2. A página **All in One AI** mostra o cartão «Conta do All in One AI suspensa», com o motivo indicado pela nossa equipa, em vez das abas.
3. Pela API, os pedidos respondem `403` com o código `account_suspended`.

O que pára e o que continua

Pára	Continua
O chat, as imagens, os vídeos e a voz, na página e pela API.	Pela API, ler a lista de modelos e o saldo.
Os agentes: usá-los, criar novos e juntar conhecimento.	O saldo, os agentes, as conversas e o histórico ficam guardados.
As conversas novas.	Uma factura de créditos paga entra no saldo.

Uma chave `sandbox_` recebe o mesmo erro. A mensagem do erro não traz o motivo: o motivo está no e-mail e na página.

Os outros códigos account_*

Código	O que quer dizer	O que fazer
`account_inactive`	O All in One AI nunca foi activado nesta conta.	Active-o na página.
`account_deactivated`	Foi o próprio cliente que o desactivou.	Reactive-o na página, sem custos.
`account_suspended`	A nossa equipa suspendeu a conta.	Abra um pedido de suporte.
`account_terminated`	A nossa equipa terminou a conta.	Se acha que é engano, ou se ainda tinha créditos, abra um pedido de suporte.

O que fazer

1. Leia o motivo, no e-mail ou na página.
2. Carregue em **Abrir um pedido de suporte** e responda ao que o motivo pede.
3. Depois de resolvido, reactivamos a conta e recebe o e-mail «AI Account Reactivated». O saldo, os agentes, as conversas e o histórico voltam como estavam.

Comprar créditos não reactiva uma conta suspensa.
Os créditos de uma factura paga entram no saldo, mas a conta continua suspensa até a nossa equipa a reactivar.

Não confunda com o Coding Plan suspenso.
Aí é o plano que pára, por uma factura do plano por pagar: os pedidos deixam de gastar pontos e passam a usar os créditos do saldo. Pague a factura em aberto para voltar a usar o plano. E um `403` com `insufficient_scope` é outra coisa: a chave não tem `ai:write`.

RECOMENDADO

Recebeu um aviso de suspensão? Veja o motivo na página do All in One AI.

Ver o All in One AI →

VEJA TAMBÉM

- Os e-mails que o All in One AI envia: activação, créditos adicionados, suspensão e reactivação
- Desactivar ou reactivar o All in One AI: o que fica guardado e o que pára
- Falar connosco sobre um pedido de IA: onde encontrar o Correlation ID
- Erros ao associar uma ferramenta ao All in One AI: 401, modelo não encontrado, sem créditos, o /v1 e ficheiros recusados
- All in One AI

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

Versão online deste documento

RLX-MZ-KB-2959 · v2026.11.28 · Gerado a 28/11/2026 22:30