interweb

Gerado a 21/10/2026 17:33

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

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

Facturação e Pagamentos

CÓDIGO	VERSÃO	PAÍS · IDIOMA
RLX-MZ-KB-1292	v2026.10.10	Moçambique · Português

Interweb Moçambique
RLX Holdings, S.A. · Grupo RLX Holdings
NUIT 401 191 607 · NUEL 105 045 974 · CAE 62022

https://www.meu.interweb.co.mz/knowledgebase/1292

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 Interweb. 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

interweb

Interweb 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@interweb.co.mz · +258 84 635 1111 · +258 86 635 1111 · www.interweb.co.mz
HORÁRIO	2ª. à 6ª. Feira - 08 à 16 Horas Sábado & Domingo - Fechado

Versão online deste documento

RLX-MZ-KB-1292 · v2026.10.10 · Gerado a 21/10/2026 17:33