interweb

Gerado a 27/10/2026 23:02

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

# O valor da factura parece errado: o que verificar antes de nos escrever

Facturação e Pagamentos

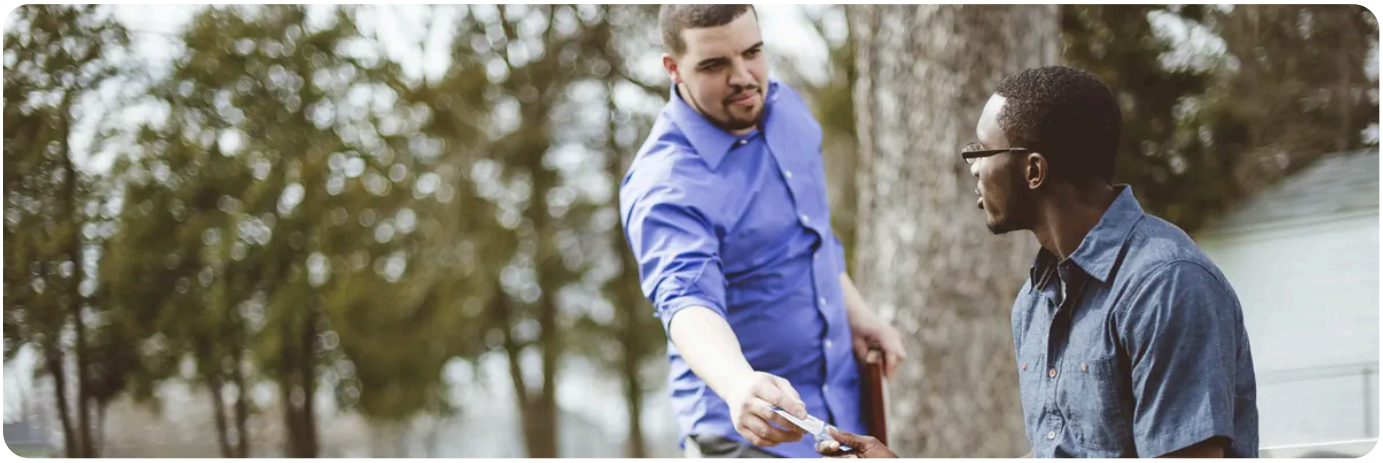
| CÓDIGO | VERSÃO | PAÍS · IDIOMA |
| --- | --- | --- |
| RLX-MZ-KB-1296 | v2026.10.10 | Moçambique · Português |

**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/1296

# O valor da factura parece errado: o que verificar antes de nos escrever

Facturação e Pagamentos Criado em **10 de outubro de 2026** 3 min de leitura



Quase sempre o valor **não está errado, está diferente do que esperava**, e a causa está numa de oito coisas: a primeira factura que cobre só alguns dias, uma mudança de plano a meio do ciclo, duas facturas ao mesmo tempo, um extra ou um domínio na mesma factura, o imposto, a moeda, a mudança de ciclo, ou um código promocional que não foi aplicado. Veja a lista e, se nada explicar, escreva-nos com os dados certos.

## As oito causas, por ordem de frequência

| O que viu | Causa provável | Onde confirmar |
|---|---|---|
| **A primeira factura é diferente do preço do plano** | A primeira factura cobre só os dias até à data comum a todos os seus serviços. | **porque a sua factura tem este valor, e o calendário de facturação** |
| **A factura depois de mudar de plano é estranha** | Cobre só a diferença até à renovação, e a linha tem duas datas. | **o que acontece quando muda de plano** |
| **Chegaram duas facturas** | Uma é de um serviço novo e a outra é a renovação de um que já tinha. | As linhas e as datas de cada uma. |
| **Há linhas que não esperava** | Um domínio, um certificado ou um extra encomendado com o plano. | A descrição de cada linha. |
| **O total é maior do que a soma das linhas** | O imposto somado. | **o imposto numa factura** |
| **O valor é diferente do que o banco cobrou** | A conversão de moeda é do banco ou do processador. | **em que moeda paga** |
| **Está a pagar mais do que antes** | O ciclo mudou, ou terminou um período promocional. | **renovar e mudar de ciclo** |

| O que viu | Causa provável | Onde confirmar |
|---|---|---|
| **Esperava um desconto** | O código não foi aplicado na encomenda. | A linha de desconto, se existir, na factura. |

## Antes de escrever

1. **Passe pelo quadro.** Resolve a maior parte dos casos sem pedido nenhum.
2. **Abra a factura e leia as linhas.** Veja **como ler a sua factura linha a linha**.
3. **Escreva o que esperava e porquê.** "Esperava X porque a página de planos mostrava Y" é uma frase que se resolve num minuto.
4. **Diga o número da factura** e junte uma captura do ecrã onde viu o preço.
5. **Escreva antes do vencimento,** e diga que a factura está em dúvida. Assim o caso é visto antes de o serviço chegar à suspensão.

**Não ignore uma factura de que duvida.**
Se o serviço depende dela, deixá-la vencer leva à suspensão do mesmo modo. Escreva cedo: veja **o que escrever num pedido sobre um site, e-mail, domínio ou factura**.

**Pagou e o valor ficou diferente?**
Pode ser um pagamento parcial: veja **paguei menos do que a factura pede**. **Quer contestar uma cobrança?** O caminho é o mesmo, com o número da factura: veja **como fazer uma reclamação e como a tratamos**.

PRECISA DE AJUDA?

Depois de passar pelo quadro o valor continua sem fazer sentido? Envie-nos o número da factura e o que esperava.

**Abrir um pedido de suporte →**

VEJA TAMBÉM


- Porque a sua factura tem este valor, e o calendário de facturação
- O que acontece quando muda de plano: ficheiros, datas e o dinheiro já pago
- A sua factura: dados de facturação, imposto e recibos
- Como fazer uma reclamação e como a tratamos



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<br>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<br>Sábado & Domingo - Fechado |


Versão online deste documento

RLX-MZ-KB-1296 · v2026.10.10 · Gerado a 27/10/2026 23:02