

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

O PDF da factura não descarrega, abre em branco ou aparece estranho: o que tentar

Facturação e Pagamentos

CÓDIGO

RLX-MZ-KB-1318

VERSÃO

v2026.10.10

PAÍS · IDIOMA

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/1318>

O PDF da factura não descarrega, abre em branco ou aparece estranho: o que tentar

 Facturação e Pagamentos

 Criado em 10 de outubro de 2026

 3 min de leitura



Quase sempre o problema está **no navegador ou no leitor de PDF**, e não na factura. A factura é gerada pelo sistema, é a mesma que lhe foi enviada por e-mail, e não se altera por a abrir mal. Estas tentativas, por ordem, resolvem a grande maioria dos casos.

Por onde começar

- 1 Em Meu Interweb, abra a lista de facturas e depois a factura. O botão de **Ver/Download** está na própria página da factura.
- 2 Se não acontece nada, procure no topo do navegador um aviso de **janela bloqueada** ou de **transferência bloqueada**. Permita-o para o endereço de Meu Interweb e carregue outra vez.
- 3 Se abre em branco no navegador, **descarregue o ficheiro** em vez de o ver no separador, e abra-o com um leitor de PDF instalado no computador ou no telemóvel.
- 4 Tente **outro navegador**, ou uma janela privada. Uma extensão que bloqueia anúncios ou scripts pode estragar a descarga.
- 5 Se está numa rede de empresa, tente a partir de outra ligação (os dados do telemóvel, por exemplo). Há redes que bloqueiam ficheiros descarregados.
- 6 Para guardar uma cópia, use o PDF, não a impressão da página do navegador: a impressão leva o menu e as margens do ecrã.

? Conforme o sintoma

O que vê	O que costuma resolver
Nada acontece ao carregar	Bloqueio de janelas e de descargas no navegador. Permita-os para o endereço de Meu Interweb.
Abre uma página em branco	O leitor de PDF do navegador falhou. Descarregue o ficheiro e abra-o noutro leitor.
No telemóvel, "não se encontra"	O ficheiro foi para a pasta de descargas. Procure-o aí, ou abra-o pela notificação da descarga.
Letras trocadas ou partes em falta	Costuma ser o leitor. Abra o mesmo ficheiro noutro leitor. Se aparece igual nos dois, o problema é do documento, e nós precisamos de o ver.
Pede uma senha	A factura não leva senha. Pode ser um ficheiro que não é nosso: veja uma factura de uma empresa que não conhece .



Não descarregue "facturas" que chegam em anexo de um remetente desconhecido.

As nossas facturas estão sempre em Meu Interweb, e é de lá que deve descarregá-las. Veja **como saber se um e-mail veio mesmo de nós**.



Precisa de todas as do ano para a contabilidade?

Todas continuam na lista, nenhuma é apagada. Descarregue-as uma a uma em vez de pedir cópias, e guarde-as numa pasta com o número no nome do ficheiro. Se a empresa tem de constar no documento, veja **como obter uma factura com o nome e o número fiscal da empresa**.

Se depois de tudo isto o ficheiro continua a falhar, abra um pedido com o **número da factura**, o aparelho (computador ou telemóvel), o navegador e uma captura do ecrã com o problema. Com isso conseguimos ver o que viu.

🔊 PRECISA DE AJUDA?

A factura continua a não abrir? Diga-nos o número, o navegador e o aparelho.

 **Abrir um pedido de suporte** →

🔍 VEJA TAMBÉM

A sua factura: dados fiscais, impostos e comprovativos



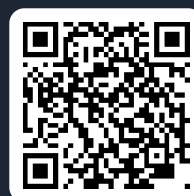
[Como ler a factura linha a linha e o que significa cada estado](#)[Onde encontrar serviços, domínios, facturas e pedidos na sua conta](#)[Como abrir um pedido de suporte e ver o histórico](#)**interweb****Interweb Moçambique**

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, MoçambiqueCONTACTOS info@interweb.co.mz · +258 84 635 1111 · +258 86 635 1111 ·
www.interweb.co.mzHORÁRIO 2ª. à 6ª. Feira - 08 à 16 Horas
Sábado & Domingo - FechadoVersão online deste
documento

RLX-MZ-KB-1318 · v2026.10.10 · Gerado a 21/10/2026 17:33