interweb

Gerado a 21/10/2026 17:35

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

Depois de encomendar: o que acontece a seguir, e quando se deve preocupar

Suporte e Conta

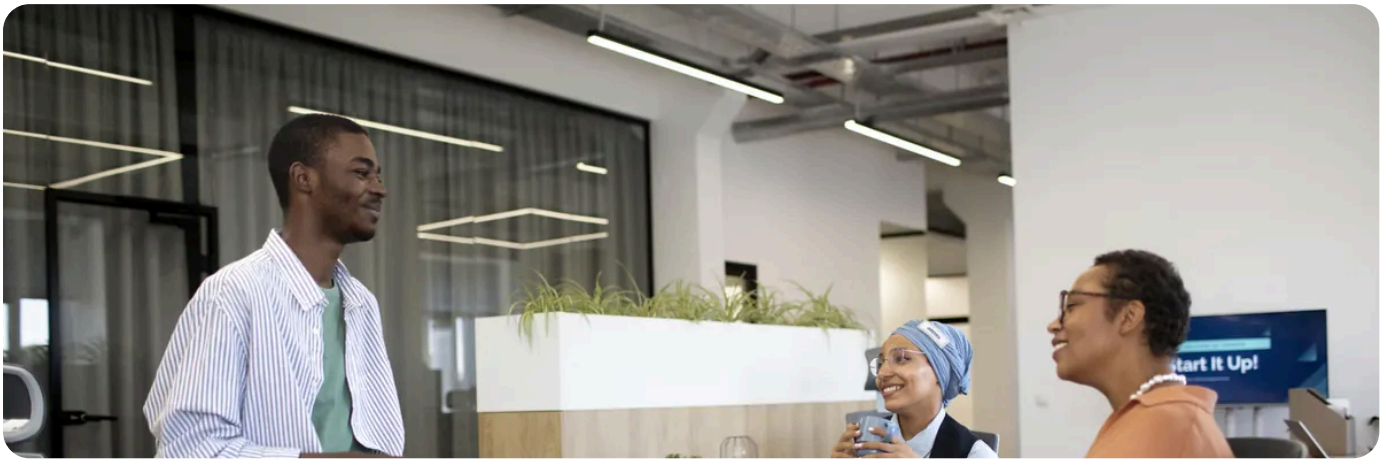
CÓDIGO	VERSÃO	PAÍS · IDIOMA
RLX-MZ-KB-1800	v2026.10.15	Moçambique · Português

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/1800

Depois de encomendar: o que acontece a seguir, e quando se deve preocupar

Suporte e Conta Criado em **15 de outubro de 2026** 2 min de leitura



A resposta curta: depois de encomendar, o seu serviço só começa quando a **factura é paga**. Com os meios que confirmam sozinhos, o serviço fica pronto pouco depois do pagamento. Com uma transferência bancária, falta a confirmação do banco, que não depende de nós. Entretanto, é normal que o serviço apareça como «Pendente» no Meu Interweb.

A sequência, passo a passo

1. **Faz a encomenda.** Cria-se uma factura por pagar (uma proforma, até ser paga) com tudo o que escolheu. Veja **Factura proforma**.

2. **Paga.** Os meios que confirmam sozinhos (carteira móvel, referência) acertam a factura logo. Uma transferência bancária pede a confirmação do banco e o envio do comprovativo: **Transferência bancária: as cinco etapas**.

3. **A factura passa a «Paga».** É neste momento que o serviço é criado, sem ninguém ter de mexer.

4. **Recebe o e-mail com os acessos.** Traz o endereço do painel e os dados de entrada. Veja **Que acesso é preciso**.

5. **Entra e começa.** O primeiro sítio a visitar é **Os primeiros trinta minutos no cPanel**. Se o domínio ainda não aponta para nós, o site abre numa página de boas-vindas: **Como tirar a página de boas-vindas**.

O que é normal, e o que não é

Situação	É normal?
O serviço está «Pendente» e a factura por pagar	Sim. Falta o pagamento.
Pagou por transferência e o serviço ainda está «Pendente»	Sim, enquanto o banco não confirma. Veja o artigo da transferência.
Pagou por um meio imediato e passou algum tempo	**Não.** Abra um pedido. Veja **Paguei e o serviço continua pendente**.
O e-mail com os acessos não chegou	Veja a pasta de spam e o e-mail da sua conta; se não estiver lá, os dados também aparecem no Meu Interweb.
O domínio novo ainda não abre o site	Pode levar algum tempo a propagar. Veja **Quanto tempo demora o DNS**.

Pague sempre a partir da factura dentro do Meu Interweb.
Os dados de pagamento certos estão lá. Se alguém lhe enviar outros por mensagem, desconfie. E não faça o pagamento duas vezes por achar que não resultou: confirme primeiro o estado da factura.

Guarde o e-mail dos acessos e o número da factura. São o que lhe pedimos se precisar de ajuda.

PRECISA DE AJUDA?

Pagou e o serviço não avança? Abra um pedido com o número da factura e a forma de pagamento.

Abrir pedido de suporte →

VEJA TAMBÉM

- **Factura proforma: o que é, porque o número muda quando paga e que documento guardar** →
- **Transferência bancária: as cinco etapas até o pagamento ser confirmado** →
- **Paguei a factura mas o serviço continua suspenso ou pendente: o que verificar** →
- **Os primeiros trinta minutos no cPanel** →

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-1800 · v2026.10.15 · Gerado a 21/10/2026 17:35