interweb

Gerado a 21/10/2026 17:29

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

Como apresentar uma reclamação e como a tratamos

Suporte e Conta

CÓDIGO	VERSÃO	PAÍS · IDIOMA
RLX-MZ-KB-256	v2026.09.28	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/256

Como apresentar uma reclamação e como a tratamos

Suporte e Conta · Criado em **10 de setembro de 2026** · Atualizado em **28 de setembro de 2026** · 3 min de leitura



Nem tudo corre bem. Quando não corre, queremos saber - e queremos saber **de si**, e não pelas redes sociais ou por um cliente que se foi embora sem dizer nada.

Uma reclamação bem feita resolve-se mais depressa. Este artigo diz-lhe onde a apresentar, o que incluir, e o que acontece a seguir.

Onde apresentar

1. Entre em **Meu Interweb** e abra um pedido de suporte.
2. Escreva no assunto a palavra **Reclamação**, seguida do que está em causa. É o que a faz sair da fila normal.
3. Se a reclamação é sobre um pedido que já existe, **responda nesse mesmo pedido** em vez de abrir outro - assim o histórico fica todo junto.

Prefira o pedido de suporte ao chat ou ao telefone.
Não é burocracia: um pedido escrito fica registado com data, fica ligado à sua conta, e ninguém tem de se lembrar do que foi dito. Como funciona: **abrir um pedido de suporte e ver o histórico**.

O que incluir - e o que não vale a pena

Quanto mais concreto, mais depressa se resolve. O que realmente ajuda:

Inclua	Porquê
O que aconteceu	Os factos, pela ordem em que aconteceram

Inclua	Porquê
Quando	Data e hora aproximada. Sem isso não conseguimos procurar nos registos
Que serviço	O domínio ou o plano em causa. Temos vários serviços por cliente
O que esperava	O que devia ter acontecido, na sua leitura. Às vezes a diferença está aí
Provas	Capturas de ecrã, números de factura, números de pedidos anteriores

O que não ajuda é a reclamação só com «isto não funciona» ou «péssimo serviço». Não por ser dura - a dureza é legítima - mas porque não dá por onde começar.

O que fazemos a seguir

1. **Confirmamos que recebemos** e dizemos-lhe quem está a tratar do assunto.
2. **Investigamos** - registos do servidor, histórico da conta, o que foi dito antes.
3. **Respondemos com o que encontrámos**, mesmo quando a conclusão não nos favorece. Se o erro foi nosso, dizemo-lo.
4. **Corrigimos o que houver a corrigir** e dizemos-lhe o que muda para não voltar a acontecer.

Se não ficar satisfeito com a resposta

Peça a **escalada** no mesmo pedido. Não precisa de encontrar o nome de ninguém nem de descobrir outro endereço: basta escrever que quer o assunto revisto por um responsável, e passa a sê-lo.

> **Reclamações sobre facturas seguem o mesmo caminho.**
> Valores, cobranças em duplicado ou reembolsos entram também por pedido de suporte, com o **número da factura**. Como funciona o pagamento em si está em **como pagar a sua factura**.

O que está fora do nosso alcance

Há coisas que não dependem de nós - prazos de o CIUEM, decisões de um banco sobre um pagamento, ou avarias no fornecedor de Internet de quem acede. Continuamos a explicar-lhe o que se passa e a ajudar no que der, mas não lhe vamos prometer o que não controlamos. Onde traçamos essa linha está em **até onde vai o nosso suporte**.

PRECISA DE AJUDA?

Alguma coisa correu mal? Diga-nos - preferimos saber.

Apresentar uma reclamação →

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-256 · v2026.09.28 · Gerado a 21/10/2026 17:29