interweb

Gerado a 03/11/2026 05:10

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

Porque é que a sua factura tem este valor, e o calendário de facturação

Facturação e Pagamentos

CÓDIGO	VERSÃO	PAÍS · IDIOMA
RLX-MZ-KB-314	v2026.11.03	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/314

Porque é que a sua factura tem este valor, e o calendário de facturação

Facturação e Pagamentos Criado em **11 de setembro de 2026** Atualizado em **3 de novembro de 2026**

3 min de leitura



Duas perguntas chegam-nos quase todas as semanas: *porque é que a primeira factura não é o preço do plano?* e *porque é que recebi duas facturas ao mesmo tempo?* As duas têm a mesma resposta, e não há nada de escondido nela.

A sua primeira factura cobre um período inteiro

Nos planos desta marca **não há pró-rata**: a primeira factura cobre um ciclo completo a contar do dia da compra, e as seguintes seguem esse mesmo calendário. É a conta mais simples que há - o valor da primeira factura é o valor do plano.

O calendário de facturação, dia a dia

Depois da primeira, tudo passa a correr no mesmo ritmo, e é sempre este:

Quando	O que acontece
15 dias antes do vencimento	A factura de renovação é emitida e enviada por e-mail. É para lhe dar tempo - não é para pagar nesse dia.
7 dias antes	Enviamos um lembrete, caso ainda esteja por pagar.
No dia do vencimento	Nada muda no serviço. O site e o e-mail continuam a funcionar normalmente.
1.º, 2.º e 3.º dia de atraso	Três avisos, em dias seguidos. O serviço continua no ar.
7 dias de atraso	**O serviço é suspenso.** O site deixa de abrir e o e-mail deixa de entrar - mas nada é apagado.
15 dias de atraso	**O serviço é terminado** e os dados podem ser removidos. Este é o prazo que interessa mesmo.

Multas em caso de atraso.
Acresce uma multa de 10% no dia seguinte ao vencimento e outra de 15% se o serviço for suspenso.

Entre suspenso e terminado há uma diferença enorme.
Suspenso resolve-se pagando: o serviço volta, e volta com tudo. **Terminado** pode significar que os ficheiros e as caixas de correio já não existem - e aí pagar já não repõe nada. São oito dias entre uma coisa e a outra. Se estiver com dificuldade, fale connosco **antes** do 15.º dia - ver **como reactivar um plano suspenso ou terminado**.

Porque é que recebi duas facturas ao mesmo tempo

Acontece quando compra perto da data de renovação dos serviços que já tem: uma factura é a do serviço novo, a outra é a renovação normal do que já existia - emitida, como sempre, 15 dias antes. São coisas diferentes e ambas são devidas.

Pagar só uma delas não resolve metade.
Cada factura está ligada aos seus próprios serviços. Se pagar a do serviço novo e deixar a renovação por pagar, o serviço novo arranca e o antigo entra na contagem para a suspensão. Vale sempre a pena olhar para as duas.

O domínio segue um calendário próprio

O domínio não é um serviço de hospedagem: não se suspende nem se reactiva da mesma maneira, e quem manda nos prazos é o CIUEM, não nós. Um domínio que expire tem regras e janelas próprias - ver **domínio expirado: o que acontece e quanto tempo tem**. É a factura que menos convém deixar passar.

Como evitar surpresas

1. **Confirme o e-mail de contacto** na sua conta. As facturas e os avisos vão todos para lá, e vimos casos em que iam para o endereço de alguém que já saiu da empresa.
2. **Pague quando a factura sai, não quando vence.** Tem 15 dias de propósito.
3. **Passe para um ciclo mais longo** se lhe der jeito. Anual em vez de mensal é uma factura por ano em vez de doze, e costuma sair mais barato.
4. Se o plano já não serve, mudar é melhor do que deixar cair - ver **como subir ou descer de plano** e **como cancelar um serviço e ficar só com o domínio**.

Sobre como pagar e o que cada método demora a confirmar, ver **como pagar a sua factura** e **transferência bancária: as cinco fases**.

PRECISA DE AJUDA?

A factura não bate certo com o que esperava? Diga-nos o número.

Abrir um pedido →

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-314 · v2026.11.03 · Gerado a 03/11/2026 05:10