interweb

Gerado a 21/10/2026 17:29

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

# Reembolsos e cancelamentos: o que se devolve, quando, e o que não

Facturação e Pagamentos

| CÓDIGO | VERSÃO | PAÍS · IDIOMA |
| --- | --- | --- |
| RLX-MZ-KB-316 | v2026.09.28 | Moçambique · Português |

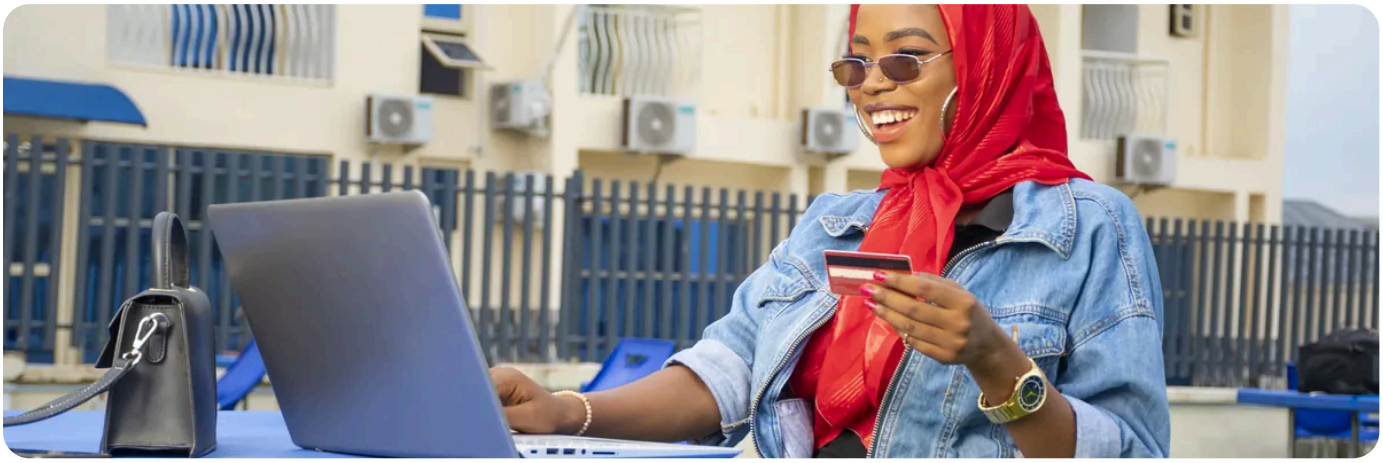
**Interweb Moçambique**
RLX Holdings, S.A. · Grupo RLX Holdings
NUIT 401 191 607 · NUEL 105 045 974 · CAE 62022

https://www.meu.interweb.co.mz/knowledgebase/316

# Reembolsos e cancelamentos: o que se devolve, quando, e o que não

Facturação e Pagamentos · Criado em **11 de setembro de 2026** · Atualizado em **28 de setembro de 2026**

3 min de leitura



Reembolso e cancelamento parecem a mesma coisa e não são. Quase toda a gente que nos escreve a pedir um reembolso quer, na verdade, a primeira das duas coisas abaixo - e essa não tem prazo nenhum.

| O que quer | O que é |
|---|---|
| **Parar de pagar daqui para a frente** | Chama-se **cancelamento**. Faz-se a qualquer momento, o serviço corre até ao fim do período já pago, e não volta a haver factura. Ver **como cancelar um serviço e ficar só com o domínio** |
| **Reaver dinheiro já pago** | Chama-se **reembolso**. Tem prazo e tem limites, e são eles que este artigo explica. |

## A garantia de 15 dias

Se comprou um **plano de Hospedagem de Sites** e nos primeiros **15 dias** concluir que não serve, devolvemos o valor pago por inteiro. Não tem de justificar. É a garantia que está nos nossos Termos de Pagamento, e cumprimo-la.

> **A garantia é só para planos de hospedagem.**
> Não cobre todos os produtos. Algumas ofertas especiais têm prazos próprios, indicados na própria oferta - se comprou em campanha, o prazo é o que lá estava.

## O que não é reembolsável - e porquê

Não é capricho: nestes casos o dinheiro já saiu daqui para outra entidade no momento da compra, e não há de onde o devolver.

| Não reembolsável | A razão |
|---|---|
| **Registo de domínio** | O CIUEM cobrou o registo e o nome ficou registado **em seu nome**. Não se desfaz um registo - e o domínio continua seu até expirar. |
| **Certificados SSL** | A autoridade certificadora emite o certificado assim que o pagamento entra. Emitido, está pago. |
| **Servidor VPS** | A máquina é reservada e atribuída a si no momento da compra. |
| **Servidor Cloud e dedicado** | O mesmo: recursos separados e reservados para si. |

Isto não quer dizer que fique sem saída se alguma coisa correu mal do nosso lado. Quer dizer que a via não é a garantia automática - é falar connosco sobre o caso concreto.

**Uma excepção sem volta.**
Contas suspensas por **violação de conteúdo ou da Política de Uso Aceitável** não são reembolsadas em circunstância alguma. É a única situação em que não há discussão possível, e está escrita nos Termos precisamente para não apanhar ninguém desprevenido.

## Como se pede

1. Abra um pedido no **Departamento Financeiro** com o **número da factura** e o serviço em causa.
2. Diga em duas linhas o que não correu bem. Não é para justificar o pedido - é porque muitas vezes há solução, e vale a pena sabermos.
3. Indique o **mesmo método** por onde pagou. O reembolso volta por onde veio; se pagou por transferência, precisamos dos dados bancários.
4. Confirmado o pedido, o serviço é cancelado. Guarde antes o que quiser levar - ver **como repor os seus dados com o JetBackup**.

**O prazo conta a partir do pagamento.**
São 15 dias a contar do dia em que a factura ficou paga, e não do dia em que o site ficou pronto. Se está em dúvida sobre o plano, experimente-o a sério na primeira semana em vez de deixar para depois.

## E o domínio, fica como?

O domínio é seu e continua seu, mesmo que cancele a hospedagem. Está registado em seu nome e vive num calendário próprio - pode ficar connosco só com a gestão de DNS, apontado para outro fornecedor, ou parado à espera. Nada disso se perde por cancelar o plano. Ver **cancelar um serviço e ficar só com o domínio**.

## Antes de pedir, uma sugestão honesta

Boa parte dos reembolsos que recebemos vem de coisas que têm arranjo: um site lento por causa da versão do PHP, e-mail a cair no spam por um registo em falta, ou um plano que ficou pequeno. Se é um desses, diga-nos primeiro - resolver é mais rápido do que devolver. E se acha que fomos nós que falhámos, há um caminho próprio para isso: **como apresentar uma reclamação e como a tratamos**. Sobre onde acaba o nosso trabalho e começa o seu, **até onde vai o nosso apoio**.

**PRECISA DE AJUDA?**

Quer cancelar, ou quer que resolvamos o que está mal?

**Falar connosco →**

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 ·<br>www.interweb.co.mz |
| **HORÁRIO** | 2ª. à 6ª. Feira - 08 à 16 Horas<br>Sábado & Domingo - Fechado |

Versão online deste documento

RLX-MZ-KB-316 · v2026.09.28 · Gerado a 21/10/2026 17:29