interweb

Gerado a 29/10/2026 05:11

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

Pagar com cartão: como funciona, e o que pode correr mal

Facturação e Pagamentos

CÓDIGO	VERSÃO	PAÍS · IDIOMA
RLX-MZ-KB-416	v2026.10.28	Moçambique · Português

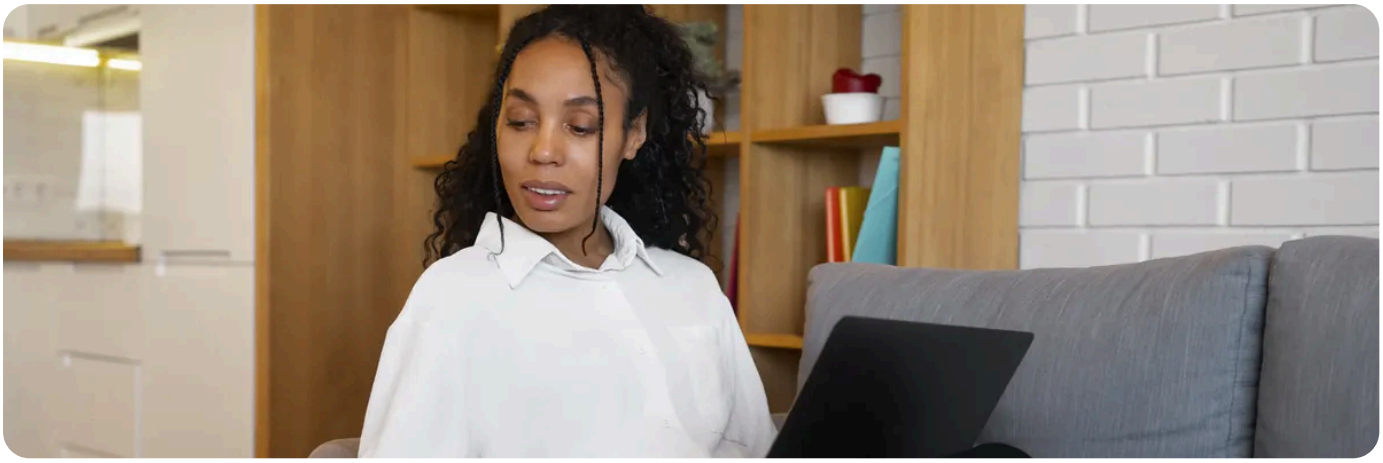
Interweb Moçambique
RLX Holdings, S.A. · Grupo RLX Holdings
NUIT 401 191 607 · NUEL 105 045 974 · CAE 62022

https://www.meu.interweb.co.mz/knowledgebase/416

Pagar com cartão: como funciona, e o que pode correr mal

Facturação e Pagamentos · Criado em **26 de setembro de 2026** · Atualizado em **28 de outubro de 2026**

4 min de leitura



Os meios de pagamento disponíveis não são os mesmos em todo o lado. A lista que vale para si é a que aparece **no ecrã da própria factura**, e a lista completa está em **Métodos de pagamento**. Este artigo trata do cartão: onde se paga, porque é que um pagamento é recusado, e o que fazer a seguir.

Onde se paga

1. Entre em **https://www.meu.interweb.co.mz** com o e-mail e a senha da sua conta.
2. Abra **Facturação** e depois **As minhas facturas**. Clique na factura que quer pagar.
3. Escolha o cartão na lista de métodos e carregue em **Pagar agora**.
4. Preencha os dados do cartão no ecrã seguro que abrir. **Esses dados não ficam connosco**: vão directos para quem processa o pagamento.
5. Confirme no seu banco, se ele pedir. Terminado isso, a factura passa a **Paga**, recebe a confirmação por e-mail, e o serviço é activado ou renovado.

Se o cartão não aparece na lista da factura, não está disponível para si.
Isso pode depender da moeda da factura ou do serviço em causa. Não é uma avaria: escolha outro método dos que estiverem na lista.

Porque é que um pagamento com cartão é recusado

Quase sempre a recusa vem **do banco que emitiu o cartão**, e não de nós. Nós recebemos apenas um «não», muitas vezes sem motivo. Estas são as causas que aparecem vezes sem conta.

O que se passou	O que fazer
A verificação do banco não chegou ao fim	Muitos bancos pedem uma confirmação extra: um código por mensagem, ou um toque na aplicação do banco. Se essa janela fechar, ou o código chegar tarde, o pagamento fica por concluir. Repita com o telemóvel na mão e **sem fechar a janela** que abrir.
O cartão não está activo para compras pela internet	É a causa mais frequente de todas. Muitos cartões vêm de origem com as compras online desligadas, ou bloqueadas para fora do país. Liga-se na aplicação do banco, ou pedindo ao banco.
O limite não chega	Pode ser o saldo, mas também o limite diário ou mensal de compras online, que costuma ser baixo por omissão. Suba o limite na aplicação do banco e tente outra vez.
Os dados não batem certo com o cartão	O nome, a morada e o código postal do seu perfil devem ser os do titular do cartão. Corrija em **Os meus dados** no portal e repita.
Cartão expirado, substituído ou ainda por activar	Um cartão novo que nunca foi usado num terminal físico pode estar por activar. Confirme a validade e o estado com o banco.
A moeda da factura	Um cartão pode ser recusado quando a cobrança é feita noutra moeda. Pergunte ao banco se o cartão aceita cobranças internacionais.
Suspeita de fraude	O banco bloqueia sozinho quando o pagamento lhe parece fora do habitual. Basta confirmar-lhe que foi você, e voltar a tentar.

Não insista muitas vezes seguidas.
Uma sequência de tentativas recusadas faz o banco desconfiar e pode bloquear o cartão de vez. Pode também deixar **valores cativos**, que não são cobranças mas ficam a pesar no limite durante alguns dias. Duas tentativas chegam; à terceira, mude de método ou fale com o banco.

O valor saiu e a factura continua por pagar

1. Actualize a página ao fim de um minuto. A confirmação é quase sempre imediata, mas pode demorar uns segundos.

2. Veja se o que aparece no extracto é uma **cobrança** ou apenas um **valor cativo**. Um cativo de uma tentativa falhada liberta-se sozinho ao fim de alguns dias, sem que ninguém faça nada.

3 Se foi mesmo cobrado e a factura continua aberta, **não pague outra vez**. Abra um pedido de suporte com a data, a hora, o valor e os últimos quatro dígitos do cartão, e nós localizamos a operação.

Nunca nos envie o número completo do cartão, a validade ou o código de segurança.
Nem por ticket, nem por chat, nem por e-mail, nem por mensagem. Não precisamos deles, não os pedimos, e ninguém da nossa equipa lhos vai pedir.

Se o cartão não der, e a factura está a vencer

Não deixe arrastar à espera de resolver o assunto com o banco. Há outros meios disponíveis, e estão todos em **Métodos de pagamento**. Lembre-se dos prazos: o serviço é **suspenso 7 dias** depois da data de vencimento, e **encerrado aos 15 dias**. Durante a suspensão nada se perde, e o serviço volta sozinho quando o pagamento entra.

PRECISA DE AJUDA?

O cartão foi debitado e a factura continua aberta? Mande-nos o comprovativo e nós seguimos o rasto.

Abrir um pedido de suporte →

VEJA TAMBÉM

- Métodos de pagamento disponíveis →
- Política de Suporte →
- 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 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-416 · v2026.10.28 · Gerado a 29/10/2026 05:11