

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

Até onde vai o nosso suporte: o que tratamos nós e o que fica consigo

Suporte e Conta

CÓDIGO

RLX-AO-KB-132

VERSÃO

v2026.10.04

PAÍS · IDIOMA

Angola · Português

Interweb Angola

RLX Angola, Lda. · Grupo RLX Holdings

NIF 500 260 5724 · Matrícula 26464-25/250724

<https://www.meu.interweb.ao/knowledgebase/132>



A hospedagem é como a água canalizada: nós garantimos que ela chega à torneira com pressão e sem falhas. O que ligar à torneira lá em casa - a máquina de lavar, o esquentador, a mangueira do jardim - já é escolha sua, e cada aparelho liga-se à sua maneira.

Com o e-mail é igual. Nós mantemos o serviço a funcionar e damos-lhe os dados exactos de ligação; a configuração no Outlook, no telemóvel ou no Apple Mail acontece no **seu** equipamento, onde não temos acesso.

O teste que resolve quase tudo

Antes de qualquer coisa, abra o **webmail** e tente enviar e receber uma mensagem por lá.

Resultado do teste	O que significa
Funciona no webmail	O servidor, as caixas e a sua palavra-passe estão bons . O que falha está na configuração do programa ou do telemóvel - e resolve-se com o guia certo, sem esperar por ninguém.
Não funciona no webmail	Aí o problema é nosso . Abra um pedido e tratamos disso - não perca tempo a mexer nas definições do seu programa.

Este teste poupa horas. Um erro no Outlook pode ser mil coisas; o webmail responde à única pergunta que interessa primeiro: *o serviço está de pé?*

O que garantimos nós

Área	O que fazemos
Servidor e serviço	Manter a hospedagem, o cPanel e o serviço de e-mail activos e a responder.
Correio no servidor	Registos MX, entrega, filas, antispam e o webmail a funcionar.
Dados de ligação	Dar-lhe os valores exactos e actuais: servidor de entrada e saída, portas e tipo de segurança.
Caixas e palavras-passe	Criar caixas, alterar palavras-passe e ajustar quotas quando pedir.
Cópias de segurança	Guardar cópias do lado do servidor e restaurá-las quando for preciso.
Diagnóstico	Ver os registos do servidor e dizer-lhe o que está a acontecer - mesmo quando a causa não é nossa.

O que fica do seu lado

Área	O que lhe compete
Configurar o programa	Introduzir os dados no Outlook, no telemóvel, no Thunderbird ou no Apple Mail. Os guias estão feitos, passo a passo, com imagens.
O seu equipamento	Sistema operativo, actualizações, antivírus e ligação à internet. Uma rede que bloqueia portas de e-mail é das causas mais comuns - e não se vê do nosso lado.
As suas palavras-passe	Guardá-las e mantê-las só consigo.
As suas mensagens	Organizar pastas, apagar o que não precisa e vigiar o espaço ocupado pela caixa.
O conteúdo do site	Os ficheiros, o WordPress, os temas e os plugins que instala.

E a zona cinzenta?

Existe, e não nos escondemos atrás dela. Se estiver preso numa configuração, escreva-nos: confirmamos os dados, lemos os registos do servidor, dizemos-lhe exactamente que campo está errado e apontamos o guia da sua aplicação. O que não fazemos é assumir o comando do seu computador nem pedir-lhe as suas palavras-passe.

Nunca lhe pedimos a palavra-passe. Nenhum técnico nosso lhe vai pedir a palavra-passe do e-mail, do painel ou do banco, por telefone, e-mail ou WhatsApp. Se alguém o fizer em nosso nome, **não é nosso** - avise-nos.

Como pedir ajuda para se resolver à primeira

1

Diga o **endereço de e-mail** completo e o **programa** que está a usar (Outlook 2019, iPhone, Android, Thunderbird...).

2

Diga se **funciona no webmail**. É a informação que mais acelera a resposta.

3

Envie uma **imagem do erro**, com a mensagem completa. "Não envia" é um sintoma; a mensagem de erro é a pista.

4

Diga se **já funcionou antes** e o que mudou desde aí - palavra-passe nova, computador novo, outra rede.

Os guias já estão feitos. Temos o passo a passo para **Android**, **iPhone e iPad**, **Outlook** e **Thunderbird**. Se o e-mail simplesmente parou, comece por **porque o seu e-mail não envia nem recebe**.

Fez o teste do webmail e continua encravado? Conte-nos o que viu.

[Abrir um pedido de suporte](#)

VEJA TAMBÉM

O programa de afiliados

O seu site está fora do ar - o que verificar

Sobre o Grupo RLX

Precisa de hospedagem? Veja os planos.

HOSPEDAGEM WEB

Precisa de uma hospedagem que não lhe dê trabalho?

cPanel, certificado SSL grátis, cópias de segurança todas as madrugadas guardadas durante um ano, e suporte que responde na sua língua.

Ver planos de hospedagem

Migração do site actual sem custo · sem fidelidade



Versão online deste documento

A Interweb é uma empresa líder em serviços de internet, com a missão de ajudar negócios a nascerem e prosperarem por meio da tecnologia.

2020

FUNDADA

37 mil+

CLIENTES

130+

INSCRIÇÕES POR DIA

Interweb Angola

RLX Angola, Lda. • Grupo RLX Holdings

NIF	500 260 5724
MATRÍCULA	26464-25/250724
SEDE	Rua Direita do Patriota, Bairro Dangereux Belas, Luanda, Angola
CONTACTOS	info@interweb.ao • +244 942 011 191 • www.interweb.ao
HORÁRIO	2ª. à 6ª. Feira - 08 à 16 Horas Sábado & Domingo - Fechado