

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

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

Facturação e Pagamentos

CÓDIGO

RLX-AO-KB-296

VERSÃO

v2026.10.18

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/296>

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 18 de outubro de 2026

🕒 4 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 primeira factura é diferente de todas as outras

Na maior parte dos planos usamos **pró-rata**: em vez de começar o seu ciclo no dia em que comprou, alinhamos todos os serviços na mesma data do mês. Assim, quem tem três serviços recebe *uma* factura por mês e não três em dias diferentes.

Para chegar a essa data, a primeira factura cobra apenas os dias que faltam até lá. É por isso que ela quase nunca é igual ao preço anunciado - e por isso que, conforme o dia em que comprar, pode ser **bastante mais baixa ou bastante mais alta**.

⚙️ A conta, exactamente

Não há arredondamentos escondidos. São três números:

$$\text{valor} = \text{preço do plano} \times T / D$$

T = dias desde hoje até à data de alinhamento

D = dias do ciclo completo

É há uma regra que apanha muita gente de surpresa: se comprar já muito perto da data de alinhamento, a factura soma também **um ciclo inteiro**. Não é uma cobrança a mais - é para não lhe emitirmos uma factura de três dias e, logo a seguir, outra do mês completo.

Se comprar...	A primeira factura
Bastante antes da data	Cobre só os dias que faltam. Fica abaixo do preço do plano.
Perto da data	Cobre os dias que faltam mais um ciclo inteiro . Fica acima do preço do plano - e o ciclo seguinte já está pago.



O serviço começa na mesma.

O valor da primeira factura não muda nada do que recebe: a conta é criada e o serviço começa a contar assim que o pagamento entra, seja a factura de 4 dias ou de 40.

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.



Não cobramos multa por atraso.

Nem juros. Entre o vencimento e a suspensão o valor a pagar é exactamente o mesmo do primeiro dia. O que se perde com o atraso é o serviço, não dinheiro.



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 DNS.AO, 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 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



Versão online deste
documento

RLX-AO-KB-296 · v2026.10.18 · Gerado a 21/10/2026 16:10