

POLÍTICA · DOCUMENTO PÚBLICO

Política de Suporte

Actualizado em 17 de Setembro de 2026

CÓDIGO

RLX-MZ-POL-SUP

VERSÃO

v2026.09.17

PAÍS · IDIOMA

Moçambique · Português

Interweb Moçambique

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

<https://www.interweb.co.mz/politica-de-suporte>

Ficha do documento

Título	Política de Suporte
Tipo	Política
Código	RLX-MZ-POL-SUP
Versão	v2026.09.17
Em vigor desde	17/09/2026
Emitido por	RLX Holdings, S.A.
Marca	Interweb Moçambique
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
Classificação	Documento público
País · idioma	Moçambique · Português
Versão online	https://www.interweb.co.mz/politica-de-suporte
Impresso a	22/09/2026 04:42
Documentos relacionados	6 — ver Anexo A
Impressão digital	c8433d47 805c4c35 f1a6ff16 6144d506 4ffd84c9 bd7a80c7 c1f4dc6f 0259b649 SHA-256 do texto do documento

HISTÓRICO DE VERSÕES

Versão	Data	Alteração
v2026.09.17	17/09/2026	Primeira publicação

A versão em vigor é a publicada em [interweb.co.mz/politica-de-suporte](https://www.interweb.co.mz/politica-de-suporte). As cópias impressas não são controladas: confirme sempre a versão online.

Índice

1. Definições

1.1 Assistente automático (Interweb AI)

1.2 Suporte técnico

1.3 Suporte financeiro e de vendas

1.4 Migração

2. O que o suporte inclui

3. Aplicações de terceiros

4. Hospedagem compartilhada e revenda

5. Servidores VPS, Cloud e Dedicados

6. Identificação e segurança

7. Língua

8. Relação entre estes documentos

9. Alterações a estes documentos

10. Lei Aplicável e Foro

Como funciona o nosso suporte

Nesta página, os termos “nós”, “nos” ou “nosso” referem-se à Interweb Moçambique, marca comercial da RLX HOLDINGS, S.A. Os termos “você”, “seu”, “utilizador” ou “cliente” referem-se a qualquer indivíduo ou entidade que acesse este site, contrate os nossos serviços ou os utilize.

Esta Política de Suporte explica como pode pedir ajuda, quem lhe responde, em quanto tempo, e o que o nosso suporte inclui e não inclui. Aplica-se a todos os serviços contratados à Interweb Moçambique e completa os [Termos e Condições](#) (RLX-MZ-CON-TC) e o [Acordo de Serviços](#) (RLX-MZ-CON-SLA).

1. Definições

Nesta política, as palavras seguintes têm este significado:

Suporte: o atendimento que prestamos aos clientes para esclarecer dúvidas, diagnosticar problemas e executar as tarefas incluídas no âmbito descrito nesta política, dentro dos limites técnicos de cada serviço contratado.

Equipa de Suporte: as pessoas da Interweb Moçambique que respondem aos pedidos de apoio e às conversas que passam do assistente para uma pessoa.

Pedido de apoio (ticket): o pedido aberto na área de cliente, pelo link «Enviar Ticket» do menu ao lado. É a forma mais eficaz de falar connosco: fica registado, tem histórico e chega ao departamento certo.

Primeira resposta: a primeira mensagem da Equipa de Suporte num pedido de apoio — para confirmar que o recebemos, pedir informação em falta, dar uma primeira orientação ou iniciar a análise. A primeira resposta não é a resolução do pedido.

Horário comercial: de segunda a sexta-feira, das 08:00 às 16:00, na hora local indicada na página [Horário de Funcionamento](#). Aos sábados, domingos e feriados nacionais, os departamentos Financeiro e de Vendas estão fechados.

1.1 Assistente automático (Interweb AI)

No chat deste site, quem responde primeiro é o **Interweb AI**, o nosso assistente automático. As respostas dele vão sempre identificadas como tal.

O assistente está disponível a qualquer hora, salvo interrupções para manutenção ou por falhas técnicas, nossas ou de fornecedores.

Esclarece dúvidas e orienta. Com a sessão iniciada, pode consultar os dados da sua conta necessários para lhe responder; sem sessão iniciada, não vê conta nenhuma.

Sempre que o assunto o justifique, ou se o pedir, a conversa passa para uma pessoa.

Facturas, pagamentos e reembolsos são sempre tratados por uma pessoa. O assistente não cancela serviços nem muda de plano.

O assistente não substitui o pedido de apoio: o que precisar de ficar registado deve seguir por ticket.

1.2 Suporte técnico

O Departamento Técnico funciona **24 horas por dia, todos os dias**.

Os pedidos de apoio recebem a **primeira resposta em até 48 horas**, contadas a partir da abertura do pedido. Este prazo é de primeira resposta, não de resolução.

O prazo pode ser suspenso ou prolongado em situações excepcionais, entre elas: incidentes de grande impacto; falhas de fornecedores terceiros; casos de força maior; janelas de manutenção; incidentes de segurança; volume anormal de pedidos; e sempre que estejamos à espera de informação ou de uma acção sua ou de terceiros.

O chat serve sobretudo para dúvidas e orientações rápidas. O que precisar de investigação técnica, de outra equipa, de um fornecedor ou de informação que ainda não temos passa para um pedido de apoio e segue o prazo acima.

Podemos indicar-lhe o canal mais adequado para cada assunto.

1.3 Suporte financeiro e de vendas

Os departamentos Financeiro e de Vendas atendem no horário comercial. Pode escrever-lhes a qualquer hora, pelo chat ou por pedido de apoio; a resposta de uma pessoa chega dentro desse horário, e pode demorar mais aos fins-de-semana, nos feriados e em períodos de maior movimento.

Facturas, pagamentos e reembolsos são sempre tratados por uma pessoa.

Assuntos que precisem de análise interna, de validação ou de uma comunicação formal seguem por pedido de apoio.

O telefone, o WhatsApp e o e-mail estão na página [Contacto](#).

1.4 Migração

Há um departamento próprio para migrações. Migramos gratuitamente contas vindas de outro fornecedor, no âmbito descrito na nossa Base de Conhecimento. O pedido faz-se por ticket, no departamento Migração.

2. O que o suporte inclui

Nos serviços com painel de controlo (cPanel, WHM ou Plesk), o suporte cobre o funcionamento do ambiente de hospedagem: o painel, o servidor, a rede e o serviço de e-mail.

Nos servidores sem painel de controlo, o suporte cobre o equipamento, a rede e a energia.

Mantemos a infra-estrutura com um compromisso de **disponibilidade de 99,99% ao mês**.

Para diagnosticar um problema pode ser necessário aceder à sua conta e fazer testes. Fazemo-lo a partir do servidor. Nenhum técnico nosso lhe vai pedir a palavra-passe do e-mail, do painel ou do banco, por telefone, e-mail ou WhatsApp.

O que fica fora do suporte:

O conteúdo do site, que é seu: os ficheiros, o WordPress, os temas e os plugins, e os ajustes de que a aplicação precise para funcionar (programação).

O desenvolvimento e a manutenção de sites, aplicações ou serviços hospedados na nossa infra-estrutura, salvo quando contratados à parte.

O comando do seu computador: não o assumimos.

Trabalho fora deste âmbito pode ser pedido por ticket. Se o pudermos fazer, é orçamentado antes de começar.

3. Aplicações de terceiros

Quando o assunto é uma aplicação, um serviço ou um produto de terceiros, ajudamos no que pudermos: orientamos sobre boas práticas e indicamos artigos da Base de Conhecimento.

Manter actualizadas as aplicações do seu site é responsabilidade sua. Uma aplicação desactualizada ou mal configurada é a porta mais comum para invasões, e um serviço comprometido pode ser suspenso preventivamente, como preveem os **Termos e Condições** (RLX-MZ-CON-TC).

Nestes casos, o suporte analisa o ambiente e diz-lhe o que encontrou; a correcção ou a actualização da aplicação cabe-lhe a si.

4. Hospedagem compartilhada e revenda

Estes planos são entregues com uma configuração padrão, com as características do plano contratado, que não pode ser personalizada.

Não há acesso root: somos nós que analisamos as configurações do servidor e fazemos as verificações que precisem desse acesso.

Na revenda, o revendedor é o único ponto de contacto dos seus próprios clientes.

5. Servidores VPS, Cloud e Dedicados

São entregues com uma configuração padrão e os recursos do plano contratado, com acesso root, e pode personalizá-los como precisar.

Salvo contratação da opção «Servidor Gerenciado», são planos não geridos: o equipamento, a rede e a energia são nossos; o sistema operativo, as actualizações, a firewall, as cópias de segurança e as aplicações são seus.

Não estão incluídos, salvo se os contratar: painel de controlo, cópias de segurança, administração do sistema, nem instalação ou afinação de aplicações.

Se contratar a opção «Servidor Gerenciado», o âmbito do suporte desse servidor passa a ser o dessa opção.

Como pode personalizar o servidor, é também responsável por o gerir e monitorizar, e pelas indisponibilidades causadas pelas alterações que fizer. Nós vigiamos a rede e a infra-estrutura; os recursos do servidor — memória, disco, processamento, fila de e-mail — são vigiados por si.

Tarefas fora deste âmbito podem ser pedidas por ticket; se as pudermos fazer, são orçamentadas antes.

6. Identificação e segurança

Antes de agir numa conta, confirmamos que falamos com o titular, com base nos dados que já constam da conta.

Presume-se feito por si tudo o que for feito com credenciais válidas. Recomendamos que active a verificação em dois passos.

Se der acesso a terceiros — por exemplo por sub-contas, que só têm as permissões que lhes conceder — responde pelo que eles fizerem.

7. Língua

A nossa equipa de Suporte responde em português. O assistente responde na língua em que lhe escrever, em português ou em inglês.

8. Relação entre estes documentos

Os Termos & Condições, os Termos de Pagamentos, o Acordo de Serviços e a Política de Privacidade formam, em conjunto, o acordo entre si e a RLX Holdings, S.A. Havendo divergência entre eles, prevalecem os Termos & Condições, salvo em tudo o que respeite a dados pessoais, em que prevalece a Política de Privacidade.

O que está escrito nestes documentos prevalece sobre informação prestada por qualquer outro meio, incluindo o chat, o assistente automático, o correio electrónico e o telefone. A versão em vigor é a publicada neste site na data em que contrata o serviço, e a data da última alteração de cada página é a que a própria página indica no topo.

| 9. Alterações a estes documentos

Podemos alterar estes documentos. As alterações substanciais entram em vigor 30 dias após a publicação e são comunicadas para o endereço de correio electrónico registado na sua conta; as correcções de gralhas e as clarificações que não alterem direitos nem obrigações entram em vigor no momento da publicação. Se não concordar com uma alteração substancial, pode cancelar os serviços antes de ela entrar em vigor.

| 10. Lei Aplicável e Foro

Este acordo rege-se pela lei moçambicana. Para dirimir qualquer questão emergente da sua interpretação ou execução são competentes os tribunais de Moçambique, com renúncia expressa a qualquer outro foro.

Anexos

Anexo A — Documentos relacionados

Termos & Condições	RLX-MZ-CON-TC	interweb.co.mz/termos-condicoes
Termos de Pagamentos	RLX-MZ-CON-PAG	interweb.co.mz/termos-de-pagamentos
Acordo de Serviços SLA	RLX-MZ-CON-SLA	interweb.co.mz/acordo-de-servicos
Política de Privacidade	RLX-MZ-POL-PRIV	interweb.co.mz/politica-de-privacidade
Política de Suporte	RLX-MZ-POL-SUP	este documento
Direitos de Autor	RLX-MZ-POL-DA	interweb.co.mz/politica-de-direitos-de-autor

Sobre a Interweb Moçambique

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

A Interweb é uma das pioneiras e principais hosts da indústria online moçambicana

Fundada em 2020

A Interweb foi fundada em 2020 na época do COVID-19 e temos estado numa viagem épica desde então. Tivemos uma ideia simples de deixá-lo criar um site totalmente GRÁTIS para decolar seus projectos e com liberdade total para se exprimir online.

Mais de 37 mil clientes

Implementamos uma infraestrutura de hospedagem de sites de classe mundial com mais de 37 mil clientes em todo o mundo, com mais de 130 inscrições por dia. Desenvolvemos uma tecnologia robusta para o ajudar a aprender, criar e crescer.

Empresa impulsionada

Devemos um enorme agradecimento e respeito à nossa comunidade por se juntar a nós nesta emocionante viagem de sonhos, e queremos que continue a fazer parte da nossa história para o desenvolvimento eficiente da nossa cultura, sociedade e nação.

ONDE ESTAMOS

Interweb Moçambique

Bairro 7 de Setembro, Vilankulo - 1304
Moçambique, Inhambane

RLX Holdings

1111 Olive St, Saint Louis, MO - 63101
Estados Unidos, Missouri

O QUE FAZEMOS

Hospedagem

Hospedagem de Sites
Hospedagem Business
Hospedagem WordPress
Revenda de Hospedagem

Serviços

Criação de Sites
E-mail Profissional
Certificados SSL
Segurança de Sites

Servidores

Servidor VPS
Servidor Cloud
Servidor Dedicado
Servidor Streaming

Domínios

Registrar Domínio
Transferir Domínio
Renovar Domínio
Verificar WHOIS

COMPROMISSO COM O DESENVOLVIMENTO SOCIAL

Quero ser Parceiro

Acreditamos no poder transformador das iniciativas sociais e nos mobilizamos para colaborar com projectos que fazem a diferença onde atuam. Criamos algumas directrizes para facilitar e somar forças com parceiros. Compartilhe sua ideia por e-mail.

Quero Incentivo

Vibramos pela superação de barreiras por meio da Educação, Cultura e Desporto, e apoiamos iniciativas que buscam a evolução social. Se você tem uma ideia que tem a ver com os nossos valores e nossas directrizes, aguardamos pelo seu e-mail.



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 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