

SEU ESTILO COMEÇA AQUI

Perguntas frequentes

Bem-vinda à KEKÊ Moda!

Preparamos esta página para responder às principais dúvidas sobre nossas compras, pagamentos, entregas, pedidos, trocas e devoluções.

Caso sua dúvida não esteja aqui, entre em contato com nossa equipe. Será um prazer ajudar você!

01

Sobre a KEKÊ Moda

O que é a KEKÊ Moda?

A KEKÊ Moda é uma loja online especializada em moda feminina, oferecendo peças e acessórios selecionados para mulheres que gostam de acompanhar as tendências e expressar seu próprio estilo.

A KEKÊ Moda possui loja física?

Não. A KEKÊ Moda é uma loja totalmente online. Você pode realizar sua compra diretamente pelo nosso site, de onde estiver.

Quais produtos vocês vendem?

Trabalhamos com uma seleção de produtos de moda feminina, que pode incluir roupas, acessórios, bolsas, calçados e outros itens relacionados ao universo feminino.

Nosso catálogo pode ser atualizado constantemente com novos produtos e tendências.

ENCONTRE SUA RESPOSTA

Compras	02	Trocas e devoluções	05
Pagamento	02	Segurança	05
Envio e entrega	03	Atendimento	06
Recebimento do pedido	04	Ofertas e cupons	06
Tamanhos e produtos	04		

02 Compras

Como faço uma compra?

É muito simples:

1. Escolha o produto desejado.
2. Selecione a variação disponível, como tamanho ou cor.
3. Clique em Comprar ou Adicionar ao carrinho.
4. Confira seus produtos.
5. Informe seus dados de entrega.
6. Escolha a forma de pagamento.
7. Finalize o pedido.

Após a confirmação do pagamento, você receberá as informações do seu pedido.

Preciso criar uma conta para comprar?

Caso o site permita a compra como visitante, não será necessário criar uma conta. Se houver cadastro obrigatório, basta preencher as informações solicitadas durante a compra.

Posso alterar meu pedido depois de finalizar?

Entre em contato com nossa equipe o mais rápido possível.

Como os pedidos podem entrar rapidamente em processamento, não podemos garantir alterações após a confirmação da compra.

Posso cancelar meu pedido?

Se o pedido ainda não tiver sido processado ou enviado, entre em contato conosco imediatamente para verificar a possibilidade de cancelamento.

Para pedidos já enviados, poderão ser aplicadas as regras de cancelamento e devolução previstas em nossa política de troca e devolução.

03 Pagamento

Quais formas de pagamento são aceitas?

As formas de pagamento disponíveis serão apresentadas no momento da finalização da compra.

Entre as opções disponibilizadas pela plataforma de pagamento, poderão estar cartão de crédito, Pix e outras modalidades.

Meu pagamento foi aprovado. E agora?

Após a confirmação do pagamento, seu pedido entra no processo de preparação e envio.

Você receberá as informações necessárias para acompanhar o pedido conforme ele avançar.

Meu pagamento foi recusado. O que devo fazer?

Confira os dados informados e tente novamente.

Se o problema continuar, recomendamos verificar diretamente com a instituição financeira responsável pelo cartão ou método de pagamento utilizado.

04

Envio e entrega

Qual é o prazo de entrega?

O prazo de entrega é informado durante a finalização da compra e pode variar de acordo com o produto, endereço de destino, transportadora e demais condições logísticas.

Antes de finalizar seu pedido, confira sempre o prazo apresentado para o seu endereço.

De onde meu pedido é enviado?

A origem do envio pode variar de acordo com o produto e o fornecedor responsável pelo atendimento do pedido.

As informações disponíveis sobre envio serão apresentadas conforme o produto e o processo de compra.

A KEKÊ Moda realiza dropshipping?

Alguns produtos podem ser enviados diretamente pelo fornecedor responsável pela sua disponibilização.

Isso permite que a KEKÊ Moda ofereça uma variedade maior de produtos sem manter necessariamente todos os itens em estoque próprio.

Independentemente da origem logística do produto, o atendimento ao cliente continua sendo realizado pela KEKÊ Moda nos termos das nossas políticas.

O prazo de entrega pode sofrer alterações?

Sim. Embora trabalhem para que os pedidos sejam entregues dentro do prazo informado, podem ocorrer situações excepcionais relacionadas ao transporte, logística, endereço informado, fiscalização ou outros fatores fora do nosso controle.

Caso ocorra qualquer situação relevante com seu pedido, nossa equipe estará disponível para auxiliar.

Posso acompanhar meu pedido?

Sim. Quando houver código de rastreamento disponível, ele será enviado ao cliente pelos canais informados no momento da compra.

Meu código de rastreamento não apresenta atualização. O que fazer?

Algumas atualizações podem levar um determinado período para aparecer no sistema de rastreamento.

Caso o rastreamento permaneça sem atualização por um período considerado fora do esperado, entre em contato com nossa equipe para verificarmos a situação.

O que acontece se eu informar o endereço errado?

É responsabilidade do cliente conferir cuidadosamente os dados de entrega antes de finalizar a compra.

Se perceber um erro, entre em contato conosco imediatamente. Se o pedido ainda não tiver sido processado, verificaremos se existe possibilidade de correção.

Após o envio, alterações podem não ser possíveis.

05

Recebimento do pedido

O que devo fazer quando receber meu pedido?

Recomendamos verificar a embalagem e o produto assim que receber a encomenda.

Confira:

- Produto recebido;
- Tamanho;
- Cor;
- Quantidade;
- Integridade da embalagem;
- Eventuais sinais de dano.

Se houver qualquer problema, entre em contato conosco o quanto antes.

Meu produto chegou danificado. O que faço?

Entre em contato com nosso atendimento e envie as informações solicitadas, incluindo fotos ou vídeos do produto e da embalagem quando necessário.

Nossa equipe analisará a situação e orientará você sobre os próximos passos.

Recebi um produto diferente do que pedi. E agora?

Não utilize o produto e entre em contato conosco.

Envie as informações do pedido e, se solicitado, fotos ou vídeos do item recebido para que possamos analisar a ocorrência.

06

Tamanhos e produtos

Como escolher o tamanho correto?

Confira a tabela de medidas disponibilizada na página do produto antes de realizar a compra.

Como as medidas podem variar entre diferentes modelos e fornecedores, recomendamos não escolher o tamanho apenas com base no tamanho que você normalmente utiliza.

As cores podem ser diferentes das fotos?

Pode haver pequenas diferenças de tonalidade devido à iluminação, configuração da tela do dispositivo e condições de fotografia.

Sempre considere as informações e imagens apresentadas na página do produto.

Os produtos possuem garantia?

A cobertura aplicável dependerá do tipo de produto e das condições informadas na respectiva página de venda, além dos direitos previstos na legislação aplicável.

07 Trocas e devoluções

Posso devolver um produto?

Sim. As solicitações de devolução serão tratadas de acordo com nossa Política de Trocas e Devoluções e com a legislação aplicável às compras realizadas pela internet.

Consulte nossa política completa antes de enviar qualquer produto.

Qual é o prazo para solicitar uma devolução?

O prazo aplicável será informado em nossa Política de Trocas e Devoluções, observando os direitos previstos na legislação brasileira para compras realizadas online.

Como solicito uma troca ou devolução?

Entre em contato com nosso atendimento informando:

- Número do pedido;
- Nome utilizado na compra;
- Produto recebido;
- Motivo da solicitação;
- Fotos ou vídeos, quando necessários.

Nossa equipe informará os procedimentos aplicáveis ao seu caso.

O produto precisa estar sem uso?

Para devoluções por arrependimento, o produto deve ser mantido nas condições exigidas pela legislação e pela política da loja.

Não utilize, lave, altere ou danifique o produto antes de solicitar orientação sobre a devolução.

Quem paga o frete da devolução?

A responsabilidade pelo frete dependerá do motivo da devolução e da situação específica, conforme nossa Política de Trocas e Devoluções e a legislação aplicável.

08 Segurança

Comprar na KEKÊ Moda é seguro?

Trabalhamos para oferecer um ambiente seguro para realização das compras e proteção das informações fornecidas pelos clientes.

Os pagamentos são processados por plataformas e meios de pagamento disponibilizados no checkout.

A KEKÊ Moda guarda os dados do meu cartão?

Os dados de pagamento são tratados conforme a infraestrutura e as políticas do meio de pagamento utilizado no checkout.

Não solicitamos dados de cartão por mensagens, redes sociais ou WhatsApp.

A KEKÊ Moda compartilha meus dados?

Os dados pessoais são tratados conforme nossa Política de Privacidade e a legislação aplicável, incluindo a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

09

Atendimento

Como entro em contato com a KEKÊ Moda?

Você poderá entrar em contato conosco através dos canais oficiais disponibilizados no site e em nossas redes sociais.

Qual é o horário de atendimento?

Nosso horário de atendimento será informado na página de contato da loja.

Mensagens recebidas fora do horário comercial serão respondidas assim que possível.

A KEKÊ Moda possui Instagram?

Sim. Acompanhe nossos canais oficiais para conhecer novos produtos, novidades, ofertas e conteúdos de moda.

Sempre confira se está acessando o perfil oficial da KEKÊ Moda.

10

Ofertas e cupons

Os preços podem mudar?

Sim. Preços, promoções e condições comerciais podem ser alterados a qualquer momento, respeitadas as condições de ofertas já contratadas.

Como utilizar um cupom de desconto?

Se houver um cupom disponível, informe o código no campo correspondente durante a finalização da compra e verifique se o desconto foi aplicado antes de concluir o pagamento.

Posso utilizar mais de um cupom na mesma compra?

A possibilidade de combinar cupons dependerá das regras de cada promoção.

Confira as condições apresentadas no momento da utilização do cupom.

Ainda tem dúvidas?

Não encontrou a resposta que procurava?

Entre em contato com a KEKÊ Moda através de nossos canais oficiais. Nossa equipe estará pronta para ajudar você.

contato@kekelifestyle.com.br

www.kekelifestyle.com.br

KEKÊ Moda • Seu estilo começa aqui.