

REGRAS PARA COMPRAS ONLINE

Entregas, Trocas e Devoluções

Aplicáveis aos pedidos realizados no site oficial da KEKÊ Moda.

E-commerce de moda feminina desenvolvido na plataforma Wix.

Transparência do pedido ao pós-compra

Este documento explica como funcionam a preparação, o frete, o rastreamento, o recebimento, as trocas, as devoluções e os reembolsos. As regras específicas apresentadas no produto, no carrinho e no checkout integram a oferta, sem afastar os direitos obrigatórios do consumidor.

Entrega

Frete, prazo e opções efetivamente aplicáveis são apresentados no checkout.

Devolução

Compras online possuem direito de arrependimento no prazo legal de 7 dias.

Atendimento

A KEKÊ Moda orienta o cliente mesmo quando o envio é realizado por fornecedor.

KEKÊ MODA

SITE	www.kekelifestyle.com.br
E-MAIL	contato@kekelifestyle.com.br
TELEFONE	(31) 97365-5132
ENDEREÇO	Rua Gesta Ferreira Maia, 300A - Matozinhos/MG

Última atualização: 20 de setembro de 2026 | Versão 1.0

LEIA ANTES DE FINALIZAR O PEDIDO

Regras claras para cada etapa da compra

Esta política complementa os Termos e Condições da KEKÊ Moda e deve ser lida junto com as informações da página do produto, do carrinho, do checkout e da confirmação do pedido.

O que prevalece em cada compra

O método de entrega, o valor do frete, o prazo estimado, a disponibilidade e eventuais condições promocionais efetivamente exibidos antes do pagamento integram a oferta. Em qualquer hipótese, permanecem preservados os direitos obrigatórios previstos na legislação brasileira.

IDENTIFICAÇÃO DA LOJA

Marca e operação	KEKÊ Moda - loja online de moda feminina.
Site oficial	https://www.kekelifestyle.com.br/
Atendimento	contato@kekelifestyle.com.br (31) 97365-5132
Endereço informado	Rua Gesta Ferreira Maia, 300A - Matozinhos/MG
Plataforma	Site desenvolvido na Wix, com catálogo, carrinho, checkout e gestão de pedidos do Wix Stores.

PONTOS ESSENCIAIS

Informação no checkout

Confira endereço, frete, prazo e total antes de concluir. As condições podem variar por CEP e produto.

Envio por fornecedores

Alguns itens podem sair diretamente de fornecedores e chegar em pacotes ou datas diferentes.

Arrependimento

A compra online pode ser desfeita em até 7 dias corridos, contados do recebimento.

Garantia legal

Produto incorreto, avariado ou com vício é tratado conforme a situação concreta e o CDC.

MAPA DO DOCUMENTO

01-04. Escopo e pedido	08-11. Frete e prazo	17-19. Devoluções
05-07. Preparação	12-16. Rastreamento	20-23. Problemas
	24-28. Logística reversa	29-33. Reembolsos e contato

ESCOPO E CONTRATAÇÃO

Do carrinho à confirmação do pedido

01 Escopo desta política

Estas regras se aplicam aos produtos físicos adquiridos no site oficial da KEKÊ Moda e às entregas realizadas para endereços aceitos pelo checkout. Serviços de terceiros integrados ao site poderão possuir termos próprios, sem reduzir direitos legais do consumidor.

02 Formação do pedido

O pedido é formado quando o cliente seleciona os produtos, informa os dados solicitados, escolhe uma opção de entrega, revisa o resumo e conclui o pagamento. A confirmação de recebimento do pedido não substitui a confirmação do pagamento nem garante alteração posterior de produto, tamanho, cor ou endereço.

- Revise descrição, variação, quantidade, preço, desconto, frete e prazo antes de pagar.
- Guarde a confirmação, o número do pedido e as comunicações recebidas.
- Informações suficientemente precisas da oferta vinculam a compra, conforme a legislação aplicável.

03 Pagamento confirmado e início do processamento

A preparação do pedido normalmente começa após a confirmação do pagamento pela infraestrutura utilizada no checkout. Pagamentos pendentes, recusados, cancelados ou sujeitos a verificação podem impedir ou adiar o processamento. A KEKÊ Moda não solicita dados completos de cartão, senha ou códigos de autenticação por mensagens.

04 Cancelamento antes do envio

O cliente pode solicitar cancelamento ou correção pelos canais oficiais. Como os pedidos podem avançar rapidamente, a alteração somente será confirmada se ainda for operacionalmente possível. Se o envio já tiver ocorrido, serão aplicadas as regras de recebimento, arrependimento e devolução cabíveis.

Wix Stores e serviços conectados

O site utiliza recursos da Wix para catálogo, carrinho, checkout, pedidos e comunicações. Transportadoras, fornecedores, aplicativos e prestadores poderão participar da operação. A presença desses terceiros não elimina o atendimento da KEKÊ Moda nem os direitos previstos em lei.

PREPARAÇÃO E ORIGEM LOGÍSTICA

Como o pedido é separado e encaminhado

05 Preparação e prazo interno

Depois da confirmação do pagamento, o pedido poderá passar por separação, conferência, embalagem, emissão de documentos e entrega ao operador logístico. O tempo de preparação pode variar conforme o produto, o fornecedor, a disponibilidade e a origem. Não é criado neste documento um prazo fixo que não esteja configurado no checkout ou informado no pedido.

06 Envio direto por fornecedores

Alguns produtos poderão ser preparados ou enviados diretamente pelo fornecedor responsável por sua disponibilização. Isso pode resultar em origens logísticas distintas e em embalagens, transportadores ou códigos de rastreamento diferentes.

- A KEKÊ Moda permanece como canal de atendimento para o pedido feito em seu site.
- O endereço de devolução poderá ser diferente do endereço comercial exibido no site.
- O cliente deve aguardar instruções oficiais antes de postar qualquer devolução.

07 Pedidos divididos e disponibilidade

Um único pedido poderá ser entregue em mais de um pacote, sem que isso signifique falta de item. Se houver indisponibilidade relevante após a contratação, a KEKÊ Moda entrará em contato para apresentar as alternativas juridicamente cabíveis, sem realizar substituição de produto, tamanho ou cor sem concordância do cliente.

FLUXO OPERACIONAL

1	Pedido	Produtos e dados são revisados pelo cliente.
2	Pagamento	A transação aguarda confirmação.
3	Preparação	O item é separado e conferido.
4	Expedição	O pacote é entregue ao operador logístico.
5	Rastreamento	O código é comunicado quando disponível.
6	Recebimento	O cliente confere embalagem e produto.

FRETE, REGIÃO E PRAZO

O que aparece no carrinho e no checkout

08 Cálculo do frete

O valor e as opções de entrega são calculados conforme o CEP, os produtos, a quantidade, a origem logística, o perfil de entrega e as regras configuradas na plataforma ou em aplicativos conectados. O cliente verá apenas as modalidades aplicáveis àquele pedido e endereço.

09 Frete grátis e condições promocionais

A KEKÊ Moda poderá anunciar frete grátis para determinadas regiões, produtos, valores mínimos, cupons ou períodos promocionais. A concessão deverá ser confirmada no carrinho e no checkout. Se uma campanha possuir restrições, elas deverão ser apresentadas de forma clara antes da conclusão da compra.

10 Prazo estimado de entrega

O prazo exibido considera as informações disponíveis no momento da compra e poderá variar conforme produto, endereço, transportador, fornecedor e calendário logístico. A forma de contagem indicada no checkout ou na confirmação do pedido prevalece. O caráter estimado não afasta o dever de cumprir a oferta nem os direitos do cliente em caso de atraso.

11 Endereço e correção de dados

O cliente deve conferir nome, CEP, logradouro, número, complemento, bairro, cidade, estado, telefone e demais dados de entrega. Ao perceber erro, deve contatar a loja imediatamente. Depois da expedição, a alteração poderá não ser aceita pelo transportador.

- Não utilize endereço incompleto ou sem referência necessária ao recebimento.
- Em condomínio, confira bloco, apartamento, unidade e regras de portaria.
- Se o pacote retornar por erro de endereço, ausência reiterada, recusa ou falta de retirada, a loja informará as alternativas e eventuais custos juridicamente aplicáveis antes de novo envio.

Antes de pagar

Confirme se o frete foi aplicado corretamente e se o prazo apresentado atende à sua necessidade. Não conclua o pedido contando com prazo diferente daquele exibido na tela.

RASTREAMENTO E RECEBIMENTO

Acompanhe o pedido e confira a encomenda

12 Rastreamento e atualização

Quando houver código de rastreamento, ele poderá ser enviado por e-mail, área do cliente ou outro canal informado na compra. A primeira movimentação pode levar algum tempo para aparecer depois da expedição. Pedidos divididos poderão ter códigos e datas diferentes.

13 Tentativas de entrega e retirada

As tentativas, os horários e a eventual disponibilização em unidade de retirada seguem as regras do operador logístico. O cliente deve acompanhar o rastreamento e garantir que o endereço possa receber a encomenda. Se o pacote for devolvido à origem, entre em contato para orientação.

14 Atrasos e descumprimento da oferta

Eventos climáticos, restrições de transporte, alta demanda, fiscalização, greve, falha operacional ou outras ocorrências podem afetar a entrega. A KEKÊ Moda prestará suporte e buscará atualização. Se o prazo da oferta não for cumprido, serão observadas as alternativas previstas no Código de Defesa do Consumidor, conforme o caso.

- Exigir o cumprimento da oferta, quando possível.
- Aceitar produto equivalente, mediante concordância.
- Rescindir a compra com restituição dos valores devidos.

15 Conferência no recebimento

Verifique a embalagem e o produto assim que possível: item, cor, tamanho, quantidade, acessórios, etiquetas e sinais de dano. Se a embalagem estiver visivelmente violada ou avariada, registre fotos ou vídeo e, quando for viável, anote a ocorrência no comprovante ou recuse o recebimento. A ausência de recusa não elimina automaticamente direitos legais.

16 Pedido marcado como entregue, mas não localizado

Antes de abrir a solicitação, verifique portaria, recepção, pessoas autorizadas e locais usuais de recebimento. Se o pacote continuar não localizado, contate a KEKÊ Moda o quanto antes para que seja aberta verificação com o transportador, sem prejuízo dos direitos aplicáveis.

TROCAS E DEVOLUÇÕES

Situações diferentes, soluções diferentes

17 Direito de arrependimento em compras online

O cliente poderá desistir da compra no prazo de 7 dias corridos, contado do recebimento do produto, sem necessidade de justificar a decisão. A solicitação deve ser enviada pelos canais oficiais para registro e orientação da logística reversa.

- No exercício regular do arrependimento, a devolução ocorrerá sem ônus de frete para o consumidor.
- A restituição incluirá os valores devidos no caso concreto, inclusive o frete original quando aplicável.
- A loja comunicará as providências de cancelamento ou estorno ao prestador de pagamento, observadas as regras operacionais do método utilizado.

18 Troca por tamanho, cor ou preferência

Dentro do prazo de arrependimento, o cliente poderá solicitar troca em vez de reembolso, se preferir e se houver disponibilidade. A troca voluntária fora desse prazo depende de autorização expressa, estoque, condições da oferta e regras vigentes no momento da solicitação; eventual custo de envio deverá ser informado antes da aceitação.

19 Condição do produto devolvido

O produto deve ser preservado e manuseado apenas na medida necessária para verificar natureza, características, tamanho e adequação. Evite uso prolongado, lavagem, alteração, odores, manchas, danos ou sinais incompatíveis com simples conferência.

- Envie, quando disponíveis, embalagem, etiquetas, acessórios, manuais, peças do conjunto e brindes vinculados.
- A falta isolada da embalagem original não elimina automaticamente direitos obrigatórios.
- A análise não poderá transformar exigências formais em barreira indevida ao direito do consumidor.

RESUMO POR SITUAÇÃO

Situação	Prazo para solicitar	Frete de retorno	Tratamento principal
Arrependimento	7 dias corridos do recebimento	KEKÊ Moda	Devolução e restituição; troca se solicitada e disponível.
Item incorreto ou avariado	Contate o quanto antes, sem reduzir prazos legais	KEKÊ Moda	Correção, substituição ou restituição conforme o caso.
Vício do produto	Prazos legais conforme natureza e constatação	Conforme a lei	Soluções do CDC após análise.
Tamanho/cor fora dos 7 dias	Somente se a loja autorizar	Conforme informado	Troca voluntária sujeita a estoque e condições.

PRODUTO INCORRETO, AVARIA E VÍCIO

Como comunicar um problema

20 Produto diferente ou quantidade incorreta

Não utilize, lave ou altere o item quando perceber divergência de produto, tamanho, cor, modelo ou quantidade. Informe número do pedido, item esperado e item recebido. A KEKÊ Moda orientará a devolução e a solução aplicável, sem cobrança de frete ao consumidor quando o erro decorrer do atendimento do pedido.

21 Produto ou embalagem avariados

Registre o estado da embalagem e do produto assim que possível. Fotos ou vídeos podem acelerar a análise, especialmente quando mostram etiqueta de transporte, embalagem externa, proteção interna e dano encontrado. A solicitação será avaliada sem impor prova impossível ou desproporcional.

22 Vício e garantia legal

Os fornecedores respondem pelos vícios de qualidade ou quantidade nos termos do Código de Defesa do Consumidor. Para produtos duráveis, o prazo legal para reclamar de vício aparente é, em regra, de 90 dias a partir da entrega; no vício oculto, a contagem começa quando o problema se torna evidente. A natureza do item e a situação concreta serão consideradas.

- Em regra, a legislação prevê prazo de até 30 dias para sanar o vício, ressalvadas hipóteses de solução imediata.
- Não sanado o vício no prazo legal, o consumidor poderá escolher entre substituição, restituição ou abatimento proporcional, conforme a lei.
- Danos decorrentes de uso inadequado, acidente, lavagem contrária às instruções, alteração ou desgaste natural poderão ser diferenciados de vício de fabricação após análise.

23 Documentação e análise

A equipe poderá solicitar descrição, fotos, vídeo, etiqueta, comprovante do pedido e outras informações pertinentes. A solicitação deve ser proporcional ao problema e serve para identificar a ocorrência, orientar o fornecedor ou transportador e definir a solução correta.

Evidência visual ajuda, mas não substitui atendimento

A falta de uma foto específica não autoriza a recusa automática de direito legal. Quando a imagem não for suficiente, a loja poderá solicitar o retorno do produto para avaliação.

LOGÍSTICA REVERSA

Solicite orientação antes de postar

24 Como abrir a solicitação

Entre em contato por e-mail ou telefone e informe: número do pedido, nome utilizado na compra, produto envolvido, motivo da solicitação e, quando pertinente, fotos ou vídeos. A equipe confirmará o recebimento da demanda e indicará os próximos passos.

25 Autorização e endereço correto

Não envie o produto por conta própria para o endereço comercial exibido no site. Como alguns pedidos podem ser processados por fornecedores ou centros diferentes, a devolução poderá exigir código de postagem, coleta ou endereço específico. Remessas não autorizadas podem gerar atraso ou extravio.

26 Embalagem e postagem

Embale o produto com proteção compatível, evitando exposição, umidade ou danos no transporte. Inclua as peças e componentes recebidos. Utilize o código, etiqueta ou instrução fornecidos e guarde o comprovante de postagem ou coleta até a conclusão.

27 Responsabilidade pelo frete de retorno

No arrependimento exercido dentro do prazo legal e nas ocorrências de item incorreto, avaria ou vício imputável ao fornecimento, a KEKÊ Moda assumirá os custos diretos da devolução conforme a legislação. Em troca voluntária fora das hipóteses obrigatórias, eventual custo poderá ser atribuído ao cliente somente com informação prévia e concordância.

28 Recebimento, inspeção e decisão

Após o retorno, o produto poderá ser conferido para validar identidade, componentes e condição. A inspeção distingue simples manuseio de uso indevido e não elimina automaticamente direitos por falta de embalagem ou etiqueta. O resultado e a solução serão comunicados ao cliente.

ETAPAS DA DEVOLUÇÃO

1	Solicite	Envie pedido, item, motivo e dados de contato.
2	Receba orientação	Aguarde código, coleta ou endereço correto.
3	Embale	Proteja o produto e reúna seus componentes.
4	Poste ou entregue	Use somente a instrução fornecida.
5	Acompanhe	Guarde o comprovante até a conclusão.
6	Solução	Receba confirmação de troca, cancelamento ou reembolso.

REEMBOLSO, DADOS E DISPOSIÇÕES FINAIS

Conclusão da solicitação e canais oficiais

29 Restituição, estorno e prazo financeiro

Depois de confirmada a solução aplicável, a KEKÊ Moda iniciará o reembolso ou estorno pelo método compatível com o pagamento original, salvo ajuste permitido por lei. O tempo para o crédito aparecer pode depender do provedor, do banco, da administradora do cartão e do fechamento da fatura.

- No cartão, o estorno pode aparecer na fatura atual ou em fatura posterior, conforme a administradora.
- Em Pix, boleto, PayPal ou outra modalidade, o fluxo seguirá as regras do prestador identificado na transação.
- A loja informará quando concluir a providência sob sua responsabilidade, sem prometer prazo bancário que não possa controlar.

30 Devolução parcial, desconto e cupom

Em devolução de parte do pedido, o cálculo considerará os itens efetivamente devolvidos, os descontos vinculados, kits, brindes, cupons e a legislação aplicável. Caso a devolução altere condição promocional essencial da compra, a forma de cálculo será explicada ao cliente antes da conclusão.

31 Dados compartilhados para entrega e devolução

Dados pessoais poderão ser compartilhados, na medida necessária, com a Wix, fornecedores, transportadores, operadores logísticos, plataformas de comunicação, instituições financeiras e prestadores de pagamento para executar o pedido, rastrear a entrega, prevenir fraude, processar devoluções e cumprir obrigações legais. O tratamento também deve observar a Política de Privacidade da KEKÊ Moda e a LGPD.

32 Atualizações desta política

Esta política poderá ser atualizada para refletir alterações na legislação, na operação logística, na plataforma Wix, nos aplicativos, nos fornecedores, nas transportadoras ou nas práticas da KEKÊ Moda. A versão vigente será disponibilizada no site, preservadas as condições e os direitos aplicáveis às compras já realizadas.

33 Contato e atendimento

Para dúvidas, atraso, cancelamento, troca, devolução ou reembolso, utilize os canais oficiais abaixo. Informe o número do pedido para facilitar a localização da compra.

KEKÊ MODA

SITE	https://www.kekelifestyle.com.br/
E-MAIL	contato@kekelifestyle.com.br
TELEFONE	(31) 97365-5132
ENDEREÇO	Rua Gesta Ferreira Maia, 300A - Matozinhos/MG

Base de elaboração: Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990), Decreto nº 7.962/2013 sobre comércio eletrônico, Lei Geral de Proteção de Dados e documentação pública da Wix sobre frete, checkout, pedidos e reembolsos.

Observação para publicação: este documento deve ser revisado conforme as regras de frete, aplicativos, fornecedores, transportadoras e fluxos de devolução efetivamente configurados no site. Quando necessário, recomenda-se validação por profissional jurídico especializado. A publicação deste texto, isoladamente, não substitui a verificação técnica da operação.