

POLÍTICA DE ENTREGA, TROCA E DEVOLUÇÃO — ORANGEWILL

Última atualização:  [25 de Outubro de 2025]

Esta política define como funcionam os processos de entrega, troca e devolução de produtos adquiridos no site da Orangewill, conforme o **Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990)** e o **Decreto nº 7.962/2013**.

1. PRAZO DE POSTAGEM E ENTREGA

Após a confirmação do pagamento, os pedidos são processados e despachados em até 2 dias úteis.

O prazo total de entrega depende do endereço de destino e da transportadora escolhida. Durante a compra, o sistema calcula automaticamente o prazo estimado com base no CEP informado.

Transportadoras parceiras: Total Express

O cliente receberá um e-mail com o código de rastreamento assim que o pedido for despachado.

2. VALOR DO FRETE

O valor do frete é calculado no checkout e pode variar conforme peso, volume e local de entrega.

Ofertas de **frete grátis** podem ser aplicadas em campanhas promocionais específicas.

3. ATRASOS NA ENTREGA

A Orangewill se compromete a cumprir os prazos informados, mas **não se responsabiliza por atrasos decorrentes de fatores externos**, como:

- Greves ou paralisações;
- Endereço incorreto ou incompleto;
- Recusa de recebimento;
- Condições climáticas ou logísticas adversas.

Em caso de atraso, entre em contato com o nosso suporte:

E-mail: suporte@orangewill.com.br

Whatsapp: <https://wa.me/5511910009249>

Instagram: [orangewill.com.br](https://www.instagram.com/orangewill.com.br)

4. TROCAS E DEVOLUÇÕES

Direito de arrependimento

Conforme o artigo 49 do CDC, o cliente pode desistir da compra em até **7 (sete) dias corridos após o recebimento do produto**, com reembolso total (incluindo o frete pago).

O produto deve estar:

- Lacrado e sem sinais de uso;
- Na embalagem original;
- Acompanhado de nota fiscal.

Envie a solicitação para:

E-mail: suporte@orangewill.com.br

Whatsapp: <https://wa.me/5511910009249>

Instagram: [orangewill.com.br](https://www.instagram.com/orangewill.com.br)

Produtos com defeito ou avaria

Se o produto apresentar defeito, avaria ou divergência, o cliente deve comunicar a Orangewill em até 7 dias após o recebimento. Nestes casos, a devolução ou troca será realizada sem custo adicional.

O suplemento **não deve ser consumido** e precisa retornar em sua embalagem original para análise.

Produtos abertos ou consumidos

Por razões de segurança sanitária, **não realizamos trocas ou devoluções de produtos abertos ou parcialmente consumidos**, exceto se comprovado defeito de fabricação.

Procedimento de reembolso

Após o recebimento e conferência do produto, o reembolso será processado dentro de um prazo razoável, de acordo com a forma de pagamento utilizada na compra.

5. CANCELAMENTO DE PEDIDO

Pedidos podem ser cancelados antes do envio.

Após o envio, é necessário aguardar o recebimento e seguir o processo de devolução.

6. CONTATO

Para dúvidas ou solicitações, entre em contato com nossa equipe de atendimento:

E-mail: suporte@orangewill.com.br

Whatsapp: <https://wa.me/5511910009249>

Instagram: [orangewill.com.br](https://www.instagram.com/orangewill.com.br)

7. ENDEREÇO DE DEVOLUÇÃO

Loja Klappen Ltda

Rua Antonio Antenor Nogueira, 181, Sala 88, Jardim Três Marias, Taboão da Serra, SP, CEP 06.790-030