

# Bedankt voor je bestelling!

## *Heb je een vraag over de status van je bestelling?*

Tijdens het bestelproces sturen wij twee keer een e-mailbericht. Wij sturen een e-mail wanneer wij het pakket verwerken en wij sturen een e-mail wanneer wij jouw bestelling afronden en overdragen aan onze koeriersdienst, DPD PakketSERVICE. Van DPD ontvang je per pakket een **track-and-trace-code** in je mailbox, waarmee je zelf de status van een pakket kunt bekijken. Wanneer je bestelling uit **meerdere pakketten** bestaat, kan het voorkomen dat deze pakketten op **verschillende tijdstippen** bezorgd worden. Wij plakken een handige **gele sticker** op ieder pakket, wanneer dit het geval is. Heb je een aanvullende vraag? Stuur dan alsjeblieft een e-mail naar: [support@osmoworks.nl](mailto:support@osmoworks.nl).

## *Heb je een vraag voor onze administratie?*

Om je zo goed mogelijk van dienst te kunnen zijn, verzoeken wij je om je vraag te e-mailen naar: [administratie@osmoworks.nl](mailto:administratie@osmoworks.nl). Vermeld bij je vraag alsjeblieft het **factuurnummer**, zodat wij de vraag zo snel mogelijk voor je kunnen behandelen. Ben je een factuur kwijt? Dan vind je deze snel en eenvoudig terug in je online account op [glazenwasserswinkel.nl](http://glazenwasserswinkel.nl). Ook ontvang je van ons direct de factuur in je mailbox, nadat wij jouw bestelling verzonden hebben.

## *Heb je een vraag over een product?*

Stuur je productvraag naar [support@osmoworks.nl](mailto:support@osmoworks.nl) en wij zullen de vraag zo snel mogelijk behandelen. Wil je een afspraak maken om langs te komen of heb je telefonisch advies nodig? Op [glazenwasserswinkel.nl](http://glazenwasserswinkel.nl) kun je **met één druk op de knop een afspraak maken** of aan ons aangeven dat je teruggebeld wilt worden, via de **oranje buttons** bovenin.

## *Heb je een vraag over een reparatie of storing?*

Voor een reparatie of het verhelpen van een storing verzoeken wij je om online een afspraak te maken op [glazenwasserswinkel.nl](http://glazenwasserswinkel.nl) via de **oranje button** bovenin. Je kunt **met één druk op de knop een afspraak maken** of aan ons aangeven dat je teruggebeld wilt worden.

## *Is er iets niet in orde met een product of bestelling?*

Laat het ons weten via [support@osmoworks.nl](mailto:support@osmoworks.nl). Ook wanneer je een pakket wilt retourneren. Wij zorgen voor een passende oplossing voor jouw probleem. Voor het retourneren van een pakket, gebruik je onderstaand retourolabel. Deze plak je eenvoudig op het pakket dat je terug wilt sturen. Vergeet niet om het factuurnummer van je bestelling in te vullen op dit retourolabel, zodat je gegarandeerd bent van een zorgeloze en snelle afhandeling.



R e t o u r a d r e s :

**GLAZENWASSERSWINKEL.nl**

Factuurnummer:

**Oudedijkse Schiekade 198  
3043 LC Rotterdam**