



Общи договорни условия за онлайн поръчки на стоки

Съдържание

I. Обхват.....	1
II. Вашата поръчка – сключване на договор от разстояние.....	3
III. Минимална стойност на поръчката	4
IV. Доставка, наличност на стоки	4
V. Цени и разходи за доставка	7
VI. Начини на плащане.....	8
VII. Съответствие на стоките. Законова и търговска гаранция	10
VIII. Отговорност на продавача за съответствието на стоките. Права на потребителите при несъответствие на стоките	11
IX. Право на отказ. Упражняване на правото на отказ.....	14
X. Последници от упражнено право на отказ от договора	15
XI. Изключване на правото на отказ	16
XII. Жалби/извънсъдебни процедури за разрешаване на спорове	16
XIII. Друга информация.....	17
XIV. Защита на личните данни	17
XV. Приложимо право и местна подсъдност.....	17

I. Обхват

Ние сме „дм България“ ЕООД (наричано по-нататък "дм"), част от концерн dm drogerie markt. Седалището и адресът на управление на „дм България“ ЕООД са в гр. София, ул. Никола Тесла № 5, ет. 6. Дружеството е вписано в Търговския регистър при Агенция по вписванията с единен идентификационен номер (ЕИК) 200150888. Дружеството е регистрирано по ДДС, с ДДС номер BG200150888. Интернет страницата на дружеството е <https://www.dm-drogeriemarkt.bg/>.

Можете да се свържете с нас чрез [формуляра за контакт](#) или на имейл адрес info@dm-drogeriemarkt.bg. Ние ще положим усилия да отговорим на Вашето запитване, изпратено чрез формуляра за контакт или имейл, в най-кратки срокове.

Отговори на общи въпроси за Вашата онлайн поръчка на стоки можете да намерите в нашите [FAQs](#).

Повече информация за администратора на уебсайта, можете да намерите в Контакти.

За по-добра четимост и по-добро разбиране в текста по-нататък не се използват обръщения и изрази, определящи потребителите на уебсайта по пол.

1. За Вашите онлайн поръчки на стоки в нашия онлайн магазин на www.dm-drogeriemarkt.bg или мобилното приложение „Моят dm-App“ се прилагат експлицитно следните Общи договорни условия на dm във версията, актуална към момента на поръчката. Договорни условия, които противоречат, различават се или допълват следващите разпоредби, са неприложими, дори ако такива вече са били прилагани, освен ако за тяхното приложение не е дадено изрично съгласие от dm в писмена форма.

Можете да изтеглите, запазите, възпроизведете или отпечатате текста на настоящите Общи договорни условия като PDF-файл [тук](#).

2. Можете да пазарувате в dm онлайн магазина на www.dm-drogeriemarkt.bg чрез Вашия потребителски акаунт или като гост, в мобилното приложение „Моят dm-App“ чрез „Моят акаунт“, както и чрез „Моят акаунт“ при излъчване на живо предаване през dmLive или при стрийминг, ако сте на възраст най-малко 16 (шестнадесет) години. Нашите оферти са насочени към потребители с гражданство, местопребиваване или място на установяване в Република България. Въз основа на Регламент (ЕС) 2018/302 на Европейския парламент и на Съвета от 28 февруари 2018 година за преодоляване на необоснованото блокиране на географски принцип и на други форми на дискриминация въз основа на националността, местопребиваването или мястото на установяване на клиентите в рамките на вътрешния пазар и за изменение на регламенти (ЕО) № 2006/2004 и (ЕС) 2017/2394 и Директива 2009/22/ЕО (Регламент (ЕС) 2018/302) ние предоставяме тези оферти на потребители с гражданство, местопребиваване или място на установяване на територията на Европейското икономическо пространство (ЕИП) по същия начин и при същите условия, както на потребителите в България. Същото се отнася и за потребители с гражданство, местопребиваване или място на установяване в Конфедерация Швейцария.
3. Нашите оферти са адресирани до физическите лица - потребители по смисъла на българското законодателство. Потребител е всяко физическо лице, което придобива стока или ползва услуги за цели, които принципно не могат да бъдат отнесени към търговската му или друга стопанска дейност, или към свободната му професия, или занаят.
4. Приложимият език към договора за продажба на стоки от разстояние е български.

II. Вашата поръчка – сключване на договор от разстояние

1. Нашите оферти са свободни и необвързващи потребителите. Моля да имате предвид, че е възможно офертите в нашите онлайн канали за продажба и търговските ни обекти да бъдат различни, както и че е възможно оферти в нашите търговски обекти да не бъдат предлагани в нашите онлайн канали за продажба, както и обратно – офертите в нашите онлайн канали за продажба да не са налични в търговските ни обекти. Ние си запазваме правото да правим технически и други промени в офертите в нашите онлайн канали за продажба, спазвайки законовите правила за защита на потребителите. Вашата поръчка на www.dm-drogeriemarkt.bg представлява предложение към dm за сключване на договор за покупко-продажба на стоки от разстояние по смисъла на Закона за електронната търговия и Закона за защита на потребителите и останалите приложими нормативни актове.
2. Можете да добавите всички стоки, за които сме посочили, че са налични, в количката си с едно кликане върху иконата на количката за пазаруване. Когато вземете решение за покупка, в количката за пазаруване можете да стартирате процеса на приключване на поръчката, като кликнете върху бутона "Към плащане".
 - а. Имате възможност да регистрирате потребителски акаунт („Моят акаунт“), за да направите всички следващи поръчки в нашия онлайн магазин, находящ се на www.dm-drogeriemarkt.bg и в мобилното приложение „Моят dm-App“ по-удобни за Вас. За да регистрирате „Моят акаунт“ е задължително, наред с другите необходими действия, да посочите Вашето име, дата на раждане, имейл адрес и парола. Паролата трябва да се третира като поверителна и не трябва да се съобщава на трети лица. Допълнителна информация относно регистрацията и ползването на потребителския акаунт можете да намерите в [Условията за ползване на „Моят dm“](#) и Политиката за защита на личните данни.
 - б. Освен това, ние Ви предоставяме възможност да правите поръчки и като гост в нашия онлайн магазин, находящ се на www.dm-drogeriemarkt.bg.
3. За да завършите поръчката, кликнете върху бутона "Купи сега". По този начин Вие изпращате към нас обвързващото Ви предложение за закупуване на стоките в количката. Преди да кликнете върху бутона „Купи сега“ Вие можете да разгледате и промените стоките в количката за пазаруване. След клик върху бутона „Купи сега“ промяна на поръчката или предоставените данни за изпълнение на поръчката вече не е възможна. При необходимост от промяна на данни в изпратената поръчка, моля, свържете се с нашия Център за обслужване на клиенти възможно най-скоро, като използвате [формуляра за контакт](#).
4. Вашата поръчка може да породи действие, само ако сте приели настоящите Общи договорни условия за онлайн поръчки на стоки, както и Политиката за защита на личните данни, като поставите отметка в съответното поле.

5. След като изпратите поръчката си, автоматично ще бъдете уведомени по имейл, че поръчката Ви е получена от нас. Това уведомяване по имейл не представлява обвързващо приемане на Вашата поръчка от наша страна. Обвързващото ни приемане на Вашата поръчка се извършва с отделно последващо съобщение по имейл, изпратено до Вас, с което ние Ви потвърждаваме изпращането на стоките до посочен от Вас адрес (потвърждение на доставката до адрес) или Ви потвърждаваме изпращане на доставката до магазин на dm (уведомление за получаване на стоката от dm магазин). С получаване на потвърдителния имейл за изпращане/ уведомлението за получаване на поръчаните стоки договорът за продажба от разстояние се счита за сключен. Със същия този потвърдителен имейл ние Ви предоставяме също така актуалната към момента на изпращане на поръчката Ви версия на нашите Общи договорни условия за онлайн поръчка на стоки, както и счетоводните документи във връзка с поръчката Ви. По правило, ще получите потвърдителен имейл в срок до 3 (три) работни дни (при избор на доставка до посочен от Вас адрес или при стандартна поръчка в избран dm магазин). Ако не получите потвърждение за получаване на поръчката, уведомление за изпращането на стоките до посочения от Вас адрес или за получаване на поръчаните стоки в избран от Вас dm магазин изпратената поръчка няма да бъде обвързваща за Вас. Това не се прилага, ако сме информирали потребителите на www.dm-drogeriemarkt.bg, че доставките могат да се забавят поради увеличения обем на поръчки или по други причини. В потвърдителния имейл до Вас за изпращане на стоките/уведомление за получаване на стоката от dm магазин ние посочваме номера на поръчката, данни за поръчаните стоки (вид и брой), обща цена на поръчаните стоки, вкл. разходи за доставка/такса обслужване (ако се начисляват такива), начин и място на доставка на поръчаните стоки.
6. Ако изгубите информацията за Вашите поръчки, моля, свържете се с нас чрез формуляра за контакт. Ние с удоволствие ще Ви изпратим отново данните за Вашата поръчка.

III. Минимална стойност на поръчката

При поръчка на стоки чрез нашите онлайн канали за продажба няма изискване за минимална стойност на поръчката, освен ако изрично не е посочено друго за определени наши оферти.

IV. Доставка, наличност на стоки

1. Доставка на поръчки, направени чрез нашите онлайн канали за продажба се извършва само за територията на Република България. Потребителите, които нямат адрес за доставка на територията на Република България, могат да посочат адрес на dm магазин или офис на куриер на територията на България и да получат поръчката си там. Ако е посочен адрес за доставка на трето лице, е необходимо предварително да се получи съгласието на това трето лице за предоставяне на

данните му на dm. В тези случаи, ние приемаме, че Вие сте получили надлежно съгласието на третото лице, предоставяйки ни негови лични данни във връзка с Вашата поръчка.

2. Приемат се поръчки само от лица с гражданство, местопребиваване или място на установяване в държава, принадлежаща към Европейското икономическо пространство (ЕИП) или в Конфедерация Швейцария.
3. Ние Ви предлагаме следните начини на доставка:
 - а. Стандартна доставка с куриер до адреса на потребителя;
 - б. Стандартна доставка до офис на куриер или други начини на доставка, използвани от куриера (напр. автомати);
 - в. Стандартно получаване от dm магазин на територията на страната по желание на потребителя;
 - г. Експресно получаване от dm магазин на територията на страната по желание на потребителя;

Ако при процеса на поръчка изберете начин на доставка „Експресно получаване“ или „Стандартно получаване от dm магазин“ поръчката автоматично ще бъде подготвена за взимане от dm станция, ако в избрания dm магазин има налична станция за получаване и свободно отделение (клетка) в нея. В този случай ще получите код за получаване на поръчката чрез dm станцията по имейл. Ако в избрания от Вас магазин няма разположена dm станция или в dm станцията няма свободни клетки, поръчката ще Ви бъде предоставена от служител на dm магазина.

За всички поръчки, независимо от избрания начин на доставка, разходите за доставка, посочени по-долу и конкретно посочени във всяка поръчка, се поемат от Вас. Информация за разходите за доставка можете да намерите по-долу в Раздел V. Цени и разходи за доставка.

При плащане чрез:

- а. Apple Pay;
- б. Google Pay;
- в. кредитна карта или дебитна карта (VISA, Visa Electron, V PAY, MasterCard, Maestro);
- г. банков превод;
- д. наложен платеж,

срокът за доставка започва да тече от деня, следващ деня на сключването на договора за продажба от разстояние съгласно т. 5 от Раздел II Вашата поръчка - сключване на договор от разстояние.

Срокът за доставка приключва с изтичането на последния ден от срока на доставка, посочен в потвърдителния имейл за получената поръчка. Ако последният ден се

пада в събота, неделя или официален, или национален празник, установен в Република България, вместо този ден за последен ден от срока на доставка се приема първият следващ работен ден. В случай на забавяне на доставката ние ще Ви информираме незабавно.

4. Ако, след като изпратите Вашата поръчка, се окаже, че от поръчан продукт вече не е наличен нито един брой, ние ще Ви информираме за това при потвърждаване на изпращането на поръчката/уведомлението за доставка. Ако не сте поръчали други продукти, Вашата поръчка ще бъде сторнирана.

Ако сте поръчали наведнъж няколко продукта, ние ще Ви изпратим само продуктите, които са налични. Еventуално извършените вече от Вас плащания по отношение на неналичните продукти ще Ви бъдат възстановени в предвидените от закона срокове.

5. Продуктите с доставка до адрес/офис на куриер ще Ви бъдат изпратени по куриер. След като пратката Ви физически пристигне в избрания от Вас магазин на dm и може да бъде взета, ще бъдете допълнително информирани за това по имейл. Вашата поръчка ще може да бъде взета от избрания dm магазин в рамките на 7 (седем) дни от получаване на уведомителния имейл за доставка до dm магазин. Този срок важи за всички видове доставки до dm магазин (стандартни или експресни). Ако не вземете поръчката си от посочения от Вас dm магазин в упоменатия седемдневен срок, ние си запазваме правото да анулираме поръчката, като ще Ви възстановим платената сума.

При получаване на поръчка в избран магазин на dm важи следното: Стоките се предават на потребителя след представяне на уведомителния имейл за възможността да бъдат получени в желанието от него dm магазин. При взимане на стоките от друго лице, то трябва да представи изпратения уведомителен имейл за получаване на стоката в желанието от потребителя dm магазин или писмено пълномощно, издадено от потребителя, поръчал стоките, с което третото лице се упълномощава да вземе поръчаните стоки (нотариална заверка на пълномощното не е необходима). При получаване на стоките от потребителя или от трето лице в магазин dm си запазва правото да установи самоличността на потребителя или на упълномощеното лице (чрез сверяване на лични документи със снимка). При съмнения относно самоличността на упълномощеното лице или вида и обема на предоставените му с писменото пълномощно права, dm си запазва правото да изиска от лицето, което желае да получи поръчаните стоки представяне на нотариално заверено пълномощно с надлежно упълномощаване за получаване на стоките. Наред с това, за предаването на стоките се изготвя документ за доставка, съдържащ датата и часа на предаването, предадените стоки и цената, както и подпис на получателя.

6. Рискът при изпращането на поръчана стока се носи от dm. Рискът от загуба или повреда на доставяните стоки преминава върху Вас, след като стоките бъдат предадени на Вас или на трето лице, посочено от Вас и различно от превозвача/куриера.

7. Изпратена поръчка може да бъде сторнирана от dm и поръчаните стоки да не бъдат доставени, ако установим злоупотреби или опити за злоупотреби от страна на потребители, с които се нарушават или се правят опити за нарушаване на законните ни интереси като търговец, правата и интересите на други потребители или нарушаване на действащото законодателство, както и извличат или правят опити за неправомерно извличане на облаги за сметка на търговеца или други потребители. dm си запазва правото да не предоставя на потребителите, чиито поръчки са сторнирани на посочените основания, всякакви свързани с тези поръчки преимущества (напр. талони за отстъпки, предметни награди и др.)

V. Цени и разходи за доставка

1. Всички цени на предлаганите стоки се определят автоматизирано (без да се прилагат индивидуални правила за определяне на цени спрямо конкретни потребители/категории потребители). Всички цени на предлаганите стоки са приложими спрямо всички потребители в нашите онлайн канали за продажба и включват законоустановения данък върху добавената стойност, както и всички други данъци, ако има такива предвидени в закона. Меродавна е цената към момента на поръчката Ви.
2. Във връзка с въвеждането на еврото като официална парична единица от 01.01.2026 г. по отношение на обозначаването на цените в нашите онлайн канали за продажба важи следното:

Левът ще се превалутира в евро по официалния фиксиран курс от 1,95583 лева за 1 евро. След превалутиране ще се извършва закръгляване на получената в резултат на превалутирането сума. Превалутирането и закръглянето след превалутиране ще се извършва при спазване на следните законови правила:

Числовата стойност на цената в лева ще се раздели на пълната числова стойност на официалния курс от 1,95583 лева за 1 евро (с всичките пет знака след десетичната запетая). Получената сума в евро ще се закръглява до втория знак след десетичната запетая по следното математическо правило:

- когато третият знак след десетичната запетая е по-малък от пет, вторият знак след десетичната запетая остава непроменен;
- когато третият знак след десетичната запетая е равен или по-голям от пет, вторият знак след десетичната запетая се увеличава с една единица.

От 08.08.2025 г. до 08.08.2026 г. включително цените в нашите онлайн канали за продажба ще се посочват едновременно в евро и в лева (период на двойно обозначаване на цените на стоките в евро и лева). Цените в евро ще се превалутират и закръгляват при спазване на горните законови правила. Считано от 09.08.2026 г. цените ще бъдат посочвани само в евро.

3. В зависимост от избора от Вас начин на доставка начисляваме разходи за доставка, както следва:
 - а. За стандартна доставка по куриер и за стандартно получаване в dm магазин начисляваме разходи за доставка в размер, който ще Ви бъде точно посочен преди приключване на поръчката Ви. Считано от 01.01.2026 г. при стойност на поръчката над 50 (петдесет) евро или 97,79 лева, изчислено по официалния фиксиран курс от 1,95583 лева за 1 евро (преди приспаднати евентуални отстъпки) стандартната доставката е безплатна за потребители, регистрирали „Моят акаунт“.
 - б. За експресно получаване на поръчана стока в dm магазин начисляваме такса за обслужване в размер, който ще Ви бъде точно посочен преди приключване на поръчката Ви. За потребители, регистрирали „Моят акаунт“, такова получаване е винаги безплатно.
4. Моля, имайте предвид, че при избрано получаване на поръчка от dm магазин е възможно отделни магазини временно да не предлагат този начин на доставка.
5. В случай на отмяна на поръчка ние ще възстановим в предвидените от закона срокове евентуално платената от Вас сума за разходи за доставка. Повече информация можете да намерите в Раздел IX. Право на отказ. Упражняване на правото на отказ.
6. Разходите за връщане на стоката при отказ от договора от разстояние се поемат от dm при посочените по-долу условия. Повече информация можете да намерите в Раздел IX. Право на отказ. Упражняване на правото на отказ.

VI. Начини на плащане

1. dm Ви предлага принципно избор между следните варианти за плащане:
 - а. Apple Pay;
 - б. Google Pay;
 - в. Кредитна карта или дебитна карта (VISA, Visa Electron, V Pay, MasterCard, Maestro);
 - г. Банков превод;
 - д. Наложен платеж.

Плащането на онлайн поръчки с dm Карта за подарък за момента не е възможно.

Запазваме си правото при всяка поръчка да не предлагаме определени начини на плащане, да посочваме други начини на плащане, както и да ограничаваме за бъдеще определени начини за плащане по отношение на конкретни потребители, ако сме установили извършване или опит за злоупотреба във връзка с пазаруване от нашите онлайн канали за продажба или друг вид неправомерно поведение.

2. Особени начини на плащане

а. Особености при плащане чрез Apple Pay:

Предпоставка за плащане чрез Apple Pay е използването на браузъра Safari на iPhone, iPad или Mac от потребителя (както и съответен Apple акаунт и кредитна карта). Потребителите, които използват посочените браузъри, могат да използват при поръчки на www.dm-drogeriemarkt.bg начин на плащане чрез Apple Pay. За тази цел те трябва да одобрят плащане към dm съгласно приложимите условия на Apple. За повече подробности, моля вижте Условията на Apple.

б. Особености при плащане чрез Google Pay:

Потребителите, които използват на устройството си операционна система Android в актуалната ѝ версия, могат да използват Google Pay като начин на плащане при поръчки на www.dm-drogeriemarkt.bg. Предпоставка за използване на този начин на плащане е наличие на профил в Google и кредитна карта. За целта, потребителите трябва да одобрят плащането към dm съгласно приложимите условия на Google. За повече подробности, моля вижте Условията на Google.

в. Особености при плащане с кредитни и дебитни карти:

Плащанията с кредитни и дебитни карти се обработват чрез нашите партньори, отговарящи за плащанията, в съответствие с актуалните стандарти за сигурност. Сигурността на плащането с кредитна или дебитна карта се осигурява от нашите партньори чрез прилагането на специални процедури за оторизация и верификация. Верифицираните от VISA или MasterCard Secure Code плащания с кредитна или дебитна карта са особено надеждни. За да завършите успешно поръчката, като платите с кредитна или дебитна карта, моля следвайте дадените Ви инструкции. При плащане с кредитна или дебитна карта се прилагат общите условия на съответния доставчик на платежни услуги. Първоначално сумата на Вашата поръчка ще бъде блокирана по съответната платежна карта и ще бъде изтеглена след изпращането на стоките.

3. Особености във връзка с плащанията в евро

От 01.01.2026 г. до 31.01.2026 г. включително всички плащания в брой могат да бъдат извършвани в евро или лева (период на двойно обращение на евро и лева). Считано от 01.02.2026 г. всички плащания в брой ще се извършват само в евро. До 31.12.2025 г. включително всички плащания в брой или по банков път, както и с дебитни или кредитни карти ще се извършват само в лева.

При избрано плащане на цената на поръчка с наложен платеж в периода от 01.01.2026 г. до 31.01.2026 г. включително потребителите могат да плащат в брой в евро или лева. В посочения период ресто ще бъде връщано в евро, освен ако

куриерът не разполага с достатъчно банкноти в евро или евроцентове, в който случай той ще върне съответната сума в лева, в съответствие с изискванията на Закона за въвеждане на еврото в Република България.

Считано от 01.01.2026 г. всички плащания по банков път или чрез кредитни или дебитни карти ще се извършват само в евро.

4. В случай на забава за извършване на дължимо към нас плащане потребителят дължи лихва в размер на 4 % на годишна база. В допълнение, ние имаме право на възстановяване на направените разходи за съответните предприети от нас съдебни и извънсъдебни действия за принудително изпълнение или събиране на неплатените задължения, които разходи са в разумен размер. Ако за целта на извънсъдебното събиране на вземанията ни използваме услугите на колекторски фирми или адвокат, разходите възлизат на сумата, която е обичайна съгласно приложимите тарифи и пазарни цени за съответните услуги. Ако е необходимо извършване на изцяло съобразено със закона проучване за откриване на адреса на длъжника, ни се възстановят и направените за това разходи.
5. Потребителите имат право на прихващане на свои вземания от dm, само ако насрещните им вземания към dm са действителни, ликвидни и изискуеми съгласно приложимия закон.
6. Счетоводните документи за всяка поръчка се издават на името на физическо лице-потребител, направило поръчката и се изпращат по електронен път.

VII. Съответствие на стоките. Законова и търговска гаранция

1. При спазване изискванията на Закона за предоставяне на цифрово съдържание и цифрови услуги и за продажба на стоки и останалите действащи императивни норми dm, в качеството на продавач, отговаря спрямо потребителите за несъответствие на доставените стоки с договора за продажба от разстояние, за срок от две години от датата на доставяне на стоката на потребителя (законова гаранция). В рамките на двугодишния срок на законовата гаранция потребителите имат правата по Раздел VIII Отговорност на продавача за съответствието на стоките. Права на потребителите при несъответствие на стоките.
2. В определени случаи е възможно публикуваните изображения на продуктите в онлайн магазина да не съвпадат напълно с външния вид на доставените стоки. По-конкретно, при подновяване на продуктова гама от страна на самите производители са възможни промени във външния вид и окомплектоването на продуктите. В тези случаи се счита, че не са налице несъответствия на стоките с обективните и индивидуалните изисквания за съответствие на тези стоки, ако съответните промени са незначителни, не оказват отрицателно въздействие върху предпоставяните или обичайно предполагаемите свойства или качества на продуктите, както и ако продуктът може да се използва според описанието му и обичайното му предназначение.

3. За определени стоки в онлайн магазина производителят или ние като продавач предоставяме търговска гаранция. С търговската гаранция на потребителите се предоставят определени права във връзка с несъответствие на конкретни стоки. Потребителите могат да се позоват на търговската гаранция и да претендират изпълнение на посоченото в нея. Предоставянето на търговска гаранция не засяга правата, които потребителите имат по закон при несъответствие на стоките, описани в следващите раздели (напр. правото на рекламация, право на намаление на цената, право да се развали договора от разстояние и др.).

VIII. Отговорност на продавача за съответствието на стоките. Права на потребителите при несъответствие на стоките

1. dm в качеството на търговец отговаря за съответствието на доставените стоки със съответните индивидуални и общи изисквания за тези стоки.
2. Доставените стоки съответстват на индивидуалните изисквания за тях, ако: отговарят на описанието, вида, количеството и качеството, функционалност и други характеристики, съгласно договора за продажба от разстояние за конкретната стока, ако са годни за конкретната цел, търсена от потребителя, както и ако стоката е доставена заедно с всички принадлежности и указания, включително, ако е приложимо, стоките се актуализират съгласно предвиденото в договора за продажба от разстояние.
3. В допълнение към индивидуалните изисквания за съответствие по т. 2 стоките трябва да отговарят и на следните обективни изисквания за съответствие: да са годни за целите, за които обичайно се използват стоки от същия вид, като се имат предвид приложимото законодателство и съответните технически стандарти, или при липсата на такива стандарти - на приложимите за съответния сектор правила за добри практики, да притежават качествата на мострата или модела, ако има такива, както и да отговарят на описанието на тази мостра или модел, да са доставени със съответните принадлежности, включително опаковката и указанията за инсталиране или други указания, както и да са в количество и да притежават качествата и другите характеристики, включително по отношение на трайност, функционалност, безопасност и др. характеристики, които са обичайни за стоки от същия вид и които потребителят може разумно да очаква.
4. Когато доставените стоки не отговарят на индивидуалните или обективните изисквания за съответствие на стоките, описани по-горе, потребителите имат право (алтернативно):
 - а. да предявят рекламация, като поискат стоката да се приведе в съответствие чрез ремонт или замяна;
 - б. да получат пропорционално намаляване на платената цена;

в. да развалят договора за продажба от разстояние и да им бъде възстановена платената от тях цена.

5. Потребителите могат да подадат reklamacии до dm на закупени от тях стоки от нашите онлайн канали за продажба по един от следните начини (по техен избор):

5.1. Потребители, които нямат регистриран „Моят акаунт“:

- до Центъра за обслужване на клиенти - чрез попълване и изпращане на формуляра за контакт, или
- чрез съобщение свободен текст, изпратено до имейл адрес info@dm-drogeriemarkt.bg, или
- чрез изпращане на стоките до Централен склад с куриер с попълнен формуляр за връщане на стоката

5.2. Потребители, които имат регистриран „Моят акаунт“:

- до Центъра за обслужване на клиенти - чрез попълване и изпращане на формуляра за контакт;
- чрез съобщение свободен текст, изпратено до имейл адрес info@dm-drogeriemarkt.bg ;
- в онлайн магазина на <https://www.dm-drogeriemarkt.bg/> или в мобилното приложение „Моят dm-App“ – в менюто „Моите онлайн поръчки“, с бутон „Рекламация на продукти“;
- чрез изпращане на стоките до Централен склад с куриер с попълнен формуляр за връщане на стоката.

5.3. Във всеки един dm магазин на територията на страната или на адреса на управление на dm: София 1574, ул. „Никола Тесла № 5, ет. 6. Въпреки това, препоръчваме на потребителите да предявяват reklamacии за стоки, закупени от нашите онлайн канали за продажба да се подават по някой от начините, описани в т. 5.1 и т. 5.2. Искания за намаляване на цената или разваляне на сключения договор от разстояние могат да се подават само по някои от начините, описани в т. 5.1 и т. 5.2.

5.4. При подаване на рекламацията чрез изпращане на формуляра до Центъра за обслужване на клиенти или по електронен път на имейл адрес info@dm-drogeriemarkt.bg , потребителите задължително трябва да предоставят в свободен текст следната информация:

- номер на онлайн поръчката;
- причина за рекламацията – да опишат констатираното от тях несъответствие на стоката;
- предпочитаният начин за удовлетворяване на рекламацията;
- да приложат копие от разписката за доставка, предоставена от куриера при извършване на доставката;

- да приложат гаранционна карта за рекламирания продукт, ако такава е била предоставена на хартия при покупката;
- да приложат всякакви други документи и информация относно твърдения дефект на стоката, с които разполагат (например снимки).

- 5.5. Потребителите трябва да ни предоставят и всяка допълнителна информация във връзка с рекламираните продукти, която сме им поискали при разглеждане на рекламацията.
6. В случай че потребител подаде рекламация за един и същи продукт по повече от един от описаните по-горе начини, се обработва само първата подадена рекламация.
7. Всички разходи за връщането на рекламираните стоки се поемат от dm.
8. Ако при подадена рекламация от потребител се установи действително несъответствие на доставените стоки и рекламацията е основателна, ние ще заменим доставените стоки или ще извършим ремонт на стоките (ако е възможен ремонт), а ако замяна или ремонт не са възможни или разходите за извършване на замяна или ремонт са непропорционални за нас като търговец, ние ще възстановим платените от потребителя суми за рекламираните стоки или ще предложим друг начин на удовлетворяване на рекламацията, който не създава значителни неудобства за потребителя, при спазване на приложимите законови изисквания. Ние разглеждаме всяка подадена рекламация в рамките на един месец от подаването ѝ, както изисква приложимия закон. Моля да имате предвид, че когато удовлетворяването на рекламацията се извършва чрез ремонт на стоката, срокът за отстраняване на несъответствието ще започне да тече от датата на получаване на стоката при нас.
9. За стоки, за които е предоставена търговска гаранция и удовлетворяването на рекламацията се извършва чрез замяна, се запазват първоначалните гаранционни условия, предоставени на потребителя. Съгласно закона, когато рекламацията се удовлетворява чрез ремонт, извършените ремонти се отразяват в гаранционната карта, ако такава е издадена на потребителя, и срокът на ремонта се прибавя към гаранционния срок.
10. Потребителите имат право да поискат да им бъде намалена пропорционално платената цена за стоките или да развалят договора за продажба и да им бъде върната платената цена в следните случаи: ако ние като продавач не сме извършили замяна или ремонт при посочените по-горе условия и в срок или сме отказали да заменим или ремонтираме рекламираната стока; ако се появи несъответствие в стоките, въпреки предприетите действия за отстраняване на несъответствията или ако несъответствието е толкова сериозно, че оправдава незабавно намаляване на цената или разваляне на договора за продажба; ако ние като продавач сме заявили или от конкретните обстоятелства е ясно, че ние няма да приведем стоката в съответствие в разумен срок или без значително неудобство

за Вас като потребител. Потребителят няма право да развали договора, ако несъответствието на стоките е незначително.

11. Потребителите могат да упражнят правото си да развалят договора чрез изявление в свободен текст чрез формуляра за контакт. Потребителите имат право да развалят договора частично, само по отношение на стоки, които не отговорят на изискванията за съответствие. Ако е упражнил правото си да развали договора, потребителят е длъжен да ни върне стоките без неоправдано забавяне и не по-късно от 14 (четирнадесет) дни от датата, на която е ни е уведомил за решението си да развали договора, по реда за връщане на стока предвиден в Раздел IX. Всички разходи за връщане на стоките са за наша сметка.
12. Ние ще възстановим на потребителя заплатената цена за стоките след тяхното получаване (или при представяне на доказателство, че стоките са ни изпратени, напр. товарителница и др.) Сумите се възстановяват на потребителя единствено по банков път, по посочена от него банкова сметка. До 31.12.2025 г. включително сумите ще бъдат възстановявани в лева, а считано от 01.01.2026 г. в евро.
13. Ние поддържаме регистър на рекламациите в съответствие със законовите изисквания.

IX. Право на отказ. Упражняване на правото на отказ

1. Потребителят има право да се откаже от договора от разстояние, без да посочва причина и без да дължи обезщетение или неустойка за това. Отказът е едностранен акт, който произвежда действие след получаването му от нас. Отказът от договора за продажба от разстояние може да се извърши преди и след доставката на поръчаните стоки, както е описано по-долу в този раздел. Линк към формуляра за връщане може да намерите по-долу в т. 8.
2. Ако потребителят желае да се откаже от договора за продажба от разстояние, той може да отмени поръчката си след приключване на процеса по изпращане на поръчката и преди изпращане на стоката. Тази възможност за отмяна на изпратена поръчка може да се упражни, само ако потребителят желае да отмени цялата поръчка. Не е възможно добавяне или сторниране на отделни продукти в изпратената поръчка.
3. При поръчка в качеството на гост в онлайн магазина на www.dm-drogerie-markt.bg: За да отмените цялата поръчка преди изпращане на стоките, моля свържете се с Центъра за обслужване на клиенти, като използвате [формуляра за контакт](#). Поради автоматизираната обработка на поръчките отмяната на поръчките е възможна само до определен момент във времето. Ако Вашата поръчка вече не може да бъде отменена, имате възможност за отказ от договора за продажба от разстояние след доставката на стоките.
4. При поръчка чрез „Моят акаунт“: Във Вашия потребителски акаунт Вие имате възможност да видите в секцията на поръчките статуса на Вашата поръчка.

Поръчки със статус "В процес на обработка" могат автоматично да бъдат отменени чрез заявка за отмяна на поръчка в секцията „Моите покупки“. За успешно изпълнени заявки за отмяна на поръчки ще бъдете информирани чрез потвърждение за отмяна на поръчката по имейл. В случай на заявка за отмяна на поръчка, която вече не може да бъде изпълнена, ще получите потвърждение за изпращане на поръчката по имейл. Ако Вашата поръчка вече не може да бъде отменена, имате възможност за отказ от договора за продажба от разстояние след доставката на стоките.

5. Потребителят може да се откаже от договора за продажба от разстояние и след доставката на поръчаните стоки в рамките на 14 (четиринадесет) дни от получаването на стоките, без да посочва причини за това. Срокът за отказ започва да тече от датата на предаване на стоката на Вас или на трето лице, посочено от Вас.
6. dm си запазва правото да не удовлетворява искания за отказ от договора и възстановяване на суми или за замяна на стоки при извършени злоупотреби или съмнения за възможни злоупотреби.
7. Отказ от покупката на няколко стоки, които се доставят в комплект на една обща цена, е възможен само като цяло, по отношение на целия комплект.
8. Правото на отказ може да бъде упражнено чрез формуляра за връщане на стоки. Формулярът за връщане на стоки е достъпен през „Моят dm акаунт“ за потребители с регистриран „Моят dm акаунт“ и чрез следния [линк](#) за потребители без регистриран „Моят акаунт“. Попълненият формуляр за отказ трябва да ни бъде изпратен заедно със стоките, които потребителите желаят да върнат, в срока по т. 1. Допълнителна информация относно необходимите действия за упражняването правото на отказ от договора можете да намерите тук. Правото на отказ по отношение на стоки, закупени от нашите онлайн канали за продажба не може да бъде упражнено на място в търговските обекти на dm в страната, нито на адреса на управление на dm.
9. Упражняването на правото на отказ прекратява задълженията на страните по договора за продажба от разстояние. След получаване на върнатите стоки ние ще Ви изпратим потвърждение по имейл, че сме получили същите.
10. Допълнителна информация относно упражняването правото на отказ от договора можете да намерите тук.

[X. Последници от упражнено право на отказ от договора](#)

1. Ако се откажете от сключения договор за продажба от разстояние в неговата цялост, ние ще възстановим всички плащания, които сме получили от Вас, без разходите за доставка или таксите за обслужване (ако има такива). Възстановяването на сумите ще бъде извършено без неоправдано забавяне и най-късно до 14 (четиринадесет) дни от датата, на която сме получили изявлението Ви за отказ от договора. Сумите се възстановяват на потребителя единствено по банков път на посочена от него банкова сметка. За възстановяване на сумите на потребителите не се начисляват такси. До 31.12.2025 г. включително сумите ще

бъдат възстановявани по банковите сметки на потребителите в лева, а считано от 01.01.2026 г. в евро.

2. Запазваме си правото да откажем възстановяване на суми, докато не получим стоките обратно или докато не ни представите доказателство, че сте изпратили обратно стоките, в зависимост от това кое от двете събития настъпи по-рано. Поради това, моля съхранявайте товарителницата за пратката като доказателство за връщането на стоките обратно към нас, тъй като може да се наложи да докажете факта на изпращането на стоките.
3. Вие трябва да ни върнете стоките по куриер във всеки случай най-късно в срок от 14 (четирнадесет) дни от датата, на която сте ги получили. Крайният срок за връщане на стоката се счита за спазен, ако изпратите/предадете стоката преди изтичането на срока от 14 (четирнадесет) дни. Върнатите на dm стоки след изтичане на срока за упражняване на правото на отказ няма да бъдат приети от нас.
4. Разходите за връщане на стоките чрез куриерска служба Speedy се поемат от dm.
5. Вие поемате разходите за загуба на стойност на върнатите ни стоки, само ако тази загуба на стойност се дължи на ненужно боравене от Ваша страна със стоката за целите на проверка на състоянието, свойствата и функционалността на стоката.

XI. Изключване на правото на отказ

Правото на отказ от договора не се прилага за договори за доставка на стоки, които са произведени съгласно спецификациите на потребителя или са еднозначно съобразени с личните му нужди или които поради своето естество могат да влошат качеството си, или имат кратък срок на годност, както и стоки, чиито срок на годност е изтекъл, запечатани стоки, които са разпечатани след доставката им и не могат да бъдат върнати поради съображения, свързани с хигиената или защита на здравето, както и стоки, които след като са били доставени и поради естеството им са се смесили с други стоки, от които не могат да бъдат отделени.

XII. Жалби/извънсъдебни процедури за разрешаване на спорове

1. В случай на спор с потребителите ние винаги се стремим да намерим решение по взаимно съгласие. Ако имате оплаквания или възражения, в частност ако не сте доволни от някоя от нашите стоки, можете да се свържете с нас чрез [формуляра за контакт](#).
2. Потребителите имат правото на жалба/искане за извънсъдебно разрешаване на спорове съгласно приложимия закон.
3. Потребителите могат да подадат жалба до Комисия за защита на потребителите (КЗП), Интернет страница <https://kzp.bg> , тел: 0700 111 22, , адрес: гр. София, ул. "Врабча" № 1, ет. 3, 4 и 5.

4. Извънсъдебно решаване на спорове между потребители и търговци може да се извърши и чрез Общите помирителни комисии, създадени съгласно Закона за защита на потребителите. Общите помирителни комисии съдействат за постигането на споразумение между потребители и търговци при спорове за договори за продажба на стоки и предоставяне на услуги. Потребителите могат да подадат заявление до председателя на Комисията за защита на потребителите за сезиране на компетентната помирителна комисия. Повече информация относно помирителните комисии потребителите могат да намерят на интернет страницата на Комисията за защита на потребителите <https://kzp.bg>.
5. При непостигане на съгласие всяка от страните може да отнесе спора пред компетентния съд.

XIII. Друга информация

Цялата информация относно изхвърлянето/предаването на излязло от употреба електрическо и електронно оборудване, както и на батерии и акумулаторни батерии, и с целспазване на приложимото законодателство, може да намерите [тук](#):

XIV. Защита на личните данни

Във връзка с извършването и изпълнението на поръчки от нашите онлайн канали за продажба, както и за изпълнение на всички други наши законови задължения във връзка с доставяне на стоки, както и за други легитимни цели, ние обработваме лични данни на потребителите. В тази връзка, моля запознайте се с нашата [Политика за защита на личните данни](#).

XV. Приложимо право и местна подсъдност

Прилага се изцяло българското право, като се изключва прилагането на Конвенцията на ООН относно договорите за международна продажба на стоки, както и колизионните норми на международното частно право. Езикът на договора е българският.

Ако потребителят е с постоянен или настоящ адрес в Република България, то компетентен да разгледа исковите срещу него е съдът, в чийто съдебен район е настоящият адрес, а при липса на настоящ адрес – на постоянния адрес на потребителя на територията на България при спазване на правилата на ГПК (чл. 113 и др.).

За потребители с постоянен или настоящ адрес в друга държава, местната подсъдност при потребителски спорове е мястото на изпълнение на нашата услуга. Следователно мястото на изпълнение е адресът на доставка, посочен от потребителя на територията на Република България, а компетентен е съдът, в

чийто съдебен район се намира адресът на доставка (адресът на съответния dm магазин).

Тези Общи условия са актуални към: 17.12.2025 г.