

Условия за ползване на „Моят dm“

По-долу са представени условията на програмата за клиенти „Моят dm“ на „dm България“ ЕООД, ЕИК 200150888, ул. „Никола Тесла“ № 5, офис сграда BSR 2, ет. 6, София - 1574, България (наричано по-нататък "dm"), която може да се ползва чрез потребителски акаунт (наричан по-нататък "Моят акаунт")

Най-честите отговори на задаваните от Вас въпроси можете да намерите [тук](#). Нашият [Център за обслужване на клиенти](#) също е на разположение да Ви окаже съдействие.

Програмата „Моят dm“ е насочена към потребители с гражданство, местопребиваване или място на установяване в Република България.

Във връзка с 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 (ЕС) 2018/302) ние предоставяме програмата „Моят dm“ на всички потребители с гражданство, местопребиваване или място на установяване на територията на Европейското икономическо пространство (ЕИП), както и Швейцария по еднакъв начин и при еднакви условия.

За по-добра четимост и по-ясно разбиране на този документ, в текста по-нататък не се използват обръщения и изрази, определящи потребителите по полов признак.

При регистрирането и използването на „Моят акаунт“, както и при използване на различните услуги и предимства, предоставени чрез „Моят акаунт“ се прилагат настоящите правила.

При регистрация на „Моят акаунт“ Вие се съгласявате с настоящите Условия за ползване на „Моят dm“.

Моят dm

Какво представлява „Моят dm“

„Моят dm“ е клиентска програма, която предоставя на клиентите – физически лица цялостно и персонализирано обслужване при покупка на стоки от dm, включващо услуги, предложения и полезно съдържание. За да се възползвате от предимствата на клиентската програма „Моят dm“ е необходимо да регистрирате потребителски акаунт („Моят акаунт“).

Програмата „Моят dm“ съпътства и поддържа Вашите потребителски преживявания в нашия онлайн магазин, достъпен на <https://www.dm-drogeriemarkt.bg>, в мобилното приложение „Моят dm-App“, както и в нашите магазини.

Какво предлага „Моят dm“?

„Моят dm“ Ви предлага персонализирани услуги, оферти и съдържание, свързани с Вашето пазаруване в dm.

В рамките на „Моят dm“ получавате персонализирани талони и препоръки за продукти, както и атрактивни предимства във връзка с Вашите поръчки. Можете удобно да управлявате онлайн поръчките си и да преглеждате статуса на поръчките по всяко време. Когато пазарувате в магазин на dm, можете да сканирате клиентския си номер в мобилното приложение „Моят dm-App“ на каса (преди плащане), като по този начин може да се възползвате от определени предимства, предоставени от нас.

„Моят dm“ Ви дава възможност да получавате нашите електронни бюлетини (ако сте се абонирали за тях). Предоставяме Ви също така възможност да участвате в игри с награди, продуктови тестове и други промоционални активности, подбрани за Вас и др.

Като част от програмата „Моят dm“ dm лоялност Ви дава възможност да натрупвате автоматично суми от покупки на стоки, като в зависимост от размера на натрупаните суми да получавате различни отстъпки, предимства и преимущества.

При покупка на стоки от нашите магазини, потребителите на мобилното приложение „Моят dm-App“, които са сканирали на каса своя клиентски номер, ще получат в секцията „Моите покупки“ в приложението дигитална бележка с данни за извършената покупка. По-нататък ще Ви информираме подробно какво представлява дигиталната бележка и за какво може да се използва тя.

„Моят dm“ предлага също така възможност за активиране на dm babybonus, чрез който родителите или други лица, отговарящи за деца, могат да получат ценни съвети, да участват в игри с награди, да получат талони за отстъпки и други предимства, подаръци и атрактивни продуктови тестове и др. В dm babybonus може да бъде регистрирана бременност и деца до 12 навършени години, при условия, подробно описани по-нататък.

В следващите раздели ще Ви представим подробно изброените предимства на „Моят dm“.

Вашите покупки

Независимо дали в магазините на dm, на <https://www.dmdrogeriemarkt.bg> или в приложението „Моят dm-App“ просто подгответе, правете и проследявайте покупките си. За тази цел, на Ваше разположение са услугите на dm, описани подробно по-долу, като например преглед на продуктите, които вече сте закупили или запазили като любими в „Моите списъци с продукти“ в „Моят акаунт“.

Моите покупки

В „Моите покупки“ можете да преглеждате и управлявате онлайн поръчки, както и направени покупки в нашите dm магазини, при които сте сканирали на каса Вашия клиентски номер в мобилното приложение „Моят dm-App“.

Моите списъци с продукти

В „Моите списъци с продукти“ Ви показваме продукти, които вече сте закупили или отбелязали като любими. Тази информация ще Ви помогне да планирате следващата си покупка и да Ви припомня какви стоки може да са Ви нужни отново.

Отбелязване на любими продукти

Отбелязването на любими продукти в мобилното приложение „Моят dm-App“ или на <https://www.dm-drogeriemarkt.bg> се извършва чрез клик върху иконата с форма на сърце, разположена непосредствено до изображението на всеки продукт. Списъкът с отбелязаните от Вас продукти съдържа стоките, които сте набелязали за следващата си покупка.

dm лоялност

В зависимост от размера на натрупани суми от покупки, dm Ви предоставя в рамките на dm лоялност талони за отстъпки и други персонализирани предложения и бонуси. Талоните за отстъпки, бонуси и други предимства се предоставят на потребители на мобилното приложение „Моят dm-App“, като могат да се получат и използват при спазване на долните правила.

Условия и начини за натрупване на суми от покупки в рамките на dm лоялност

Натрупването на суми от покупки в рамките на dm лоялност се извършва по един от следните начини:

- при пазаруване от нашия онлайн магазин, достъпен на <https://www.dm-drogeriemarkt.bg> чрез клиентски акаунт ;
- при пазаруване чрез мобилното приложение „Моят dm-App“ чрез клиентски акаунт;
- при пазаруване в dm магазин, като в този случай потребителите трябва задължително до сканират на каса клиентския си номер в мобилното приложение „Моят dm-App“ (при наличие на интернет свързаност на мобилното устройство към момента на сканирането на клиентския номер).

Всеки потребител, който извърши покупка на стоки в приложението „Моят dm- App“ или на www.dm-drogeriemarkt.bg чрез клиентския си акаунт или при пазаруване в нашите dm магазини сканира клиентския си номер в приложението „Моят dm-App“ на каса преди плащане, участва автоматично в натрупването на суми от покупки на стоки.

Потребителите на мобилното приложение „Моят dm-App“, които не желаят да се възползват от натрупването на суми, могат (алтернативно): да не правят онлайн поръчки през приложението „Моят dm-App“, да не използват регистрирания си клиентски акаунт при пазаруване в нашия онлайн магазин (т.е. да правят само поръчки като гост) или да не сканират клиентския си номер в приложението при пазаруване в нашите dm магазини.

Потребителите на приложението „Моят dm-App“, които не желаят да участват в натрупването на суми от покупки и да получават талони за отстъпки и други предимства, могат също така да изтрият клиентския си акаунт, като по този начин те ще могат да

пазаруват само онлайн от www.dm-drogeriemarkt.bg като гост. В случай, че клиент среща затруднение при изтриване на акаунта си, може да се свърже с Центъра за обслужване на клиенти, където ще му бъде оказано съдействие. Алтернативно, клиентът може да ни пише на имейл адрес GDPR@dm-drogeriemarkt.bg, за да бъде изтрит неговия акаунт. Моля, запознайте се с информацията в Раздел „Изтриване и прекратяване на „Моят акаунт“ по-долу.

Моля да имате предвид, че покупката на dm карта за подарък не се взема предвид при натрупване на суми от покупки. Закупените стоки, платени с dm карта за подарък по някои от описаните в Раздел „Условия и начини за натрупване на суми от покупки“ начини, се натрупват към общия оборот на клиента.

Нива (прагове) на натрупване на суми от покупки

За да получите талони за отстъпки, евентуални други бонуси и предимства в рамките на dm лоялност, трябва да достигнете определено ниво (праг) на натрупаните суми от покупки, извършени по един от посочените по-горе начини.

Всяко ниво на натрупване на суми се счита за достигнато, когато е достигната или надхвърлена точно определена сума от покупки, зададена предварително от dm за съответното ниво. При достигане на конкретно ниво на натрупани суми потребителите могат да получат талони за отстъпки и евентуални другите предвидени за това ниво бонуси и предимства.

dm си запазва пълното право да определя и променя нивата (праговете) на натрупване на суми. Актуалните във всеки един момент нива (прагове) на натрупване на суми от покупки и предвидените за тях отстъпки и предимства може да видите [ТУК](#).

При анулиране на поръчки преди тяхното изпращане, както и при връщане на закупени и получени стоки от потребителите, платените за анулираните поръчки и върнатите стоки суми, които подлежат на възстановяване на клиента по реда на Общите договорни условия за онлайн поръчка на стоки, които можете да видите [ТУК](#), се изключват от натрупването на суми в рамките на dm лоялност.

Ако потребител е получил талони за отстъпка или други предимства, въз основа на натрупвания на суми от покупки, в които са участвали и стойностите на анулирани или върнати поръчки, то dm има право да анулира тези талони и други предимства. В този случай на анулиране на талони потребителят може да ползва само талоните и други предимства, предоставени му за достигнатото ниво на натрупване на суми от поръчки, които не са анулирани или върнати от него.

Период на натрупване на суми от покупки в рамките на dm лоялност

Натрупването на суми от покупки се извършва за период, определен от dm (с начална и крайна дата) – „период на натрупване“. Информация за началната и крайната дата на всеки един период на натрупване може да получите [ТУК](#). Натрупването на суми от покупки започва да се отчита автоматично с първата покупка, извършена по някой от посочените в раздел „Условия и начини за натрупване на суми от покупки“ начини, в

рамките на съответния период на натрупване и приключва на неговия последен ден . При достигане на съответните прагове на натрупани суми, потребителите могат да се възползват от предвидените за съответното ниво отстъпки, бонуси и предимства, след което натрупването на суми продължава до края на съответния текущ период на натрупване.

В края на всеки период на натрупване, всички натрупани суми от покупки в този период автоматично се нулират. В началото на всеки нов период на натрупване започва ново натрупване на суми от покупки, стартирайки от нула.

Ако обаче някои от предоставените талони за отстъпки или други предимства са със срок на валидност след изтичане на съответния текущ период на натрупани на суми, то тези талони за отстъпки или други предимства могат да бъдат използвани от потребителите до изтичане на срока им на валидност, упоменат в тях.

Вие нямате право на претенции спрямо dm за възстановяване на суми от талоните, предоставени в рамките на изтеклия период на натрупване по dm лоялност, продължаване на валидността на талоните след изтичане срока им на валидност или друг вид обезщетяване, освен ако такова право не Ви е предоставено изрично от dm по отношение на някои от предимствата, които сте получили в рамките на изтеклия период на натрупване и за което сте уведомени от dm.

За натрупаните суми от покупки след достигане на най-високия предвиден от dm праг за съответния текущ период на натрупване, за който потребителите вече са получили съответните талони, бонуси и предимства, dm няма задължение да предоставя талони за отстъпки и други евентуални бонуси и предимства, обвързани с натрупване на суми от покупки. Също така dm може да отменя възможността за използване на талон/талони за натрупани суми от покупки или други предоставени на даден потребител предимства, ако dm установи извършването на злоупотреби или опит за злоупотреби от страна на потребителя при получаването на талона/талоните или другите предимства, включително да отменя/отказва покупка на стоки с получен/и талон/талони или да ограничава периода и начините за използване на получените талони, както и да прилага други подходящи мерки по свое усмотрение, с цел преустановяване, предотвратяване или ограничаване на злоупотреби, свързани с пазаруване от dm.

Специални правила за натрупване на суми от клиенти, които не използват мобилното приложение „Моят dm-App“

В случай че не сте инсталирали мобилното приложение „Моят dm-App“, но пазарувате в нашия онлайн магазин, достъпен на <https://www.dmdrogeriemarkt.bg> чрез Вашия клиентски акаунт, сумите от направените от Вас покупки в нашия онлайн магазин в рамките на съответния период на натрупване, определен от dm, също се натрупват. Не може да натрупвате само суми от направени поръчки на <https://www.dm-drogeriemarkt.bg> като гост.

Вие няма да получавате от нас уведомление за достигнати нива (прагове) на покупките, извършени на <https://www.dm-drogeriemarkt.bg> чрез своя клиентски акаунт за

съответния текущ период на натрупване, но винаги може да се обърнете за информация за размера на натрупаните суми към нашия Център за обслужване на клиенти.

Имайте предвид, че при достигане на определените от нас нива (прагове) на покупки за съответния текущ период на натрупване, Вие ще може да използвате талони за отстъпки или други предимства във връзка с вече натрупани от Вас суми от покупки, **само ако инсталирате мобилното ни приложение „Моят dm-App“ на Вашето мобилно устройство.** В този случай Вие ще получите талоните за отстъпки с актуален към момента на инсталацията срок на валидност **за всеки вече достигнат от Вас праг на покупки в рамките на съответния текущ период** за натрупване при първоначалното инсталиране на приложението наведнъж, като те ще се заредят автоматично в менюто „Талони“ на мобилното приложение. След инсталирането на приложението е необходимо да активирате получените талони и предимства по реда на следващия раздел, за да можете да ги ползвате при покупки през браузера на нашия онлайн магазин, достъпен на <https://www.dm-drogeriemarkt.bg>.

Имайте предвид, че дори да сте активирали талоните и предимствата в мобилното ни приложение, те не се визуализират във Вашия клиентски акаунт, но независимо от това при пазаруване през браузера автоматично се начисляват в потребителската Ви кошница и стойността на Вашата покупка се намалява автоматично с отстъпката, която предоставя съответния талон/предимство.

Използване на талоните, получени в рамките на dm лоялност

При достигане на всяко едно ниво (праг) на покупки, потребителите ще получат автоматично талон за отстъпка и/или друг бонус в менюто „Талони“ в мобилното приложение „Моят dm-App“. Талоните за отстъпки и други евентуални бонуси не могат да бъдат получени по друг начин (напр. на хартиен носител), освен в мобилното приложение „Моят dm-App“.

Всеки талон има срок на валидност, като може да бъде използван само в рамките на този срок на валидност. За да бъдат използвани талоните, задължително е необходимо те да бъдат активирани в мобилното приложение чрез бутона за активация. Неактивирани в „Моят dm-App“ талони не могат да бъдат използвани.

Активирани вече в мобилното ни приложение талони се прилагат автоматично при извършване на следваща покупка:

а) чрез мобилното приложение „Моят dm-App“ или

б) на <https://www.dm-drogeriemarkt.bg>, по реда на горния раздел или

в) в dm магазин, като в последния случай потребителят трябва задължително да сканира на каса клиентския си номер в мобилното приложение „Моят dm-App“. Използването на талоните означава, че стойността на Вашата покупка се намалява автоматично с отстъпката, която предоставя съответния талон.

Промени в условията на dm лоялност

dm си запазва правото да определя и променя едностранно и по всяко време броя на нивата (праговете) на натрупаните суми от покупки. Актуалните във всеки един момент нива можете да видите [тук](#). dm си запазва правото едностранно да определя периодите на натрупване на суми от покупки (с начална и крайна дата). Актуалният период на натрупване можете да видите [тук](#).

При промени потребителите ще бъдат уведомявани по начините, описани в Раздел „Промяна на Условието за ползване на „Моят dm““.

Други видове талони

В допълнение към талоните за отстъпки за натрупани суми от покупка на стоки в рамките на dm лоялност, и в зависимост от Вашето потребителско поведение, по усмотрение на dm, може да получите и други талони, предоставящи Ви различни предимства и отстъпки при пазаруване в dm. Тези талони могат да бъдат предоставени от dm по всяко време, като могат да бъдат използвани при спазване на посочените в тях условия и по указания в тях начин. Талоните се предоставят на потребителите на „Моят dm-App“, в менюто „Талони“ или в потребителския акаунт на <https://www.dm-drogeriemarkt.bg>.

Общи правила за използване на талоните, предоставяни от dm (важи за всички видове талони)

За да използвате предоставените Ви талони е необходимо да влезете във Вашия акаунт в мобилното приложение „Моят dm-App“ и да ги активирате, като кликнете върху бутона за активация при всеки талон. Талони, които не са активирани, не могат да бъдат използвани. Въпреки това, когато пазарувате на <https://www.dm-drogeriemarkt.bg>, ние може да Ви предоставяме и активирани от нас талони.

Принципно, активирани талони могат да бъдат използвани при покупка в мобилното приложение „Моят dm-App“, както и в нашия онлайн магазин, достъпен на <https://www.dm-drogeriemarkt.bg>. Талоните могат да се използват и при покупка на стоки от dm магазин, като използването им става чрез сканиране на каса клиентския номер в мобилното приложение „Моят dm-App“.

За определени талони може да има ограничения в начина на използване, които ще бъдат посочени в самите талони. Когато пазарувате в приложението „Моят dm-App“ или на <https://www.dmdrogeriemarkt.bg> един или повече талони, активирани от/за Вас, ще бъдат автоматично използвани за следващата Ви покупка.

Възможно е да се използват няколко талона едновременно (комбинация от талони), ако такава комбинация е разрешена от dm, като това ще е посочено в условията за използване на съответните талони. Конкретните приложими условия за използване на талоните, които се прилагат в допълнение или преимуществено спрямо условията, описани в този документ, ще бъдат посочени в самите талони.

При разминаване в условията за ползване на талони, посочени в тези Условия и условията за ползване, указани в самите талони, с преимущество се прилагат условията за ползване, описани в талоните. Условията за използване на талоните може да се различават (като

период на валидност, минимални стойности на поръчката, възможност за комбиниране и др.).

Също така, dm може да променя услугата, свързана с предоставяне на талони по всяко време или да я прекрати изцяло/отчасти по свое усмотрение, без да е необходимо да уведомява за това потребителите. Не се допуска предаването или продаването на трети лица на предоставени от dm талони, както и предоставяне на клиентския номер в „Моят dm-App“.

Възможно е талоните да не са използвани по различни причини (например изтекъл е срокът им на валидност, липсва наличност на продуктите, за които са предоставени талоните, при технически ограничения или неправилно използване на предоставените от нас услуги и др.). Не се извършва възстановяване на стойността на неизползваните талони по какъвто и да е начин, използване на талоните след изтичане на срока им на валидност, дори да е налице обоснована причина за това, освен ако dm изрично не е уведомила потребителите писмено за наличието на допълнителна възможност за ползване на талоните, които не са били използвани или за възможността да бъде възстановена тяхната стойност по определен начин.

При установяване на злоупотреби или опит от злоупотреби с предоставени от dm талони (извън талоните, предоставяни за натрупани суми от покупки) dm има право да отменя (да обезсилва) използването на талон/талони, включително да отменя/отказва покупка на стоки с получен/и талон/талони или да ограничава периода и начините за използване на получените талони, както и да прилага други подходящи мерки по свое усмотрение, с цел преустановяване, предотвратяване или ограничаване на злоупотреби, свързани с получаване и използване на конкретния вид талони и/или изобщо с пазаруване от онлайн каналите на dm или в dm магазините.

Дигитална бележка

Дигитална бележка се предоставя само на потребители на мобилното приложение „Моят dm-App“.

По-конкретно, потребителите на мобилното приложение „Моят dm-App“, които са:

- пазарували в наш магазин на територията на страната и
- са предоставили за сканиране на каса преди плащане клиентския си номер в приложението

след покупката ще получат в секцията „Моите покупки“ в приложението дигитална бележка.

Поради технически проблеми е възможно в секцията „Моите покупки“ в мобилното приложение да не се генерира дигитална бележка за определена покупка. В този случай може да се обърнете за съдействие към нашия [Център за обслужване на клиенти](#).

Дигиталната бележка включва информация за съответната покупка. Във връзка с въвеждане на еврото като официална парична единица от 01.01.2026 г. паричните

стойности в дигиталната бележка за периода от 08.08.2025 г. до 08.08.2026 г. включително ще бъдат посочвани в евро и лева, съобразно законовите изисквания. Моля да имате предвид, че дигиталната бележка не е касова бележка/фискален бон съгласно данъчните и счетоводните закони и не замества касовата бележка/фискалния бон или фактурата. При покупката, в магазина задължително ще Ви бъде издадена касова бележка/фискален бон за покупката.

Дигиталната бележка се предоставя за Ваше удобство, с цел проследяване на Вашите покупки. Може да използвате също така дигиталната бележка при връщане на стоки, закупени от наш магазин. Може да върнете закупените стоки от dm магазина, от който сте ги закупили, като ако не разполагате с издадената Ви касова бележка/фискален бон, може да покажете на каса в магазина дигиталната бележка, налична в секцията „Моите покупки“ в приложението.

Може да използвате дигиталната бележка и при рекламация на стоки в наш магазин или на нашия адрес на управление. При рекламация по някой от посочените начини може да покажете дигиталната бележка за рекламираните стоки в секцията „Моите покупки“ в мобилното приложение, като доказателство, че стоките за закупени от dm магазин. Моля да имате предвид, че при рекламация на стоки, които подлежат на ремонт или замяна, по искане на оторизираните сервизи, за да бъде разгледана Вашата рекламация, от Вас може да бъде изискано да представите издадената при покупката касова бележка/фискален бон. Затова Ви съветваме за пазите касовата бележка/фискален бон, който Ви е издаден при покупката на стоките от наш магазин.

Моля да имате предвид също така, че при връщане на стоки или подаване на рекламация не приемаме сканирани с телефон или с друго устройство дигитални бележки, както и снимки или разпечатани на хартия дигитални бележки. Дигиталните бележки за Вашите покупки ще бъдат налични в секцията „Моите покупки“ в мобилното приложение „Моят dm-App“ за период от 10 години от датата на съответната покупка. След изтичане на посочения срок дигиталните бележки няма да бъдат повече достъпни в секцията „Моите покупки“.

При деактивиране на мобилното приложение „Моят dm-App“, както и при изтриване на „Моят акаунт“ достъпът до дигиталните бележки в секцията „Моите покупки“ се преустановява.

Вдъхновения и активности

С „Моят dm“ получавате вдъхновяващи съвети и препоръки на <https://www.dm-drogeriemarkt.bg>, в мобилното приложение „Моят dm-App“, както и чрез нашия електронен бюлетин, ако сте дали съгласие за получаването му или чрез push-съобщения, ако сте дали съгласие за получаването им.

Маркетингови активности

В допълнение, ние можем да организираме маркетингови и рекламни активности с атрактивни предимства и награди.

Електронен бюлетин

При абониране за нашите електронни бюлетини, Вие ще получавате редовно от нас препоръки и предложения за активности, съобразени с Вашите потребителски нужди.

Препоръки за продукти и съвети

В мобилното приложение „Моят dm-App“ и на <https://www.dm-drogeriemarkt.bg> може да получавате индивидуални препоръки за продукти и актуална информация, съобразена с Вашите предпочитания.

dm babybonus

dm babybonus е нашата специална оферта за бременни, родители и други лица, които отговарят за отглеждането на деца.

Условия за участие в dm babybonus

За регистрация в dm babybonus е необходим активен клиентски акаунт в dm. По отношение на клиентския акаунт се прилагат настоящите Условия за ползване на „Моят dm“.

В dm babybonus могат да бъдат регистрирани едновременно до 5 деца на възраст до 12 навършени години и данни за бременност (очаквана дата на раждане). Ако не регистрира данни за бременност (очаквана дата на раждане), всеки потребител може да регистрира в dm babybonus максимум 6 деца на възраст до 12 навършени години.

dm babybonus предлага в периода на бременност и до навършване на 12 години на регистрираните деца различни предимства под формата на талони за отстъпки, бонуси, подаръци, възможност за участие в игри с награди и др. dm babybonus предлага също така разнообразна и полезна информация и съвети, свързани с бременността и отглеждането на деца чрез електронния бюлетин на dm (при наличие на абонамент за електронния бюлетин), както и чрез реклама по пощата или по друг начин. Предоставените предимства може да се използват чрез приложението „Моят dm-App“, на <https://www.dm-drogeriemarkt.bg>, в dm магазините или по друг начин, посочен от нас.

dm си запазва правото по всяко време и по своя преценка да променя възрастовата граница на децата, които могат да бъдат регистрирани в dm babybonus. След навършване на максимално допустимата възраст за участие на дете в dm babybonus, определена от dm (понастоящем до 12 навършени години), данните за тези лица ще бъдат анонимизирани. Независимо от това, Вие имате възможност да откажете участието на регистрирани в dm babybonus деца или състояние на бременност по всяко време. Клиентският Ви акаунт в dm обаче ще остане активен, докато не бъде изтрит от Вас или от dm съгласно предвиденото в тези Условия за ползване на „Моят dm“ и в нашата Политика за защита на личните данни.

Освен това, в рамките на dm babybonus, ако сте абонирани за получаване на нашия електронен бюлетин, като допълнителна част от него, Вие ще получавате и специализирана информация във връзка с бременността и отглеждането на деца, както и

други предимства. Можете да се отпишете от електронния бюлетин на dm по всяко време. Отписвайки се от електронния бюлетин, Вие няма да получавате и допълнителната специализирана информация във връзка с бременността, отглеждането на деца и други предимства. Повече информация за абонирането и отписването от електронния бюлетин на dm можете да намерите в нашата [Политика за защита на личните данни](#).

Като част от dm babybonus можете да участвате и в специални игри с награди и други маркетингови активности. Обърнете внимание на условията и правилата за участие в игрите с награди и други маркетингови активности, които ще публикуваме преди провеждането на всяка игра или друга маркетингова активност. Давайки съгласието си за участие в dm babybonus, потребителите се съгласяват да получават различни предимства, информация, предложения, оферти и др. в рамките на dm babybonus. Техният характер и периодичност се определят и могат да бъдат променяни по всяко време от нас, без предварително уведомление на регистриралите се в dm babybonus потребители, освен ако промените не касаят вече предоставена информация, предимства, оферти и др. на участниците или могат да нарушат техни права във връзка с в dm babybonus, в който случай ще уведомим потребителите предварително за съответните промени и последиците от тях.

В случай на констатирани злоупотреби или опити за такива във връзка с участието в dm babybonus (напр. посочване на неверни данни при регистрация, извършване на многократни регистрации и др., с цел неправомерно получаване на предимства, които предоставя dm babybonus), dm си запазва правото да откаже предоставянето на конкретни предимства, да ограничи вида на предоставяните предимства спрямо конкретни потребители, да изиска възстановяване на неправомерно получени предимства, да преустанови участието на потребители в dm babybonus, както и да предприеме други подходящи мерки за преустановяване на констатираните злоупотреби и предотвратяване на бъдещи злоупотреби.

Лични данни

Чрез клиентския си акаунт в dm можете удобно да запазвате и управлявате личните си данни и адреси.

Какви данни събираме

За да можем да Ви предложим тази всеобхватна и персонализирана поддръжка, както и да подобряваме непрекъснато услугите на самия клиентски акаунт, ние събираме и обработваме следните Ваши лични данни, като част от изпълнението на договора за поддръжка на акаунта, като използваме и технологии за проследяване:

- При регистрацията на акаунта, както и в други случаи - основни данни, въведени от Вас, включително име, дата на раждане и имейл адрес, други данни за контакт;
- Данни, предоставени доброволно (напр. като част от проучвания на интереса);
- Данни за адрес във връзка с Вашите онлайн поръчки;

- Данни за Вашите покупки от Вашите онлайн поръчки (в онлайн магазина, включително данни за плащане и доставка), както и за Вашите покупки в магазин на dm (когато използвате приложението „Моят dm-App“);
- Данни за платежни карти, запазени за бъдещи поръчки, които могат да бъдат превърнати в токен в онлайн магазина на dm и приложението „Моят dm-App“;
- Използване на талони в магазините на dm (чрез приложението „Моят dm-App“);
- Информация от активирането на dm babybonus, включително име и фамилия, пол и дата на раждане на детето/децата и очаквана дата на раждане/термин (за бременни);
- Данни във връзка със съгласия, например за получаване на dm електронни бюлетини или push съобщения;
- Данни във връзка с осъществяване на комуникация с нас (напр. чрез нашия Център за обслужване на клиенти);
- Данни, когато посещавате Интернет страницата на dm, приложенията на dm и рекламните канали и взаимодействията с нас: информация от поведението Ви при сърфиране и кликуване, като например изгледи на страници, продължителност на сесията, активиране на талон;
- Участие в игри с награди и продуктови тестове.

За предоставяне на описаните услуги и дейности, както и за извършване на различни взаимодействия с нас, използваме гореспоменатите Ваши данни, за да Ви опознаем още по-добре и да Ви предоставим персонализирана поддръжка.

За всички неуредени въпроси в тези Условия за ползване на „Моят dm“ във връзка с обработката на лични данни се прилага Политиката за защита на личните данни, която може да намерите [ТУК](#).

Регистрация на „Моят акаунт“

„Моят акаунт“ е създаден индивидуално за отделни, поименно регистрирани потребители на възраст над 16 години. Поради това, за да ползвате „Моят акаунт“, е необходимо да се регистрирате, като попълните вярно задължителните полета в онлайн формуляра за регистрация.

Не е позволено посочване на чужди имена, имейл адреси или псевдоними. Всеки потребител може да има само един акаунт. Моля да имате предвид, че използването на чужди имена, имейл адреси и други лични данни във връзка с регистрацията и използването на „Моят акаунт“ представлява нарушаване на европейското и националното законодателство относно личните данни и може да бъдете подведени под законова отговорност.

След пълното въвеждане на необходимите задължителни данни за регистрация на акаунта, потребителят ще получи имейл с линк за активиране на акаунта. Линкът за активиране е активен само в посочения в имейла срок. Чрез потвърждаването на този линк Вашият „Моят акаунт“ ще бъде активиран. Ние ще Ви изпратим еднократно имейл

за напомняне, за да довършите активацията на акаунта си, ако сте пропуснали да направите това.

След активацията можете да използвате своя „Моят акаунт“ чрез въвеждане на данните за достъп (имейл адрес и парола).

Използване на „Моят акаунт“

Регистрираните потребители нямат право да предоставят Log-in информация, като имейл адрес и/или парола на други лица. Потребителите трябва да съхраняват необходимите за ползване на dm акаунта данни така, че те да са недостъпни за трети лица и да са защитени срещу неоторизиран достъп.

Ако потребител узнае за недобросъвестно използване на неговите данни за вход в „Моят акаунт“, той е длъжен незабавно да информира dm чрез формуляра за контакт, за да може dm да предприеме подходящи мерки.

Потребителят носи отговорност за злоупотреба с неговите Log-in данни (данни за вход). По-специално, това се отнася за неоторизирано предаване и небрежното, позволяващо злоупотреба съхранение на Log-in данните.

Потребителят декларира, че няма да използва софтуер или програми, които променят или нарушават функцията или достъпността на регистрирания от него клиентски акаунт или предоставяните от нас услуги, особено що се отнася до мобилното приложение „Моят dm-App“ (например, опити за хакерство, brute-force атаки, използване или изпращане на шпионски софтуер, компютърни вируси или компютърни червеи).

Потребителите са длъжни да спазват всички известия или инструкции, изпратени от нас за ползването на функциите на „Моят акаунт“ или предоставяни от нас услуги.

Ние предоставяме безплатно „Моят акаунт“ на потребителите за неопределен период от време. Запазваме си обаче правото да ограничим определен потребител от регистрация или използване на акаунта му по всяко време, без да посочваме причини, особено в случай на основателно подозрение за злоупотреба или други подобни неправомерни действия, включително в случаите на злоупотреба или опит за злоупотреба с чужди лични данни.

Ние си запазваме също така правото без ограничения да преустановим или променим изцяло „Моят акаунт“ или отделни предоставяни чрез него услуги.

Използване на dm приложенията и софтуера

dm приложенията могат да бъдат използвани само чрез „Моят акаунт“, при спазване на определени условия, като например инсталация на ъпдейт-и. За да използвате dm приложенията, се изискват данните за достъп, регистрирани в „Моят акаунт“.

Тези данни Ви позволяват достъпа и пълния обхват от функции на dm приложенията. dm приложенията могат да бъдат изтеглени от Apple App Store или Google Play Store. С

изтегляне на dm приложенията Вие декларирате съгласието си с настоящите Условия за ползване на „Моят dm“ и [Политиката за защита на личните данни](#).

Софтуерът и съдържанията, представяни в dm приложенията, са предмет на авторско право и други права на интелектуална собственост и тяхната защита се осъществява съгласно приложимия закон. Вие имате право да ползвате софтуера и съдържанията, предоставяни чрез dm приложенията, за използването на услугите по предназначение само за Ваши лични цели и други позволени от закона цели.

dm Ви предоставя обикновено, неограничено в пространството и непрехвърлимо право на ползване на софтуера и съдържанията в dm приложенията в обема, необходим за ползване на самите приложения и тяхното съдържание. Това право на ползване е ограничено във времето и е обвързано с правото на ползване на „Моят акаунт“.

Вие се задължавате да инсталирате софтуерните актуализации, посочени от dm, при условие, че в резултат на тази актуализация съдържанията на dm приложенията няма да бъдат съществено променени. За наличието на нови актуализации ще бъдете информирани веднага при установяване на връзка на приложенията с Интернет.

В определени случаи, ако не инсталирате последните актуализации на нашите приложения, е възможно да нямате достъп до наши услуги или до нови функционалности на приложенията. Актуализациите може да изтеглите от Apple App Store или Google Play Store, като dm няма възможност самостоятелно да определя датите, на/от които актуализациите са налични за изтегляне от потребителите.

Отговорност

Ние не гарантираме непрекъснат достъп/наличие на уебсайта www.dm-drogeriemarkt.bg и услугите (по-специално dm приложенията), както и на свързаните с www.dm-drogeriemarkt.bg страници.

Съдържанията на уебсайта и услугите са създадени от нас добросъвестно. Всяка отговорност във връзка с използването на „Моят акаунт“ и услугите е изключена, като същото важи и за вреди, причинени от грешка в софтуера (в това число и софтуера на dm приложенията). Изключването на отговорността не важи, когато причината за вредата е нарушение на задълженията от страна на dm, законен представител на dm или трето лице, на което dm е възложило извършването на определени действия, поради умисъл или груба небрежност. Изключването на отговорността не важи и в случаите, предвидени по закон.

В случай на пряка или косвена препратка към външни уебсайтове (линкове, хиперлинкове или друга връзка), dm не отговаря за съдържанията на тези външни уебсайтове. Отговорността за съдържанието на тези външни уебсайтове е единствено на доставчика на тези уебсайтове или на други лица, отговорни за съответното съдържание.

Промяна на Условието за ползване на „Моят dm“

dm може да променя едностранно по всяко време функциите на www.dm-drogeriemarkt.bg, на „Моят акаунт“, на dm услугите (по - специално на dm приложенията), както и на настоящите Условия за ползване на „Моят dm“, поради промяна на приложимите закони и съдебна практика, несъответствие на съотношението цена-услуга, техническите изисквания, които възникват след сключването на договора и по др. причини.

dm може да предлага по всяко време отделни нови или модифицирани функции/услуги, да ги отлага във времето или да ги прекратява, както и цялостно да настройва/пренастройва функциите на „Моят акаунт“.

Променените Условия за ползване на „Моят dm“ се съобщават на потребителите в писмена форма по избран от dm начин (например чрез обявление в dm магазините, на www.dm-drogeriemarkt.bg, в мобилното приложение Моят dm-App“ или по електронна поща, или друго). Променените Условия за ползване на „Моят dm“ се считат за приети от потребителя, ако той не възрази срещу тях писмено, по имейл, в рамките на 3 (три) седмици от съобщаването на промените на Условия.

Възражението срещу промените в Условия за ползване на „Моят dm“ може да бъде направено и чрез изтриване от потребителя на „Моят акаунт“ в настройките на неговия акаунт. С изтриването на акаунта достъпът на потребителя до услуги, за предоставянето на които се изисква наличието на акаунт съгласно тези Условия, се прекратява автоматично и те няма да могат да бъдат използвани в бъдеще. Ако имате нужда от помощ във връзка с изтриването на „Моят акаунт“, можете да намерите отговорите на най - често задаваните въпроси в нашите [FAQs](#). Освен това, нашият Център за обслужване на клиенти ще се радва да Ви помогне. Обърнете се към него чрез използване на [формуляра за контакт](#). Алтернативно, може да ни изпратите и електронно съобщение на GDPR@dm-drogeriemarkt.bg.

В случай на възражение договорът за използване на клиентския акаунт на потребителя в dm ще бъде прекратен две седмици след изтичане на срока за възражение. По този начин автоматично се прекратява и участието на потребителя в другите услуги на dm, за предоставянето на които се изисква наличието на акаунт.

Изтриване и прекратяване на „Моят акаунт“

dm може да блокира „Моят акаунт“ на потребител и да прекрати изцяло договора за ползване на акаунта с потребителя или да прекрати участието на потребителя в определена услуга, ако: потребителят наруши настоящите Условия за ползване на „Моят dm“, ако има извършена злоупотреба или опасност от злоупотреба или са налице други основателни причини за това. Такива основателни причини, например, могат да бъдат основателно съмнение, че е налице манипулация чрез многократни регистрации от един и същи потребител на различни акаунти и извършени поръчки на стоки, които потребителят впоследствие анулира, връща получените стоки или не предприема необходимите действия за получаване на доставката на поръчаните стоки с цел неправомерно получаване на предимства, използване на чужди лични данни и др.

Ако dm е блокирал „Моят акаунт“ на потребителя и/или е прекратил участието му в една или повече услуги, потребителят няма право да регистрира нов dm акаунт, без изричното съгласие на dm.

Изтриването на „Моят акаунт“ и/или прекратяването на ползването на една или повече услуги от страна на потребителя поотделно са възможни по всяко време, доколкото това е предвидено като възможност за съответната услуга/услуги. Изтриването на „Моят акаунт“ води до невъзможност за ползване и на други допълнителни услуги, предоставяни от dm. Това означава, например, че повече не можете да използвате приложенията на dm и да получавате индивидуални талони за отстъпка и други предимства, както и да използвате вече предоставени Ви талони.

Ако не сте влизали в клиентския си акаунт в dm минимум две години, ние ще го изтрием от съображения за защита на данните. Преди изтриване на акаунта, ние ще Ви изпратим уведомление на имейл адреса, съхранен в клиентския Ви акаунт, за да Ви предоставим възможност да влезете отново в акаунта си и по този начин да предотвратите изтриването му от наша страна. Повече информация за изтриване на Вашия клиентски акаунт може да намерите и в Политика за защита на личните данни.

Актуално към **09.04.2026 г.**