

Условия за ползване на „Моят dm“

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

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.

„Моят dm“ е насочен 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 „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 dm акаунт“, както и при използване на различните услуги и предимства, предоставени от „Моят dm“ се прилагат настоящите правила. При регистрация на „Моят dm 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 „Моят dm 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 физически магазини.

Предимства на „Моят dm акаунт“

При използване на „Моят dm акаунт“ ние Ви предоставяме следните основни възможности в мобилното приложение „Моят dm – App“ и в нашия онлайн магазин, достъпен на <https://www.dm-drogeriemarkt.bg>:

- бърза и лесна поръчка на продукти с имейл адрес и парола;
- управление на личните Ви данни, като пощенски адрес, имейл адрес и парола;
- общо управление на акаунта;
- преглед на всички поръчки и проследяване на статуса на поръчките в менюто „Моите поръчки“;
- получаване на персонализирани препоръки за продукти, индивидуални талони за отстъпка (тези талони за отстъпка могат да се използват, в зависимост от условията, при които са предоставени, чрез dm приложенията, в онлайн магазина www.dm-drogeriemarkt.bg или във физическите магазини на dm), както и ексклузивни предимства;
- получаване на индивидуални препоръки за продукти и актуална информация, отговаряща на Вашите предпочитания;
- управление на възможността за получаване на електронни бюлетини, съобразени с Вашите клиентски потребности, ако сте ни предоставили съгласието си за получаване на бюлетините;
- участие в игри за награди, маркетингови активности и продуктови тестове;
- получаване на информация за маркетинг активности от нашите dm магазини близо до Вас;
- установяване на комуникация с нас (в бъдеще например това ще е възможността за чат с нас / отговаряне на Ваши въпроси);
- ползване на услуги, за предоставянето на които е необходим профил на клиента, както и участие в общи услуги на dm, като например, „Моите продукти“, „Моите любими продукти“ и др.

Информация за Вашите покупки

Чрез „Моят dm акаунт“ в онлайн магазина или в мобилното приложение „Моят dm – App“ винаги можете лесно да направите покупка на стоки от dm асортимента. Също така Вие имате възможност да проверите и проследите своите покупки чрез менюто: „Моите онлайн поръчки“, „Моите продукти“, „Преглед на моите талони“.

Вашите талони

Талони за отстъпки при натрупани суми от покупки на стоки

В зависимост от размера на натрупани суми от покупки, dm Ви предоставя талони за отстъпки и други персонализирани предложения и бонуси. Талоните за отстъпки и евентуалните бонуси се предоставят само на регистрирани потребители в 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

Натрупването на суми от покупки се извършва по един от следните начини:

- при пазаруване от нашия онлайн магазин, достъпен на <https://www.dm-drogeriemarkt.bg>;
- при пазаруване чрез мобилното приложение „Моят dm - App“;
- при пазаруване в dm магазин, като 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).

dm уведомява персонално по имейл всички потребители, които имат акаунт в Моят dm, за началната дата, от която започват да се натрупват сумите от техните покупки. Потребителите на „Моят dm“, които не желаят да участват в натрупването на сумите от покупките и да получават талони за отстъпки, могат да изтрият акаунта си в рамките на посочения от dm срок, като по този начин клиентът ще може да пазарува от www.dm-drogeriemarkt.bg само като гост. Ако съответният потребител не изтрие в срок акаунта си, се приема, че е съгласен с натрупването на суми при посочените тук условия. В случай, че клиентът 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 се свържете с dm на адрес GDPR@dm-drogeriemarkt.bg, за да бъде изтрит неговия акаунт. Молим да видите Раздел Промени в „Моят dm акаунт“ по-долу.

Изрично нека се има предвид, че покупката на dm карта за подарък не се взимат предвид при натрупване на суми от покупки, но покупките, платени с dm карта за подарък и при спазване на едно от условията от Раздел Условия и начини за натрупване на суми от покупки, се натрупват към общия оборот на клиента.

Нива (прагове) на натрупване на суми от покупки

За да получите талони за отстъпки и евентуални други бонуси, 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.

Актуалните нива (прагове) на натрупване на суми от покупки и предвидените за тях отстъпки и предимства може да видите тук.

dm си запазва правото, при връщане на закупени и получени стоки от потребителите, да изключи платените за върнатите стоки суми (подлежат на възстановяване на клиента) от натрупването на суми.

Период на натрупване на суми от покупки

Натрупването на суми от покупки се извършва на едногодишен период – от 1 май на всяка текуща календарна година до 30 април на следващата календарна година. Първият период на натрупване на суми от покупки започва на 22 април 2024 г. и приключва на 30 април 2025 г. Натрупването на суми от покупки започва да се отчита автоматично с първата покупка, извършена по някой от посочените в предходната точка начини, в рамките на съответния едногодишен период. Следва да се има предвид, че dm си запазва правото да намалява натрупаната сума от покупки на даден потребител със стойността на върнатите от него стоки по реда на Общите договорни условия за онлайн поръчка на стоки, които можете да видите [ТУК](#). Също така dm си запазва правото да отменя (да обезсилва) използването на талон/талони за натрупани суми от покупки на даден потребител, ако dm установи злоупотреби от страна на потребителя при получаването на талона/талоните, включително да отменя/отказва покупка на стоки с получен талон/талони .

При достигане на съответните прагове на натрупани суми, потребителите могат да се възползват от предвидените за съответното ниво отстъпки и бонуси, след което натрупването на суми продължава. За натрупаните суми от покупки след достигане на най – високия предвиден от dm праг, на потребителите няма да бъдат предоставяни талони за отстъпки и други евентуални бонуси, обвързани с натрупване на оборот.

В края на всеки едногодишен период по параграф 1, натрупаните суми от покупки автоматично се нулират. В началото на новия едногодишен период за натрупване на суми, стойностите на извършените покупки започват да се сумират отново, започвайки от 0,00.

Специални правила за натрупване на суми от клиенти, които не са регистрирани потребители в „Моят dm - App“

В случай че не сте регистриран потребител на мобилното приложение „Моят dm – App“, но закупвате стоки от нашия онлайн магазин, достъпен на <https://www.dm-drogeriemarkt.bg>, сумите от направените от Вас покупки в нашия онлайн магазин в рамките на съответния едногодишен период също се натрупват.

Вие обаче няма да получавате от нас уведомление за достигнати нива (прагове) на покупките, извършени на <https://www.dm-drogeriemarkt.bg>, но винаги може да се обърнете за информация за натрупаните суми към нашия Център за обслужване на клиенти.

При достигане на определените от нас нива (прагове) на покупки, Вие няма да получавате талони за отстъпки и други бонуси за съответното ниво, тъй като те се предоставят само на регистрираните потребители на мобилното приложение „Моят dm - App“. В случай че свалите мобилното приложение на Вашето мобилно устройство, Вие ще получите талоните за отстъпки за всеки вече достигнат от Вас праг на покупки в рамките на съответния едногодишен период по т. 4.1.3 наведнъж, като те ще се заредят автоматично в менюто „Моите талони“ на мобилното приложение .

Използване на талоните

При достигане на всяко едно ниво (праг) на покупки, потребителите ще получат автоматично талон за отстъпка и/или друг бонус в менюто „Моите 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. За да бъдат използвани талоните, е необходимо те да бъдат активирани в мобилното приложение чрез бутона за активация. Неактивирани талони не могат да бъдат използвани.

Активираните талони се прилагат автоматично при извършване на следваща покупка чрез мобилното приложение „Моят dm - App“, на <https://www.dm-drogeriemarkt.bg> или в dm магазин, като в последния случай потребителят трябва задължително да сканира на каса клиентския си номер в „Моят dm - App“. Използването на талоните означава, че стойността на Вашата покупка се намалява автоматично с отстъпката на съответния талон. Активираните талони няма да могат

да се комбинират, като Вие сами избирате дали да активирате всички талони наведнъж или само един. Ако клиентът е активирал всички талони наведнъж, стойността на покупката му се намалява автоматично с талона с най-високата стойност, като останалите талони остават активни в рамките на срока им на валидност.

Промени в условията за натрупване на суми и предоставяне на талони за отстъпки

dm си запазва правото да променя едностранно и по всяко време броя на нивата (праговете) на натрупаните суми от покупки и/или другите условия за предоставяне на отстъпките и евентуалните бонуси, както и да преустанови предоставянето на отстъпки и/или бонуси, като уведомява за това клиентите по имейл, чрез „Моят dm - App“, на <https://www.dm-drogeriemarkt.bg> или по друг подходящ начин.

Други видове талони

В допълнение към талоните за отстъпки за натрупани суми от покупка на стоки, и в зависимост от Вашето потребителско поведение, по усмотрение на dm, може да получите и персонализирани талони, предоставящи 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 начин. Талоните се предоставят на потребителите на „Моят dm - App“, в менюто „Моите талони“.

За да използвате талоните обаче, е необходимо да ги активирате в мобилното приложение „Моят dm – App“, като кликнете върху бутона за активация при всеки талон. Талони, които не са активирани не могат да бъдат използвани.

Принципно, активираните талони могат да бъдат използвани при покупка в мобилното приложение „Моят dm – App“, в нашия онлайн магазин, достъпен на <https://www.dm-drogeriemarkt.bg> или при покупка на стоки от dm магазин, като сканирате на каса клиентския си номер в мобилното приложение „Моят dm – App“, освен ако за определени талони не е предвиден друг конкретен начин на използване, който е посочен в самите талони.

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

Едновременно използване на няколко талони е възможно, само ако това е изрично посочено в условията за ползване на съответните талони.

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 в срока на тяхната валидност. dm не е задължен да възстановява стойността на неизползваните талони или да позволява използването им след изтичане на срока на валидност, дори да е налице обоснована причина, освен ако dm изрично не е уведомила потребителя писмено относно допълнителна възможността за ползване на талоните, които не са били използвани съобразно приложимите за тях условия.

Условията за използване на съответните талони могат да се различават (напр. срок на валидност, минимални стойности на покупка, възможност за комбиниране). Условията, приложими към съответния талон в допълнение към тези условия, можете да намерите на самия талон.

Вашите онлайн поръчки

Менюто „Моите онлайн поръчки“ в мобилното приложение „Моят dm – App“ съдържа информация за вече закупените от Вас продукти. По този начин можете да планирате следващата си покупка, като разполагате с информация от какво се нуждаете отново.

Отбелязване на любими продукти

Отбелязването на любими продукти в мобилното приложение „Моят dm – App“ 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 последващата си покупка.

Вдъхновения и активности

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

Маркетингови активности

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

Електронен бюлетин

При абониране за нашия електронен бюлетин, 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.

Лични данни

За да можем да Ви предложим това цялостно и персонализирано обслужване, както и за целите на подобряване на нашите услуги, ние събираме и обработваме Вашите лични данни при предоставянето на услугите чрез „Моят dm“, както и чрез използване на технологии за проследяване.

Ние използваме следните лични данни:

- предоставени от Вас лични данни при регистрацията на „Моят dm акаунт“ (например, обръщение, собствено име, фамилия, имейл адрес);
- предоставени от Вас лични данни при подаване на поръчки – (например, адрес за доставка, телефонен номер);
- данни във връзка със закупените от Вас продукти (например, за плащане при доставка, данни за издаване на фактура, данни във връзка с използване на предоставени Ви талони в „Моят dm – App“ или в dm магазините;
- данни във връзка с предоставени от Вас съгласия (например, за получаване на електронен бюлетин или push – известия);
- данни в рамките на осъществена с нас комуникация (например, чрез нашия Център за обслужване на клиенти);
- данни при навигиране в уебсайтовете на dm (например, www.dm-drogeriemarkt.bg и др.), мобилното приложение „Моят dm – App“ и се свързвате с нас (например, отваряне на страници, поведение при пазаруване/сърфиране, като кликване, изгледи на страници, продължителност на сесия и др.);
- данни във връзка с активиране и използване на индивидуални талони за отстъпка;
- данни във връзка с участие в рекламни игри и маркетингови активности, както и продуктови тестове.

За всички неуредени въпроси в тези Общи условия за ползване на „Моят dm“ се прилага Политиката за защита на личните данни, която може да намерите тук.

Регистрация на „Моят dm акаунт“

„Моят dm акаунт“ е създаден индивидуално за отделни, поименно регистрирани потребители. Поради това, за да ползвате „Моят dm акаунт“ е необходимо да се регистрирате, като попълните вярно задължителните полета в онлайн формуляра за регистрация. Не е позволено посочване на чужди имена, адреси или псевдоними.

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

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

Регистрацията на „Моят dm акаунт“ е възможна за лица над 16 - годишна възраст. Всеки потребител има право да регистрира само един „Моят dm акаунт“. Всеки потребител може да се регистрира със създадения от него потребителски имейл и парола в „Моят dm-App“, без да се налага да прави отделна регистрация за него.

Използване на „Моят dm 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 dm 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. 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 „Моят dm акаунт“ или предоставяните от нас услуги, особено 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 dm акаунт“ или предоставяни от нас услуги.

Ние предоставяме безплатно „Моят dm акаунт“ на разположение на потребителите за неопределен период от време. Запазваме си 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. Ние си запазваме също така правото без ограничения да преустановим или променим изцяло „Моят dm акаунт“ или отделни предоставяни чрез него услуги.

Използване на dm приложенията и софтуера

dm приложенията могат да бъдат използвани само чрез „Моят dm 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 dm 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 за Ваши собствени 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 dm акаунт“. Правото на ползване на приложение/приложенията може да бъде прекратено от dm по всяко време.

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 коренно променени. За новите актуализации ще бъдете информирани веднага при установяване на връзка на приложенията с Интернет.

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 dm 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.

Промени в „Моят dm акаунт“, услугите и настоящите Условия за ползване

dm може да променя едностранно по всяко време функциите на www.dm-drogeriemarkt.bg, на „Моят dm 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 dm акаунт“.

Променените Условия за ползване на „Моят dm“ се изпращат на потребителя по електронна поща. Променените Общи условия за ползване на „Моят dm“ се считат за приети от потребителя, ако той не възрази срещу тях в рамките на 3 (три) седмици от получаване на променените Общи условия.

Възражението срещу промените в Общите условия за ползване на „Моят dm“ може да бъде направено чрез изтриване от потребителя на „Моят dm акаунт“ в настройките на неговия акаунт.4. С изтриването на акаунта достъпът на потребителя до услуги, за предоставянето на които се изисква наличието на акаунт съгласно тези Общи 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 dm 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](#).

Изтриване и прекратяване на „Моят dm акаунт“

dm може да блокира „Моят dm 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 са налице други основателни причини за това. Такива основателни причини, например, могат да бъдат основателно съмнение, че е налице манипулация чрез многократни регистрации и др. Ако dm е блокирал „Моят dm 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 dm акаунт“ и/или прекратяването на ползването на една или повече услуги от страна на потребителя са възможни по всяко време, доколкото това е предвидено като възможност за съответната услуга/услуги.

Изтриването на Вашия „Моят dm акаунт“ означава 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.

Актуално към 22.04.2024 г.