

# **TERMINI E CONDIZIONI GENERALI DEL SERVIZIO**

In questa sezione sono riportate le condizioni generali (le “**Condizioni Generali**”) che disciplinano i termini e le condizioni di fruizione dei servizi di supporto e consulenza psichiatrica, psicologica e/o psicoterapeutica *online* e nutrizionistica (i “**Servizi**”) offerti attraverso il sito internet mymentis.it (il “**Sito**”) e la relativa piattaforma per la loro erogazione (la “**Piattaforma**”) da Mymentis S.r.l. con sede legale in Varazze (SV), via Montegrappa n. 43, codice fiscale e P. IVA 01886110095, REA SV – 236781, pec mymentis@pec.it , e-mail clientsupport@mymenitis.it, telefono +39 3759034195 (“**Mymentis**” o la “**Società**”). In particolare, le presenti **Condizioni Generali** regolano gli acquisti dei Servizi in conformità a quanto previsto dal D.Lgs. n. 206 del 6 settembre 2005 e s.m.i. (il “**Codice del Consumo**”) e dalla normativa in materia di vendite con strumenti elettronici di cui al D.Lgs. 9 aprile 2003, n. 70 e s.m.i..

## **1 – Accettazione delle Condizioni Generali**

1.1 L’utente navigatore e/o chi accede al Sito (l’“**Utente**”), prima di provvedere alla propria registrazione sul Sito stesso deve esaminare le presenti Condizioni Generali, le informative privacy e tutta l’ulteriore documentazione ivi presente. Al fine di poter accedere ai Servizi l’Utente dovrà registrarsi sulla Piattaforma (la “**Registrazione**”). In occasione della Registrazione sulla Piattaforma l’Utente dovrà accettare espressamente le presenti Condizioni Generali, le informative privacy e tutta l’ulteriore documentazione presente cliccando sulle apposite caselle di accettazione presenti nelle varie sezioni della Piattaforma stessa. In ogni caso, la fruizione dei Servizi da parte dell’Utente implica

l'accettazione tacita dei predetti documenti e delle loro eventuali future modifiche, integrazioni e/o aggiornamenti.

1.2 Mymentis si riserva il diritto di aggiornare, integrare e/o modificare in qualsiasi momento le presenti Condizioni Generali e tutta la documentazione presente sul Sito o sulla Piattaforma, qualora ciò si renda necessario al fine di rispettare disposizioni di legge o di regolamento sopravvenute e/o per implementare le misure di sicurezza che si rendano necessarie per ottimizzare o per migliorare le caratteristiche e il funzionamento del Sito o della Piattaforma e la fornitura dei Servizi. Degli aggiornamenti e delle modifiche Mymentis darà comunicazione agli Utenti tramite la Piattaforma e/o per mezzo di mezzi di comunicazione idonei ai fini preposti, tra cui e-mail, sms, messaggi Whatsapp, pop-up sulla piattaforma e potrà chiederne l'accettazione espressa. In ogni caso, l'uso continuativo della Piattaforma decorsi 7 giorni dalla predetta comunicazione comporta ed implica l'espressa visione e accettazione delle modifiche, delle integrazioni e degli aggiornamenti apportati.

1.3 L'accesso alla Piattaforma e la fruizione dei Servizi sono consentiti solamente a quegli Utenti, maggiorenni e capaci, che abbiano espressamente accettato le presenti Condizioni Generali, le informative privacy e tutta l'ulteriore documentazione presente sul Sito. L'accesso alla Piattaforma e la fruizione dei Servizi sono altresì consentiti agli Utenti minorenni e a quelli maggiorenni ma non integralmente capaci, a condizione che la predetta accettazione sia espressa dai soggetti a ciò legalmente legittimati e/o autorizzati (genitore esercente potestà genitoriale, amministratore di sostegno, curatore).

## **2 – Registrazione dell'Utente e scelta del Servizio**

2.1 L'accesso al Sito da parte dell'Utente costituisce manifestazione di interesse rispetto ai Servizi offerti dalla Piattaforma e alla loro erogazione per mezzo di professionisti abilitati incaricati dalla Società (i “**Professionisti**”).

2.2 L'Utente accetta, per individuare il Professionista più adatto alle sue esigenze, di compilare un apposito **questionario conoscitivo** (il “**Questionario**”) presente nell'apposita area dedicata del Sito. Al momento della compilazione del Questionario, l'Utente avrà la possibilità di selezionare la tipologia di percorso che intende seguire (in base al quale quindi la Piattaforma effettuerà una prima selezione dei Professionisti da proporre all'Utente medesimo) (i “**Percorsi**”): (i) Percorso Individuale; (ii) Percorso di Coppia; (iii) Percorso per i minori di età. Durante la compilazione del Questionario, l'Utente avrà inoltre la possibilità di decidere discrezionalmente, in base alle proprie esigenze e/o necessità, se avvalersi (a) dei servizi di consulenza e supporto psicologico e/o psicoterapeutico (la “**Consulenza Psicologica**”), ovvero (b) dei servizi di consulenza e supporto psichiatrico (la “**Consulenza Psichiatrica**”), (c) dei servizi di consulenza Nutrizionistica.

Il servizio di Consulenza Psichiatrica e Nutrizionistica non è disponibile gli Utenti minori di età e agli Utenti maggiorenni ma non integralmente capaci.

Gli Utenti che selezionino un Percorso di Coppia prendono atto e accettano che solo il servizio di Consulenza Psicologica può essere fruito in coppia, mentre il servizio di Consulenza Psichiatrica – sebbene associabile ad un Percorso di Coppia – è fruibile solo individualmente dal singolo componente della coppia. Entrambi i componenti della coppia possono fruire individualmente del servizio di Consulenza Psichiatrica.

Dopo aver compilato il Questionario, per usufruire dei Servizi, l'Utente dovrà effettuare la Registrazione sulla Piattaforma.

2.3 Nel caso in cui l'Utente (esclusi i minori di età e gli Utenti maggiorenni ma non integralmente capaci) abbia deciso di avvalersi del Servizio di Consulenza Psicologica avrà in ogni momento la possibilità, seguendo la procedura di cui al comma 2.4 che segue, di usufruire del Servizio di Consulenza Psichiatrica.

Analogamente, l'Utente che abbia deciso di avvalersi del Servizio di Consulenza Psichiatrica avrà in ogni momento la possibilità, sempre seguendo la procedura di cui al comma 2.4 che segue, di usufruire del Servizio di Consulenza Psicologica.

2.4 L'Utente (ferme le limitazioni previste per i minori di età e i maggiorenni ma non integralmente capaci), in particolare, può in qualsiasi momento aggiungere un ulteriore Percorso a quello che ha già attivato. A tal fine l'Utente:

- a) Potrà provvedervi autonomamente avvalendosi dall'apposita sezione presente sull'account del suo Profilo attivo sulla Piattaforma. Accedendo a detta sezione sarà chiesto all'Utente di selezionare il Percorso che intende aggiungere a quello già attivo e di compilare il Questionario specifico per il Percorso aggiuntivo selezionato. Compilato il Questionario, la Piattaforma selezionerà, sulla base delle informazioni inserite, il Professionista ritenuto maggiormente adatto alle esigenze dell'Utente stesso rispetto al Percorso aggiunto. L'Utente verrà pertanto associato a più di un Professionista. In ogni caso, l'Utente è libero di rifiutare la proposta di Professionista formulata dalla Piattaforma e sceglierne uno diverso. È consentito all'Utente un numero massimo di due cambi di Professionista.
- b) In alternativa e qualora abbia particolari esigenze o richieste, ivi incluso un eventuale terzo cambio di Professionista, l'Utente potrà rivolgersi direttamente al servizio di assistenza clienti di Mymentis scrivendo all'indirizzo e.mail [clientsupport@mymentis.it](mailto:clientsupport@mymentis.it) A questo punto l'assistenza clienti, attraverso la supervisione della direzione clinica, selezionerà manualmente il Professionista a cui associare l'Utente e provvederà al relativo abbinamento.

### **3 – Scelta del Professionista e modalità di svolgimento del Servizio**

3.1 L'individuazione del Professionista (psicologo, psicoterapeuta o psichiatra) al quale verrà affidato l'Utente può avvenire in questi modi:

- a) In via automatica da parte di Mymentis per mezzo di un algoritmo basato sulle informazioni inserite nel Questionario e in fase di registrazione: la Piattaforma

selezionerà e proporrà all’Utente il Professionista che – sulla base di dette informazioni – verrà ritenuto maggiormente adatto rispetto alle sue esigenze.

- b) Direttamente dall’Utente il quale, rivolgendosi al servizio di assistenza clienti di Mymentis scrivendo all’indirizzo e.mail [clientsupport@mymentis.it](mailto:clientsupport@mymentis.it), potrà indicare il nome del Professionista dal quale desidera essere seguito o, qualora non abbia già individuato un Professionista, rappresentare le proprie esigenze e richieste specifiche. In tal caso il servizio assistenza, attraverso la supervisione ed il supporto della direzione clinica, proporrà all’Utente il Professionista ritenuto maggiormente adatto rispetto alle sue esigenze e richieste manifestate.
- c) Direttamente dal Professionista che abbia già in carico l’Utente, qualora egli ritenga necessario o anche solo che opportuno nell’interesse dell’Utente che questi venga assegnato ad altro Professionista.

Qualora, all’Utente sia già stato assegnato un Professionista e l’Utente stesso desideri, per qualsiasi motivo, cambiarlo, egli potrà:

- a) Provvedervi autonomamente cliccando sull’apposito bottone “Cambio terapeuta” presente sull’account del suo Profilo attivo sulla Piattaforma. In tal caso il suddetto algoritmo proporrà all’Utente (sempre sulla base delle informazioni di cui al Questionario), Professionisti alternativi a quello in carico e che saranno ritenuti maggiormente adatti rispetto alle esigenze dell’Utente.
- b) Rivolgersi direttamente al servizio di assistenza clienti di Mymentis scrivendo all’indirizzo e.mail [clientsupport@mymentis.it](mailto:clientsupport@mymentis.it). A questo punto l’assistenza clienti, attraverso la supervisione della direzione clinica, selezionerà manualmente il Professionista a cui associare l’Utente e provvederà al relativo abbinamento.

In ogni caso l’Utente è sempre libero di rifiutare la proposta o l’indicazione di un Professionista da parte di Mymentis (sia che ciò avvenga tramite il servizio di assistenza clienti o l’algoritmo) e scegliere un diverso Professionista, così come è sempre libero di cambiare il Professionista al quale è assegnato, e ciò a prescindere da come sia avvenuto in concreto l’abbinamento del suo nome a quello del Professionista.

È consentito all’Utente un numero massimo di due cambi di Professionista: qualora l’Utente desideri un terzo cambio di Professionista dovrà rivolgersi al servizio di assistenza clienti di Mymentis scrivendo all’indirizzo e.mail [clientsupport@mymentis.it](mailto:clientsupport@mymentis.it).

3.2 Mymentis, in ogni caso, non ha avrà alcuna responsabilità in merito alla scelta del Professionista, a prescindere dalle modalità con le quali sia avvenuto in concreto l’abbinamento del nome dell’Utente a quello del Professionista.

3.3 L’Utente potrà entrare in contatto diretto con il Professionista per il tramite di apposita chat presente sulla Piattaforma (la “**Chat**”), così da prendere accordi con quest’ultimo circa la data e l’orario del primo colloquio conoscitivo ovvero della prima seduta.

3.4 Nel caso in cui l’Utente abbia deciso di avvalersi del Servizio di Consulenza Psicologica:

- a) Il medesimo potrà fissare con il professionista per il tramite della Chat il primo colloquio conoscitivo, il quale sarà gratuito e avrà una durata complessiva di circa 15 minuti (il “**Colloquio Conoscitivo**”). All’esito di tale Colloquio Conoscitivo l’Utente potrà decidere liberamente e senza vincoli se iniziare il percorso terapeutico con il Professionista selezionato o rivolgersi ad un altro Professionista.
- b) Le successive Sedute a pagamento verranno fissate, di volta in volta, dall’Utente in accordo con il Professionista sempre tramite la Chat. L’Utente potrà contattare in ogni momento il Professionista tramite la Chat al fine di gestire gli appuntamenti e/o per qualsivoglia ulteriore dubbio di natura organizzativa (e non di natura clinica) relativo alle Sedute.

3.5 Nel caso in cui l’Utente abbia deciso di avvalersi del Servizio di Consulenza Psichiatrica, egli potrà prenotare, accedendo direttamente al calendario del Professionista, la prima Seduta a pagamento (non è previsto il Colloquio Conoscitivo gratuito), la quale avrà una durata di circa 45 minuti (sarà il Professionista incaricato a decidere discrezionalmente in base alle proprie valutazioni mediche se prolungare la durata della

prima seduta). Nello stesso modo l’Utente potrà prenotare le eventuali successive Sedute. In ogni caso, il Professionista dovrà confermare ogni singola Seduta e potrà farlo entro l’orario previsto per il suo inizio.

3.6 Nel caso in cui l’Utente abbia deciso di avvalersi del Servizio di Consulenza Nutrizionistica:

- a) L’Utente potrà fissare tramite la Piattaforma la prima visita Nutrizionistica in videochiamata con il Professionista dietista, della durata indicativamente pari a 45 minuti e a pagamento secondo il tariffario vigente (la “Prima Visita Nutrizionistica”).
- b) Durante la Prima Visita Nutrizionistica, che si svolgerà in modalità telematica salvo diverso accordo tra Utente e Professionista, il dietista effettuerà:
  - l’anamnesi alimentare e la valutazione delle abitudini nutrizionali dell’Utente;
  - la valutazione dello stato di salute generale sulla base delle informazioni fornite dall’Utente e dell’eventuale documentazione medica trasmessa;
  - la rilevazione e/o conferma delle misurazioni antropometriche che l’Utente fornirà autonomamente seguendo le indicazioni del Professionista;
  - la valutazione dei bisogni energetici e nutritivi individuali;
  - la definizione e discussione degli obiettivi nutrizionali e del percorso proposto.
- c) Le successive sedute nutrizionistiche di controllo, della durata indicativamente pari a 30 minuti, verranno fissate dall’Utente in accordo con il Professionista tramite la Piattaforma e si svolgeranno di regola in modalità telematica, salvo diverso accordo tra le parti.

## 4 – Consenso informato

4.1 Nel caso in cui l’Utente decida di iniziare un percorso terapeutico con il Professionista selezionato (in base alla tipologia di consulenza richiesta: psicologo, psicoterapeuta o psichiatra), potrà fissare con quest’ultimo nelle modalità sopra descritte (commi 3.4 e 3.5) la relativa seduta a pagamento (la “**Seduta**”), previa sottoscrizione di

apposito consenso informato al trattamento sanitario fornитогli per il tramite della Piattaforma.

In particolare:

- a) Nel caso di Servizio di Consulenza Psicologica il consenso informato dovrà essere sottoscritto:
  - i. prima del Colloquio Conoscitivo qualora l'Utente sia minorenne o maggiorenne ma non integralmente capace;
  - ii. al più tardi prima della prima Seduta successiva al Colloquio Conoscitivo qualora l'Utente sia maggiorenne e capace;
- b) Nel caso di Servizio di Consulenza Psichiatrica, il consenso informato dovrà essere sempre sottoscritto prima della prima seduta di cui è detto al comma 3.5.
- c) Nel caso di Servizio di Consulenza Nutrizionistica, il consenso informato dovrà essere sottoscritto prima della prima Seduta successiva al Colloquio Nutrizionistico Conoscitivo qualora l'Utente sia maggiorenne e capace.

In caso di Percorso di Coppia, entrambi gli Utenti dovranno sottoscrivere – nel rispetto di quanto precede – l'apposito consenso informato al trattamento sanitario.

4.2 La sottoscrizione del consenso informato al trattamento sanitario avverrà da parte degli Utenti all'interno del loro account sulla web-app di Mymentis.

Nel caso in cui l'Utente sia un minore di età (quindi con riferimento ai Servizi di Consulenza Psicologica), o un maggiorenne ma non integralmente capace, il consenso informato al trattamento sanitario dovrà essere sottoscritto dai soggetti a ciò legalmente legittimati e/o autorizzati (genitore esercente potestà genitoriale, amministratore di sostegno, curatore).

4.3 In qualsiasi momento l'Utente potrà chiedere al Professionista qualsiasi informazione o chiarimento necessiti in merito al percorso terapeutico intrapreso o da intraprendere e in merito al consenso informato al trattamento sanitario già sottoscritto o ancora da sottoscrivere.

## **5 – Costo delle Sedute, modalità di pagamento e fatturazione**

5.1 Una volta che l’Utente avrà fissato l’appuntamento con il Professionista in conformità a quanto previsto agli articoli 3 e 4 che precedono, dovrà provvedere al pagamento del costo della relativa Seduta nelle modalità meglio individuate *infra*.

5.2 Con riferimento ai Servizi di Consulenza Psicologica, ferma la gratuità del Colloquio Conoscitivo, per ciascuna Seduta successiva ad esso l’Utente dovrà corrispondere alla Società, nelle modalità meglio indicate *infra*, un importo fisso pari:

- ad euro 50,00, per la Seduta individuale (maggiore o minore di età);
- ad euro 60,00, per la Seduta di coppia.

5.3 Con riferimento ai Servizi di Consulenza Psichiatrica, per ciascuna Seduta l’Utente dovrà corrispondere alla Società, nelle modalità meglio indicate *infra*, un importo fisso pari:

- ad euro 150,00, per la prima Seduta;
- ad euro 130,00, per ciascuna Seduta successiva alla prima.

5.3-bis Con riferimento ai Servizi di Consulenza Nutrizionistica l’Utente dovrà corrispondere alla Società entro 24 ore dalla seduta, un importo fisso pari a:

- euro 70,00 per la prima visita nutrizionistica completa (anamnesi, valutazione stato nutrizionale, definizione obiettivi, consegna piano alimentare personalizzato);
- euro 20,00 per la seconda visita di controllo (monitoraggio iniziale, verifica aderenza al piano, primi aggiustamenti);
- euro 40,00 per ciascuna visita successiva dalla terza in poi (controlli periodici, monitoraggio progressi, aggiornamento piano alimentare).

5.4 L'Utente riconosce e accetta che dovrà pagare i corrispettivi sopra indicati per ciascuna Seduta (il “**Corrispettivo**”) tramite apposita sezione del proprio account all'interno della web-app di Mymentis, tramite carta di credito, carta prepagata o qualsiasi altro sistema accettato dal sistema di pagamento Stripe. Il pagamento delle Sedute dovrà avvenire:

- in caso di Servizi di Consulenza Psicologica: entro cinque minuti prima dell'orario della Seduta fissata con il Professionista;
- in caso di Servizi di Consulenza Psichiatrica: entro ventiquattro ore prima dell'orario di inizio della Seduta fissata con il Professionista.

5.5 Dopo la prima Seduta, l'Utente avrà la possibilità di salvare in sicurezza i propri dati di pagamento e procedere al pagamento delle Sedute successive nel rispetto dei tempi di cui al precedente comma 5.4.

5.6 L'Utente avrà comunque la possibilità di rimuovere o cambiare il proprio metodo di pagamento precedentemente salvato, tramite apposita sezione all'interno del proprio account sulla web-app su Mymentis.it (entrando nella sezione “Profilo” e infine nella sezione “Metodi di pagamento”).

5.7 Al momento del primo pagamento la Piattaforma raccoglierà e salverà i dati relativi all'acquisto fatto dall'Utente e i dati per la fatturazione che egli avrà inserito. I dati della carta di credito o della carta prepagata o del diverso sistema di pagamento accettato da Stripe che utilizzerà al fine di versare il Corrispettivo verranno invece salvati da Stripe.

L'Utente riceverà, sull'indirizzo e.mail da egli indicato in sede di Registrazione, un'e.mail di conferma dell'avvenuto pagamento.

Periodicamente (all'incirca ogni 7/10 giorni lavorativi) i dati d'acquisto e fatturazione caricati sulla Piattaforma verranno scaricati ai fini della creazione delle necessarie anagrafiche clienti e della successiva fatturazione. Effettuato lo scarico verranno emesse automaticamente le singole fatture relative agli acquisti fatti dagli Utenti nel periodo di

riferimento. Tali fatture verranno automaticamente inviate al Sistema Tessera Sanitaria e, contemporaneamente, in copia di cortesia, all'indirizzo e.mail dell'Utente indicato in sede di Registrazione.

5.8 Per qualsiasi problematica inerente ai pagamenti e/o al metodo di pagamento l'Utente potrà rivolgersi al servizio assistenza tramite apposita sezione all'interno della Piattaforma.

## 6 – Pacchetti di Sedute

6.1 Mymentis si riserva la possibilità di introdurre la facoltà per gli Utenti di acquistare, in luogo di singole Sedute, una pluralità di Sedute (il “**Pacchetto di Sedute**”) ad un costo agevolato. Qualora Mymentis introduca questa facoltà ne darà comunicazione sul proprio Sito ed è fin d'ora stabilito che ciò avverrà nei termini e alle condizioni di cui ai seguenti commi.

6.2 Nell'apposita sezione della Piattaforma verranno resi disponibili il numero di Sedute di Consulenza Psicologica di Consulenza Psichiatrica e di Consulenza Nutrizionistica che saranno ricomprese nei singoli Pacchetti di Sedute e i rispettivi costi.

6.3 L'Utente fisserà con il Professionista, nelle modalità sopra descritte, le date delle singole Sedute del Pacchetto di Sedute che abbia eventualmente acquistato.

6.4 I Pacchetti di Sedute dovranno in ogni caso essere fruiti entro un anno dal loro acquisto da parte dell'Utente, fermo restando che in caso di impossibilità di fruizione delle Sedute stesse entro tale termine a causa di un Evento di Forza Maggiore (termine come di seguito definito) il predetto lasso di tempo verrà prorogato di un periodo pari alla durata dell'Evento di Forza Maggiore.

6.5 La mancata fruizione di tutte le Sedute di cui al Pacchetto di Sedute eventualmente acquistato per cause non imputabili a Mymentis o al Professionista non darà diritto all'Utente ad alcun rimborso – nemmeno parziale – del relativo costo d'acquisto.

## 7 – Svolgimento delle Sedute

7.1 Ciascuna Seduta (sia essa di Consulenza Psicologica, di Consulenza Psichiatrica o di Consulenza Nutrizionistica) si svolgerà esclusivamente in modalità telematica, per il tramite di apposita sezione video all'interno della Piattaforma e/o di piattaforme terze individuate dalla Società o direttamente dal Professionista e dall'Utente.

7.2 Le Sedute dovranno essere svolte in luogo che garantisca la privacy dell'incontro, senza la presenza – anche non palesata – di terzi soggetti non autorizzati: l'Utente e il Professionista, pertanto, si adopereranno per svolgere le Sedute in luogo che garantisca la predetta riservatezza.

7.3 L'Utente prende atto e accetta che il Professionista si confronti sull'andamento delle Sedute o sul percorso terapeutico con altri Professionisti al fine di migliorare l'esperienza delle Sedute di terapia online e di garantire la qualità del Servizio.

7.4 L'Utente prende atto, riconosce e accetta la natura esclusiva e clinica del suo rapporto con il Professionista, di talché tutte le informazioni e i contenuti delle Sedute sono e devono rimanere secretati nell'ambito del rapporto fiduciario tra il Professionista e l'Utente stesso, nel rispetto della normativa vigente, della legge professionale e del codice deontologico del Professionista. L'Utente prende, tuttavia, atto e accetta che, ove richiesto da norme applicabili e/o da autorità competenti, i dati relativi allo stato di salute dei pazienti raccolti nel corso del percorso terapeutico potranno essere condivisi dal Professionista:

- in caso di Consulenza Psicologica, con il suo professionista di riferimento c.d. "garante", che valuterà di condividerli a sua volta con il Direttore Sanitario di Mymentis e con il servizio di supporto ai clienti;
- in caso di Consulenza Psichiatrica e di Consulenza Nutrizionistica, con il Direttore Sanitario di Mymentis e con il servizio di supporto ai clienti.

L'Utente prende altresì atto e accetta che il Direttore Sanitario di Mymentis è anch'esso un esercente la professione sanitaria, e che in ogni caso i dati relativi al suo stato di salute verranno trattati nei limiti e nel rispetto della normativa vigente.

7.5 L'Utente si impegna espressamente a non fare foto, video e registrazioni di qualunque genere e, in ogni caso, a non riportare pubblicamente il contenuto delle Sedute, delle Chat sulla Piattaforma né più in generale di quanto attinente al rapporto tra l'Utente, il Professionista e/o Mymentis. L'Utente riconosce e accetta che in caso di violazione da parte sua di tale impegno Mymentis avrà diritto di sospendere l'erogazione dei Servizi in suo favore e il suo accesso alla Piattaforma, nonché di agire per la cancellazione di tali materiali e per la tutela dei propri diritti presso qualsivoglia sede competente, salvo in ogni caso il risarcimento del danno.

## **8 – Modalità di svolgimento del Servizio di Consulenza Psichiatrica**

8.1 L'Utente e il Professionista avranno la possibilità di condividere e scambiare, per il tramite di apposita sezione all'interno della Piattaforma, eventuale documentazione medica necessaria e strumentale allo svolgimento del Servizio di Consulenza Psichiatrica e di Consulenza Nutrizionistica. In particolare:

- l'Utente potrà inviare al Professionista eventuale documentazione medica (analisi cliniche, referti medici, lettere di dimissione, prescrizioni terapeutiche pregresse);

- il Professionista potrà rilasciare e inviare all'Utente, ove ne ravvisi la necessità in base alle proprie valutazioni professionali e specialistiche, apposite prescrizioni mediche attuative del relativo trattamento farmacologico.

8.2 Il Professionista non potrà rilasciare certificazioni cliniche o peritali.

## **9 – Durata delle Sedute**

9.1 Con riferimento ai Servizi di Consulenza Psicologica:

- ciascuna Seduta singola (Utente adulto o minore) avrà una durata complessiva di circa 50 minuti;
- ciascuna Seduta di coppia avrà una durata di circa 60 minuti.

9.2 Con riferimento ai Servizi di Consulenza Psichiatrica:

- ciascuna Seduta avrà una durata complessiva di circa 30 minuti (ad eccezione della prima seduta che avrà una durata complessiva di circa 45 minuti).

9.3 Con riferimento ai servizi di Consulenza nutrionistica:

- ciascuna Seduta avrà una durata complessiva di circa 30 minuti (ad eccezione della prima seduta che avrà una durata complessiva di circa 45 minuti).

## **10 – Modifica o cancellazione della Seduta – Risarcimento**

10.1 L'Utente potrà spostare o annullare la Seduta, sia essa di Consulenza Psicologica o di Consulenza Psichiatrica o di Consulenza Nutrizionistica, nelle seguenti modalità:

- previo accordo con il Professionista tramite la Chat;
- attraverso il widget dell'appuntamento confermato che si trova nella Chat con il Professionista, cliccando il tasto “Modifica”;
- entrando nella sezione “Gestione appuntamenti” e poi “Programmati”, cliccando sul tasto “Sposta o cancella prenotazione”;

Tanto nel caso che l’Utente utilizzi il widget dell’appuntamento, quanto nel caso in cui utilizzi la sezione “Gestione appuntamenti” e poi “Programmati”, si aprirà una schermata tramite la quale potrà chiedere al Professionista di spostare o cancellare la Seduta, spiegando le motivazioni della richiesta e fornendo le informazioni del caso. Sarà poi il Professionista a spostare o cancellare la prenotazione: l’Utente riceverà sull’indirizzo e.mail indicato in sede di registrazione un’e.mail con la modifica fatta dal Professionista e vedrà la modifica stessa anche dal suo account.

10.2 L’Utente riconosce e accetta che potrà spostare o cancellare la Seduta, sia essa di Consulenza Psicologica o di Consulenza Psichiatrica, fino a 24 ore prima dell’appuntamento con il Professionista. Nel caso in cui l’Utente rispetti tale termine di preavviso, avrà diritto al rimborso integrale dell’importo pagato per la Seduta posticipata o cancellata. Nel caso in cui l’Utente non rispetti il predetto termine di preavviso (24 ore prima dell’appuntamento fissato con il Professionista), non avrà diritto al rimborso dell’importo pagato per la Seduta posticipata o cancellata, il quale sarà trattenuto dalla Società a titolo di risarcimento.

10.3 Nel caso dei Servizi di Consulenza Psicologica, qualora il Professionista cancelli o rinvii, per qualsivoglia ragione, un appuntamento la Società si impegna a far recuperare all’Utente la Seduta o, a discrezione dell’Utente stesso, a rimborsargli l’importo pagato per la Seduta posticipata o cancellata.

10.4 Nel caso dei Servizi di Consulenza Psichiatrica e di Consulenza Nutrizionistica:

- a) Qualora il Professionista non dovesse confermare la prenotazione della Seduta fatta dall’Utente prima che questi abbia provveduto a pagarne il relativo prezzo, il

Professionista stessa e l'Utente potranno accordarsi, per il tramite della Chat, per un appuntamento in giorno e/o orario differenti.

- b) Qualora il Professionista non dovesse confermare la prenotazione della Seduta fatta dall'Utente dopo che questi abbia provveduto a pagare il relativo prezzo, la Società provvederà a rimborsare all'Utente stesso l'importo pagato per la Seduta.
- c) Qualora il Professionista dovesse cancellare o rinviare una Seduta che sia già stata confermata dal Professionista stesso e pagata dall'Utente, questi riceverà un'e.mail con la proposta di un nuovo appuntamento per lo svolgimento della Seduta. L'Utente sarà libero di accettare il nuovo appuntamento, di chiederne la riprogrammazione e di rifiutarlo. Qualora l'Utente non riscontri la predetta e.mail entro l'orario in cui dovrebbe avere inizio la nuova Seduta, questa potrà essere ancora riprogrammata nei successivi cinque giorni. Decorso tale termine di cinque giorni e comunque in ogni caso di rifiuto da parte dell'Utente degli appuntamenti propostigli la Società provvederà a rimborsargli l'importo pagato per la Seduta posticipata o cancellata.

10.5 In caso di problemi tecnici della Piattaforma imputabili alla Società che non permettano l'accesso alla videochiamata e/o l'utilizzo della chat per poter accedere ad alternative con altre tecnologie di videocall, di talché il regolare svolgimento della Seduta non sia possibile, Mymentis, a discrezione dell'Utente, provvederà a far recuperare tale Seduta, ovvero a rimborsarne integralmente il costo.

10.6 Resta inteso che tutti gli eventuali rimborsi all'Utente previsti dalle presenti Condizioni Generali verranno effettuati dalla Società nelle stesse modalità tramite le quali l'Utente avrà effettuato il pagamento e comunque nel rispetto dei tempi tecnici a ciò necessari, ivi in particolare inclusi quelli previsti da Stirpe e dal gestore dello strumento utilizzato dall'Utente.

## **11 – Diritto di recesso**

11.1 Attesa la natura dei Servizi, l’Utente, una volta che ha usufruito di uno di essi, riconosce e accetta che perderà il diritto di recesso da tale Servizio ai sensi e per gli effetti dell’art. 59, comma 1 lettera a) del Codice del Consumo.

11.2 Fermo restando quanto previsto dall’art. 10 che precede in merito alla possibilità per l’Utente di modificare e cancellare le Sedute prenotate, l’Utente stesso, ai sensi e per gli effetti dell’art. 52 del Codice del Consumo, ha facoltà entro 14 giorni decorrenti dalla data di acquisto della Seduta o del Pacchetto di Sedute – procedura di acquisto che si perfeziona ed è da considerarsi conclusa nel momento in cui sia andato a buon fine il pagamento – di recedere, senza dover fornire alcuna motivazione, dal contratto di acquisto della Seduta o del Pacchetto di Sedute.

11.3 L’Utente che abbia intenzione di esercitare il diritto di recesso dovrà informare della sua decisione Mymentis tramite una dichiarazione esplicita di voler recedere dal contratto, che potrà essere trasmessa a mezzo raccomandata a.r. presso la sede legale di Mymentis (sita in Varazze (SV), via Montegrappa n. 43) oppure a mezzo e-mail certificata da inviarsi all’indirizzo mymentis@pec.it o a mezzo e-mail ordinaria da inviarsi all’indirizzo clientsupport@mymentis.it.

11.4 Non è ammessa l’ipotesi di recesso implicita o tacita.

11.5 Ai fini dell’esercizio della facoltà di recesso l’Utente potrà, se ritiene, utilizzare il testo allegato al seguente [link](#).

11.6 Per rispettare il termine di recesso è sufficiente l’invio della comunicazione prima della scadenza del periodo di 14 giorni sopra indicato. Nel caso la predetta comunicazione venga trasmessa a mezzo raccomandata a.r. farà fede il timbro postale.

11.7 Il legittimo e valido esercizio del diritto di recesso da parte dell’Utente comporta che Mymentis provvederà a rimborsargli il corrispettivo della Seduta ovvero del Pacchetto di

Sedute ricevuto senza indebito ritardo ed in ogni caso non oltre 14 giorni dal giorno in cui avrà ricevuto la comunicazione di avvenuto recesso. Il rimborso verrà effettuato dalla Società nelle stesse modalità tramite le quali l'Utente ha effettuato il pagamento.

## **12 – Interruzione del rapporto tra Professionista e Utente**

12.1 Il rapporto Professionista-Utente (paziente), per sua stessa natura, si fonda sulla fiducia, sull'utilità e l'efficacia della terapia o del supporto. L'Utente ha dunque la facoltà di interrompere il rapporto terapeutico in qualsiasi momento. L'Utente ha inoltre la facoltà di contattare il Servizio Clienti di Mymentis per segnalare qualsiasi problema o ulteriori esigenze, o ancora per richiedere un nuovo Professionista. Resta fermo che all'Utente è consentito procedere autonomamente ed in via automatica al cambio di Professionista per massimo 1 volta: per eventuali ulteriori cambi di Professionista l'Utente dovrà rivolgersi al servizio di assistenza clienti di Mymentis scrivendo all'indirizzo e.mail [clientsupport@mymentis.it](mailto:clientsupport@mymentis.it).

12.2 Il Professionista può interrompere il rapporto in qualsiasi momento, solo ed esclusivamente per motivi clinici, per ragioni legate all'interesse dell'Utente o nel caso di interruzione del rapporto professionale con Mymentis.

12.3 Mymentis si impegna a fornire all'Utente il contatto di un nuovo Professionista entro 20 giorni lavorativi, e, in casi di particolare urgenza – escluse le situazioni di emergenza di cui all'Articolo 15 – che l'Utente dovrà esplicitamente segnalare a Mymentis, Mymentis farà quanto in suo potere per abbreviare quanto più possibile il termine precedentemente indicato.

12.4 In caso di interruzione improvvisa e repentina del rapporto terapeutico su iniziativa dell'Utente, Mymentis potrà inviare a quest'ultimo via e-mail o con notifica sulla Piattaforma un questionario di feedback che l'Utente potrà, a sua discrezione, decidere di compilare e trasmettere a Mymentis.

12.5 I questionari di feedback potranno essere inviati agli Utenti anche a fini di ricerca scientifica e rilevamento della soddisfazione circa i Servizi, nonché al fine di chiedere eventuali recensioni in merito ai Servizi fruiti, anche in altri momenti del percorso terapeutico.

12.6 In ogni caso, i questionari di feedback verranno trasmessi e gestiti nel rispetto della normativa vigente, della legge professionale e del codice deontologico.

## 13 – Eventi di Forza Maggiore

13.1 Mymentis non sarà responsabile – e l’Utente non avrà diritto ad alcun risarcimento – nel caso in cui essa ometta o ritardi l’adempimento dei propri obblighi come previsti dalle presenti Condizioni Generali e/o in caso di sospensione o di impossibilità di erogazione all’Utente dei Servizi richiesti, qualora ciò derivi da eventi di forza maggiore. Costituisce evento di forza maggiore qualsiasi evento al di fuori del controllo di Mymentis, non ragionevole e non prevedibile, quali, in via esemplificativa, ma non esaustiva, pandemie, epidemie, insurrezioni civili, attacchi terroristici anche di tipo informatico, guerre, incendi, esplosioni, eventi meteorologici, terremoti, atti di pirateria informatica, atti di hackeraggio commessi in danno del Sito, della Piattaforma e in generale delle strutture informatiche di Mymentis, malfunzionamenti per qualsiasi ragione della rete internet e/o di dispositivi elettronici, anche mobili, blackout, eventi naturali di carattere eccezionale, anche laddove tali eventi colpiscono e quindi ritardino o rendano impossibile l’adempimento degli obblighi in capo al Professionista, come la malattia dello stesso (gli **“Eventi di Forza Maggiore”**).

13.2 Al verificarsi di un Evento di Forza Maggiore Mymentis ne darà tempestivamente notizia per iscritto all’Utente mediante e-mail, dichiarando così la sospensione del Servizio. L’adempimento delle obbligazioni da parte di Mymentis resterà sospeso per tutta la durata dell’Evento di Forza Maggiore.

13.3 Mymentis non sarà responsabile nei confronti degli Utenti e di qualsiasi terzo soggetto per tutti gli eventuali danni, perdite, oneri e/o costi essi abbiano a subire in conseguenza e/o per effetto – anche indiretti – dell'impossibilità della stessa Società di adempiere alle proprie obbligazioni a causa dell'Evento di Forza Maggiore. Resta però fermo il diritto dell'Utente di ricevere la restituzione del prezzo da egli pagato per i Servizi richiesti e non fruiti a causa del verificarsi dell'Evento di Forza Maggiore. A tal fine l'Utente dovrà farne espressa richiesta scritta per e-mail, restando inteso che in difetto di richiesta l'erogazione dei Servizi richiesti e sospesi verrà riattivata nei tempi e modi che le parti potranno concordare successivamente alla cessazione degli effetti dell'Evento di Forza Maggiore.

## **14 – Impegni, dichiarazioni e garanzie dell’Utente**

14.1 Fermi gli ulteriori obblighi previsti nelle Condizioni Generali, l’Utente si impegna, dichiara e garantisce che:

- a) le informazioni fornite in occasione della compilazione del Questionario e in fase di Registrazione, nonché tutte le informazioni – e loro aggiornamenti – da egli successivamente inseriti sul suo account della web-app di Mymentis sono autentiche e veritieri;
- b) in particolare, i dati da egli inseriti sulla Piattaforma ai fini dell’emissione dei documenti fiscali consequenti e connessi all’acquisto delle Sedute (ovvero dei Pacchetti di Sedute) sono completi e corretti;
- c) anche la documentazione medica che eventualmente invierà al Professionista nell’ambito dello svolgimento del Servizio di Consulenza Psichiatrica sarà autentica e veritiera;
- d) si asterrà da ogni forma di utilizzo, diretto e/o indiretto, del Sito e della Piattaforma contrario alla legge o non conforme a quanto previsto nelle presenti Condizioni Generali e/o nella Piattaforma.

14.2 L'Utente si impegna, inoltre, a:

- a) mantenere sempre aggiornate le predette informazioni;
- b) custodire e conservare in luogo sicuro e segreto le proprie credenziali d'accesso al suo account della web-app di Mymentis e a non divugarle a nessuno.

14.3 L'Utente si impegna, infine, a risarcire Mymentis per i danni che essa abbia eventualmente a subire per la violazione da parte dell'Utente stesso delle predette obbligazioni.

In particolare, ma non in via esclusiva, l'Utente si impegna a manlevare e tenere indenne Mymentis da ogni responsabilità derivante dall'emissione di documenti fiscali errati a causa della presenza di errori nei dati da egli forniti, nonché per le eventuali connesse sanzioni o multe.

## 15 – Privacy

Con “Normativa Privacy” s'intendono le disposizioni del d.lgs. 30 giugno 2003, n. 196, integrato con le modifiche introdotte dal D. Lgs. 10 agosto 2018, n. 101 (di seguito, il “**Codice**”), del Regolamento UE 679/2016 (di seguito, il “**Regolamento**”), nonché di qualsiasi altra normativa sulla protezione dei dati personali applicabile in Italia, già in vigore o che entrerà in vigore successivamente alla data di sottoscrizione del presente Contratto, ivi compresi i provvedimenti del Garante per la protezione dei Dati Personalini emanati in attuazione del Codice e/o del Regolamento.

La Società dichiara e garantisce che tutti i dati personali dell'Utente raccolti in occasione della compilazione del Questionario e/o in fase di Registrazione saranno utilizzati esclusivamente ai fini dello svolgimento dei Servizi e trattati nel pieno rispetto delle prescrizioni di cui alla Normativa Privacy e dell'informativa.

Il Sito e la Piattaforma si servono di cookies: per maggiori informazioni al riguardo si rimanda all'apposita [Cookie Policy](#) presente sul Sito e sulla Piattaforma.

## **16 – Situazioni di emergenza**

16.1 L'Utente riconosce e accetta che Mymentis non fornisce assistenza in situazioni di emergenza quali, a titolo esemplificativo, minacce di suicidio, lesioni a terzi o a sé stessi e altre. Mymentis invita alla consultazione della pagina all'indirizzo [link](#) nella quale l'Utente potrà trovare i numeri di emergenza adeguati alla circostanza che sta vivendo.

## **17 – Responsabilità e manleva**

17.1 Mymentis è responsabile del buon funzionamento del Sito e della Piattaforma, tuttavia non è responsabile per i danni, le perdite, gli oneri e/o costi, diretti o indiretti, che possano derivare agli Utenti da disfunzioni o sospensioni dei Servizi causate da terzi (a titolo esemplificativo e non esaustivo, malfunzionamenti dell'hosting, della rete internet, dell'e-mail provider etc.) e/o dall'eventuale impossibilità di accesso o utilizzo del Sito e/o della Piattaforma che dovesse dipendere da problemi di connessione internet e/o da eventuali malfunzionamenti tecnici delle apparecchiature di proprietà degli Utenti, dei Professionisti o di terzi e/o collegamenti telefonici e/o telematici non gestiti direttamente da Mymentis o dai suoi fornitori.

17.2 Qualora Mymentis venga ritenuta responsabile dei malfunzionamenti del Sito e della Piattaforma, l'Utente prende atto e accetta che, ove permesso dalla legge applicabile, ivi incluso il Codice del Consumo, il risarcimento del danno in suo favore sarà limitato esclusivamente alla restituzione di importi già pagati per Servizi non usufruiti, senza possibilità del risarcimento di alcun danno ulteriore, diretto o indiretto.

17.3 La Società, inoltre, non è responsabile per eventuali accessi o utilizzi non autorizzati del Sito, della Piattaforma e/o delle informazioni ivi memorizzate, nonché per i c.d. "virus", le contaminazioni e, comunque, per gli effetti dannosi che possano verificarsi al sistema informatico dell'Utente, ovvero per i ritardi, le imprecisioni, gli errori e le omissioni che derivino dall'utilizzo fatto dall'Utente del Sito e/o della Piattaforma, o riguardo ai loro contenuti, salvo che ciò non derivi, direttamente o indirettamente da negligenza della Società. La Società non è responsabile per alcun danno che possa derivare, direttamente o indirettamente, dall'uso ovvero dalla incapacità di usare il Sito e/o la Piattaforma.

17.4 La Società, inoltre, non è responsabile dei danni che possano derivare dal o al computer dell'Utente o a suoi *device*, e/o da qualunque violazione della sicurezza o da qualunque virus, bug, manomissione, intervento non autorizzato, truffa, errore, omissione, interruzione, cancellazione, difetto, ritardo nelle operazioni o trasmissioni, guasto delle linee del computer o del *device* o qualsiasi altro difetto tecnico o di altro tipo, qualora un tale evento sia posto in relazione con la trasmissione internet iniziata attraverso la Piattaforma o in altro modo e che non siano un risultato diretto o indiretto della negligenza della Società.

17.5 L'Utente si impegna a manlevare e tenere indenne la Società da qualsivoglia danno e/o responsabilità e/o costo e/o spesa derivante (i) dall'indebito utilizzo dei Servizi della Piattaforma, (ii) dalla violazione da parte dell'Utente medesimo delle presenti Condizioni Generali e/o di qualsiasi disposizione normativa e/o regolamento applicabile, (iii) dall'accesso alla Piattaforma da parte di soggetti terzi tramite l'account dell'Utente.

17.6 L'Utente riconosce espressamente che il Sito e la Piattaforma hanno esclusivamente la funzione di mettere in contatto gli Utenti con i Professionisti e che i Servizi sono svolti direttamente e personalmente da questi ultimi, i quali restano quindi gli unici ed esclusivi responsabili dello svolgimento dei Servizi resi.

## 18 – Proprietà intellettuale

18.1 L'Utente (e in generale a chi acceda al Sito) riconosce, dichiara e accetta il Sito, la Piattaforma e tutto il loro contenuto, ivi inclusi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, testi, elenchi, fotografie, illustrazioni, immagini, clips video e audio, algoritmi, software, format, script, codici sorgente e testi pubblicitari, così come i marchi (denominativi o figurativi), i loghi, i nomi a dominio, le denominazioni, il know how e ogni altro materiale che possa essere oggetto di diritti di privativa e/o qualsiasi altra forma di proprietà intellettuale (di seguito, collettivamente, “**Materiale**”), è di proprietà esclusiva della Società ed è protetto dalle leggi nazionali e dai trattati internazionali in materia di diritto d'autore, di marchi, di proprietà industriale e di pubblicità.

18.2 L'Utente (e in generale a chi acceda al Sito) riconosce, dichiara e accetta che né l'accesso al Sito, né la compilazione del Questionario, né la Registrazione, né la richiesta e l'erogazione dei Servizi, e più in generale nulla di quanto è contenuto nelle presenti Condizioni Generali, nel Sito e /o nella Piattaforma, può essere interpretato come attribuzione (anche implicita) a sé stesso di un diritto o di una licenza d'uso, di godimento o di sfruttamento del Materiale, salvo preventivo ed espresso consenso scritto della Società.

18.3 In qualità di utilizzatore del Sito e della Piattaforma, l'Utente si impegna pertanto a non usare il Materiale in violazione di quanto sopra indicato e, comunque, per scopi illeciti. L'Utente si impegna, altresì, a non violare, avvalendosi o sfruttando il Materiale, i diritti della Società e/o di terzi. Inoltre, in via esemplificativa e non esaustiva, l'Utente non potrà:

- a) effettuare reverse engineering, decompilare, disassemblare, modificare o creare software derivati basati sui software di proprietà di Mymentis.
- b) Aggirare i sistemi informatici per accedere a sezioni della Piattaforma senza autorizzazione.
- c) Copiare, conservare, aggiornare, modificare, cambiare, preparare lavori derivati o alterare in qualunque modo qualsiasi Materiale.

- d) Riprodurre, scaricare, inviare, trasmettere, distribuire, pubblicare o duplicare il Materiale.
- e) Utilizzare qualunque robot, spider, applicazione di ricerca/reperimento di siti, o qualunque altro dispositivo, processo o mezzo automatico per accedere, recuperare, effettuare scraping o indicizzare qualunque porzione della Piattaforma, della web app o dei suoi contenuti.
- f) Utilizzare il know how, i materiali, le idee, le immagini, i testi, il format, gli script di Mymentis per creare servizi simili o derivati.
- g) Consentire l'accesso alla propria area riservata sulla Piattaforma da parte di persone terze.
- h) Divulgare o condividere i contenuti della Piattaforma, ivi inclusi quelli dell'area riservata, con soggetti terzi.
- i) Utilizzare il Servizio per scopi diversi da quelli dichiarati, con o senza fine di lucro.

18.4 Mymentis si riserva il diritto di risolvere il rapporto con l'Utente e di chiedere il risarcimento per tutti i danni – anche indiretti – che essa abbia a subire in conseguenza o per effetto della violazione di quanto previsto dal presente articolo.

## **19 – Cancellazione dalla Piattaforma**

19.1 Qualora l'Utente decida di non voler più usufruire dei Servizi dovrà provvedere alla cancellazione del proprio account sulla web-app di Mymentis utilizzando la specifica funzione ivi presente.

19.2 L'Utente accetta che nonostante la cancellazione del suo account Mymentis conservi – nel rispetto della propria policy privacy consultabile a questo [link](#) – i dati e i documenti dell'account cancellato per il tempo necessario ad assolvere gli obblighi di legge.

## **20 – Comunicazione ai sensi dell’art. 12 del D. Lgs. 9 aprile 2003 n. 70**

20.1 Ai sensi dell’art. 12 del D. Lgs. 9 aprile 2003 n. 70 si informa l’Utente che ogni suo acquisto di Sedute e di Pacchetti di Sedute verrà conservato da Mymentis in forma digitale su dispositivi elettronici ubicati presso la sua sede e secondo criteri di riservatezza e sicurezza previsti dalla normativa di settore. Anche in quest’ottica, fermo restando che le presenti Condizioni Generali sono sempre visualizzabili sul Sito, da esso scaricabili cliccando sull’apposito link e riproducibili a mezzo stampa, la riproduzione di ogni acquisto potrà essere in qualsiasi momento richiesta tramite istanza da inoltrarsi all’indirizzo e-mail [clientsupport@mymentis.it](mailto:clientsupport@mymentis.it).

20.2 Eventuali errori commessi dall’Utente in sede di Registrazione o di acquisto potranno essere corretti dall’Utente stesso mediante [clientsupport@mymentis.it](mailto:clientsupport@mymentis.it).

## **21 – Comunicazioni, richieste di informazioni e assistenza**

21.1 L’Utente può contattare Mymentis per ogni comunicazione/richiesta di informazioni (non di natura clinica) a mezzo e-mail ordinaria scrivendo all’indirizzo [clientsupport@mymentis.it](mailto:clientsupport@mymentis.it).

21.2 Per ricevere assistenza in merito al funzionamento del Sito e della Piattaforma, nonché per ricevere qualsiasi tipologia di assistenza di cui abbia necessità (ma con espressa esclusione di quanto avente natura clinica), l’Utente può cliccare sull’apposita icona presente sul Sito e sulla Piattaforma denominata “contatta l’assistenza” (o in maniera simile) così attivando il servizio assistenza clienti di Mymentis.

21.3 Qualora il servizio assistenza venga richiesto dal lunedì al giovedì dalle 9 alle 18 e il venerdì dalle 9 alle 16, cliccando sulla predetta icona l’Utente verrà automaticamente rimandato alla sua app Whatsapp ed all’interno di questa si aprirà una specifica e dedicata

chat con il servizio di assistenza clienti di Mymentis. Qualora l'Utente richieda assistenza in giorni o orari diversi dai predetti, cliccando sulla predetta icona sarà richiesta all'Utente la compilazione di un apposito form che verrà poi trasmesso a mezzo e-mail al servizio di assistenza clienti di Mymentis. La richiesta di assistenza verrà gestita nel più breve tempo possibile compatibilmente con l'oggetto, la natura e la difficoltà della richiesta.

## **22 – Reclami**

22.1 Per segnalazioni o reclami l'Utente può contattare Mymentis a mezzo e-mail ordinaria scrivendo all'indirizzo [clientsupport@mymentis.it](mailto:clientsupport@mymentis.it).

22.2 I reclami saranno gestiti da Mymentis entro 10 giorni dalla relativa ricezione.

## **23 – Varie**

23.1 L'eventuale tolleranza da parte della Società verso comportamenti dell'Utente posti in essere in violazione di una qualunque disposizione delle Condizioni Generali non costituisce rinuncia ai diritti derivanti dalla disposizione violata né al diritto di esigere il corretto adempimento di tutte le disposizioni delle Condizioni Generali stesse.

23.2 Il mancato o ritardato esercizio di un diritto spettante alla Società ai sensi delle Condizioni Generali non comporta rinuncia allo stesso.

23.3 Le Condizioni Generali (così come potranno essere modificate in futuro a discrezione della Società) contengono l'accordo complessivamente raggiunto dalle parti rispetto all'oggetto delle stesse ed esse prevalgono su tutte le precedenti comunicazioni, dichiarazioni, nonché le intese e gli accordi, sia orali che scritti, raggiunti dalle parti.

23.4 Qualora qualsiasi termine o altra disposizione delle presenti Condizioni Generali fosse dichiarata nulla, annullabile o inapplicabile, tutte le altre condizioni e disposizioni delle presenti Condizioni Generali rimarranno, comunque, pienamente valide ed efficaci.

## **24 – Legge regolatrice – foro competente – risoluzione stragiudiziale delle controversie**

24.1 Le Condizioni Generali sono rette dalla legge italiana, così come sono soggetti alla legge italiana tutti i rapporti intercorrenti tra la Società, da un lato, e l'Utente o utilizzatore del Sito, dall'altro lato.

24.2 In particolare, per quanto non previsto dalle presenti Condizioni Generali trovano applicazione le disposizioni del Codice del Consumo e la normativa in materia di vendite con strumenti elettronici (D.Lgs. 9 aprile 2003, n. 70 e s.m.i.).

24.3 Qualunque controversia comunque concernente l'interpretazione, la validità, l'esecuzione e la violazione delle Condizioni Generali e comunque del contratto tra la Società e l'Utente (o l'utilizzatore del Sito) o da ciò derivante, conseguente o collegata, sarà sottoposta all'esclusiva cognizione e decisione del Tribunale del luogo in cui l'Utente o l'utilizzatore del Sito abbia la propria residenza.

24.4 Per la risoluzione stragiudiziale delle predette controversie l'Utente potrà ricorrere alla procedura di mediazione di cui cui al D.Lgsl. n. 28/2010 oppure, in alternativa, ad uno degli organismi di ADR mediante la piattaforma ODR di risoluzione online delle controversie, costituita e gestita dalla Commissione Europea e accessibile tramite il [link](#). Per ogni eventuale informazione circa le modalità di funzionamento e di utilizzo della piattaforma ODR l'Utente potrà contattare Mymentis tramite l'apposita sezione “Assistenza” Presente sul suo *account*.