

## Gebruiksvoorwaarden

Welkom bij OpenUp. Deze gebruiksvoorwaarden zijn van toepassing op het gebruik van de OpenUp diensten en het bezoek aan de OpenUp website. Wanneer je online een consult bij ons boekt of een account aanmaakt, vragen wij je om akkoord te gaan met de gebruiksvoorwaarden. Lees deze zorgvuldig door, aangezien deze van toepassing zijn op jouw gebruik van onze diensten.

### 1. Definities

In deze gebruiksvoorwaarden wordt aan de onderstaande met een hoofdletter geschreven en in het enkelvoud en/of meervoud gebruikte termen de volgende betekenis toegekend:

**Account:** het persoonlijke profiel van de Gebruiker dat de Gebruiker moet aanmaken om gebruik te kunnen maken van Mijn OpenUp;

**Bezoeker:** iedereen die de Website bezoekt, ongeacht of deze persoon Gebruiker is of niet;

**Check-in:** de check-in die Gebruiker in Mijn OpenUp kan doen om inzicht te krijgen in zijn/haar/hun mentale welzijn;

**Expert:** Psycholoog, Well-being expert of een andere vakexpert;

**Diensten:** de (i) diensten die OpenUp voor de Gebruiker verricht, inclusief maar niet beperkt tot toegang tot OpenUp Spaces, het aanbieden en verzorgen van 1:1 Consulten, toegang tot Mijn OpenUp, Check-ins, chatcontact en toegang tot de Website en (ii) diensten van OpenUp Medical;

**Diensten van OpenUp Medical:** de diensten die OpenUp Medical voor de Gebruiker verricht, inclusief maar niet beperkt tot het aanbieden en verzorgen van 1:1 Consulten met Well-being experts, het verzorgen van chatcontact, check-ups en toegang tot de Website;

**Gebruiker:** de natuurlijke persoon die een Overeenkomst met OpenUp aangaat voor het gebruik van de Diensten;

**Gebruiksvoorwaarden:** deze gebruiksvoorwaarden van OpenUp, te downloaden via [openup.nl/voorwaarden](https://openup.nl/voorwaarden);

**Intellectuele Eigendomsrechten:** alle intellectuele eigendomsrechten zoals auteursrechten, merkrechten, octrooirechten, handelsnaamrechten, databankrechten en naburige rechten, alsmede daaraan verwante rechten zoals rechten ten aanzien van knowhow en domeinnamen;

**Mijn OpenUp:** de online omgeving van OpenUp waar Gebruiker 1:1 Consulten en OpenUp Spaces kan boeken, Check-ins kan doen en content kan vinden over mentaal welzijn;

**OpenUp:** (i) OpenUp B.V., gevestigd aan de Nieuwe Herengracht 47, 1011 RN, Amsterdam, Nederland, ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 77340159 en (ii) OpenUp Medical B.V., gevestigd aan de Nieuwe Herengracht 47, 1011 RN, Amsterdam, Nederland, ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 86521608;

**OpenUp Spaces:** interactief videoconsult onder leiding van een Expert waaraan meerdere Gebruikers kunnen deelnemen, zoals masterclasses, webinars en/of mindfulness consulten;

**Overeenkomst:** de overeenkomst tussen de Gebruiker en OpenUp om gebruik te maken van de Diensten, die tot stand komt wanneer de Gebruiker een Account aanmaakt of een 1:1 Consult boekt;

**Privacybeleid:** het privacybeleid van OpenUp dat te vinden is op de Website via [openup.nl/privacy-statement](https://openup.nl/privacy-statement);

**Psycholoog:** de psycholoog in dienst van en/of ingeschakeld door OpenUp ten behoeve van de Gebruiker tijdens een 1:1 Consult en/of OpenUp Spaces;

**Self-guided care:** de Check-in en cursussen, content en masterclasses over mentaal welzijn;

**Website:** de websites van OpenUp, met inbegrip van maar niet beperkt tot [www.openup.nl](https://www.openup.nl), [www.openup.com](https://www.openup.com), [www.openup.de](https://www.openup.de), [www.openup.fr](https://www.openup.fr), [www.openup.be](https://www.openup.be), [www.openup.es](https://www.openup.es), [www.openupmedical.nl](https://www.openupmedical.nl) en [www.openupmedical.com](https://www.openupmedical.com);

**Well-being expert:** de welzijnsexpert in dienst van en/of ingeschakeld door OpenUp ten behoeve van de Gebruiker tijdens een 1:1 Consult;

**1:1 Consult:** online (video)consult met een Psycholoog of een Well-being expert.

## 2. Toepasselijkheid

- 2.1. De Gebruiksvoorwaarden zijn van toepassing op de Overeenkomst, de Dienst, de Website en/of het gebruik daarvan door Gebruiker en/of Bezoeker.
- 2.2. OpenUp wijst de toepasselijkheid van eventuele gebruiksvoorwaarden, inkoopvoorwaarden en/of andere (algemene) voorwaarden van Gebruiker en/of Bezoeker uitdrukkelijk af.

## 3. OpenUp is een platform voor mentaal welzijn en geen zorgverlener

- 3.1. OpenUp is een platform voor mentaal welzijn en geen zorgverlener. OpenUp biedt geen diensten aan met betrekking tot medische of psychotherapeutische behandeling en vervangt deze ook niet. De Dienst kan worden gebruikt als aanvulling op dergelijke therapieën, maar is daar geen vervanging voor. Wanneer je voldoet aan de criteria van een geestelijke gezondheidsaandoening, zoals een

- depressie of angststoornis, raden wij je aan met jouw eigen therapeut te bespreken of OpenUp van aanvullende waarde kan zijn.
- 3.2. OpenUp Medical (deze naam wordt binnenkort gewijzigd in OpenUp360) is een platform voor leefstijladviezen en geen zorgverlener. OpenUp Medical biedt geen diensten aan met betrekking tot acute gezondheidszorg en heeft niet tot doel de huisarts te vervangen. OpenUp Medical richt zich op leefstijladviezen met een focus op voeding, bewegen, ademen en slaap.
- 3.3. Belangrijke opmerking: als je gedachten of concrete plannen hebt om een einde aan je leven te maken, zijn de Diensten van OpenUp en/of OpenUp Medical niet geschikt voor jou. Als dergelijke gedachten ontstaan tijdens het gebruik van onze Diensten, raadpleeg dan onmiddellijk een arts of psychotherapeut of neem onmiddellijk contact op met een telefonische hulpdienst. Bel:
- Nederland: 113  
Duitsland: 0800 111 0 111  
België: 1813 (Nederlands), 0800 32 123 (Frans) of 32 (0) 2 648 40 14 (Engels)  
Frankrijk: 01 45 39 40 00  
Spanje: 914 590 050 / 914 590 055  
Oostenrijk: 142  
Zwitserland: 143  
Verenigd Koninkrijk: 999 (bij gevaar) of 111 (dringende hulp)

#### **4. Diensten**

##### **A. Mijn OpenUp en Account; registratievereisten**

- 4.1. Gebruiker kan zich aanmelden voor een Account op mijn.openup.nl. Hiervoor moet Gebruiker ten minste 16 jaar oud zijn. Bij het aanmaken van een Account verstrekt Gebruiker in ieder geval een e-mailadres, voornaam en werkgever. Afhankelijk van de Dienst die Gebruiker wil afnemen, kan dit worden uitgebreid met achternaam, telefoonnummer en geboortjaar. Inloggen kan met een werk- of privé-e-mailadres en wachtwoord of met Single Sign On (alleen voor Google en Apple). Voor extra beveiliging biedt OpenUp Gebruiker de mogelijkheid om Twee-factorauthenticatie (2FA) met sms als authenticatiemiddel aan te zetten.
- 4.2. Na aanmelding heeft Gebruiker toegang tot Mijn OpenUp. Mijn OpenUp bevat informatie over OpenUp Spaces, een overzicht van voltooide en geplande 1:1 Consulten, de notities van 1:1 Consulten, de resultaten van Check-ins en content over verschillende thema's op het vlak van mentaal welzijn en leefstijl.

##### **B. OpenUp Spaces**

- 4.3. OpenUp Spaces zijn interactieve groepsessies onder leiding van een Expert waaraan meerdere OpenUp Gebruikers kunnen deelnemen en waarin verschillende onderwerpen op het vlak van mentaal welzijn worden behandeld. Gebruiker kan kiezen uit masterclasses, groepsessies (maximaal 30 Gebruikers) en mindfulness consulten (maximaal 100 Gebruikers). Mijn OpenUp

bevat een overzicht van de onderwerpen die worden behandeld tijdens OpenUp Spaces.

- 4.4. Gebruiker kan zich aanmelden voor OpenUp Spaces in Mijn OpenUp. Gebruiker gebruikt daarbij zijn/haar/hun voornaam of een schuilnaam. Het aantal deelnemers is beperkt; aanmeldingen worden verwerkt op basis van 'wie het eerst komt, wie het eerst maalt' principe.

### **C. 1:1 Consult**

- 4.5. Tijdens een 1:1 Consult wordt Gebruiker begeleid door een Psycholoog met het oog op het versterken van veerkracht en mentaal welzijn en/of het oefenen van mindfulness. De Psycholoog heeft (minimaal) een master Psychologie en heeft ervaring in het begeleiden van Gebruikers. 1:1 Consulten worden aangeboden in verschillende talen. Tijdens een 1:1 Consult kan Gebruiker praten over zowel persoonlijke als professionele onderwerpen, afhankelijk van de behoefte.
- 4.6. Gebruiker kan ook een 1:1 Consult boeken met een Well-being expert. Dit zijn in leefstijl opgeleide (huis)artsen en diëtisten. Tijdens dit 1:1 Consult wordt gefocust op leefstijladviezen.
- 4.7. Gebruiker kan een 1:1 Consult online boeken in Mijn OpenUp of via de boekingsknop op [www.openup.nl](http://www.openup.nl). Gebruiker kan daarbij kiezen voor een regulier 1:1 Consult of een mindfulness 1:1 Consult. Gebruiker kan zelf het gewenste tijdstip selecteren. Een 1:1 Consult duurt 25 minuten. Notities van het 1:1 Consult zijn na 24 uur beschikbaar in Mijn OpenUp.
- 4.8. Gebruiker kan geboekte 1:1 Consulten annuleren of verplaatsen in Mijn OpenUp. OpenUp verzoekt Gebruiker om dit uiterlijk 24 uur voor aanvang van het 1:1 Consult te doen.
- 4.9. Indien de Psycholoog en/of Well-being expert concludeert dat een andere behandelmethode beter is voor Gebruiker (bijvoorbeeld omdat de aard dan wel ernst van de klachten voldoende lijkt te zijn voor een diagnose) kan de Psycholoog en/of de Well-being expert de 1:1 Consulten beëindigen. De Psycholoog en/of de Well-being expert zal aan Gebruiker uitleggen waarom deze keuze is gemaakt. Eventueel vooruitbetaalde 1:1 Consulten worden in dat geval terugbetaald (zie artikel 5.1 (Kosten) van deze Gebruiksvoorwaarden voor meer informatie over kosten).

### **D. Self-guided care**

- 4.10. Gebruiker kan in Mijn OpenUp Check-ins doen om inzicht te krijgen in zijn/haar/hun mentale welzijn. De Check-in bestaat uit een vragenlijst met 8 onderdelen die betrekking hebben op mentaal welzijn. Gebruiker ontvangt concrete tips en vervolgstappen die zijn gebaseerd op de persoonlijke situatie van Gebruiker. Gebruiker kan de Check-in regelmatig herhalen om een goed beeld van zijn/haar/hun welzijn na verloop van tijd te krijgen.
- 4.11. Gebruiker heeft via de Website toegang tot cursussen, content en masterclasses over mentaal welzijn.

## **5. Kosten**

- 5.1. Indien de werkgever van Gebruiker een dienstverleningsovereenkomst heeft met OpenUp kan Gebruiker ongelimiteerd en zonder kosten voor Gebruiker 1:1 Consulten boeken.
- 5.2. Indien de werkgever van Gebruiker geen dienstverleningsovereenkomst heeft met OpenUp kan ook van de Diensten gebruik worden gemaakt. Gebruiker kan in dat geval een bundel van drie 1:1 Consulten kopen. De bundel is persoonlijk en Gebruiker is niet gerechtigd deze over te dragen en/of te verkopen aan derden. Gebruiker kan de Psycholoog en/of Well-being expert vragen naar de kosten die aan de bundel verbonden zijn.

## **6. Beschikbaarheid**

- 6.1. OpenUp streeft ernaar Gebruikers binnen 24 uur te helpen. OpenUp biedt toegankelijke, persoonlijke ondersteuning door Psychologen en Well-being experts via chat, telefoon of video voor alles wat met mentaal welzijn en/of leefstijl te maken heeft.
- 6.2. OpenUp spant zich in om de Diensten en Website foutloos te laten werken en permanent beschikbaar te houden. Het is echter technisch gezien niet mogelijk om te allen tijde volledige of ononderbroken beschikbaarheid te garanderen, daarom kan OpenUp geen probleemloze werking of specifieke beschikbaarheid garanderen. Dit geldt bijvoorbeeld tijdens aangekondigd of urgent onderhoudswerk en bij perioden van niet-beschikbaarheid als gevolg van omstandigheden buiten de controle van OpenUp, inclusief overmacht. Dit geldt ook bij perioden van niet-beschikbaarheid die door de Gebruiker worden veroorzaakt.

## **7. Gedragsregels bij gebruik Dienst en bezoek Website**

- 7.1. Gebruiker en/of Bezoeker mag de Diensten en/of Website alleen voor privédoeleinden gebruiken. Elk commercieel of zakelijk gebruik is verboden.
- 7.2. Gebruiker mag geen misbruik van de Diensten maken. Misbruik omvat maar is niet beperkt tot het volgende:
  - het vertonen van agressief gedrag jegens een Psycholoog en/of Well-being expert;
  - het opzettelijk verstrekken van valse informatie tijdens het aanmaken van een Account, een 1:1 Consult en/of OpenUp Spaces;
  - het herhaaldelijk niet verschijnen op een 1:1 Consult en/of OpenUp Spaces;
  - het boeken van 1:1 Consulten voor onderwerpen die buiten de reikwijdte van de dienstverlening van OpenUp en/of OpenUp Medical vallen.

- 7.3. Gebruiker is verplicht de toegangsgegevens tot het Account geheim te houden en deze niet aan derden bekend te maken. OpenUp gaat ervan uit dat Gebruiker daadwerkelijk degene is die inlogt met de gebruikersnaam en het wachtwoord en gebruik maakt van het door Gebruiker opgegeven e-mailadres. Het overdragen van de mogelijkheid om het Account en/of de Diensten te gebruiken aan derden is verboden.
- 7.4. Gebruiker staat ervoor in dat de al dan niet tijdens 1:1 Consulten verstrekte informatie volledig, actueel, waarheidsgetrouw en accuraat is (en blijft). OpenUp is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat OpenUp is uitgegaan van door Gebruiker verstrekte onjuiste en/of onvolledige informatie.

## **8. Informatie en adviezen**

De informatie en adviezen die Gebruiker en/of Bezoeker door het gebruik van de Dienst en/of het bezoek aan de Website ontvangt, zijn altijd vrijblijvend. Het gebruik van dergelijke informatie en adviezen is voor eigen risico van Gebruiker en/of Bezoeker. OpenUp is niet verantwoordelijk en/of aansprakelijk voor enige actie die door Gebruiker en/of Bezoeker wordt ondernomen of niet wordt ondernomen als gevolg van het gebruik van de Dienst en/of het bezoek aan de Website. Wat Gebruiker en/of Bezoeker besluit te doen met de informatie die wordt verstrekt, is de eigen keuze van Gebruiker. OpenUp geeft geen garantie voor een bepaald resultaat van de verstrekte Diensten en/of de doelen die de Gebruiker en/of Bezoeker nastreeft.

## **9. Aansprakelijkheid**

- 9.1. OpenUp is niet aansprakelijk voor enige schade en/of persoonlijk letsel als gevolg van het gebruik van de Dienst en/of het bezoek aan de Website, tenzij de schade en/of het letsel het directe gevolg is van opzet of grove schuld van OpenUp.
- 9.2. In geen enkel geval is OpenUp gehouden een hoger bedrag aan schade te betalen dan het bedrag dat in het desbetreffende geval onder de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van OpenUp wordt uitgekeerd, vermeerderd met het bedrag van het eigen risico dat volgens de voorwaarden van deze beroepsaansprakelijkheidsverzekering niet ten laste van de verzekeraar komt.
- 9.3. Indien er om welke reden dan ook geen uitkering krachtens bovengenoemde beroepsaansprakelijkheidsverzekering kan plaatsvinden, is dit bedrag beperkt tot vergoeding van de directe schade met een maximum van € 1.000,00 (duizend euro) per schadeveroorzakende gebeurtenis (een reeks opeenvolgende gebeurtenissen wordt als één gebeurtenis beschouwd).

## **10. Beëindiging**

- 10.1. De Overeenkomst wordt aangegaan voor de duur van de dienstverleningsovereenkomst die OpenUp met de werkgever van Gebruiker heeft gesloten. De Overeenkomst eindigt automatisch op het moment dat de

dienstverleningsovereenkomst tussen OpenUp en de werkgever van Gebruiker eindigt. Indien dit nodig is om tot een goede afronding van de Dienst te komen, kan de Overeenkomst met instemming van OpenUp en de Gebruiker worden verlengd.

- 10.2. Als OpenUp geen dienstverleningsovereenkomst met de werkgever van Gebruiker heeft, wordt de Overeenkomst voor onbepaalde tijd aangegaan.
- 10.3. Gebruiker kan de Overeenkomst en het gebruik van de Dienst te allen tijde beëindigen zonder opgaaf van redenen en het Account en alle opgeslagen gegevens laten verwijderen door een e-mail te sturen naar [privacy@openup.com](mailto:privacy@openup.com).
- 10.4. OpenUp kan de Overeenkomst en het gebruik van de Dienst door Gebruiker met onmiddellijke ingang beëindigen wegens gewichtige redenen, inclusief maar niet beperkt tot de situaties waarin Gebruiker handelt in strijd met artikel 7 (Gedragsregels bij gebruik Dienst en bezoek Website) of andere artikelen van deze Gebruiksvoorwaarden.
- 10.5. OpenUp is wegens beëindiging van de Overeenkomst niet gehouden tot betaling van schadevergoeding of restitutie van reeds ontvangen vergoedingen aan Gebruiker, tenzij de beëindiging te wijten is aan een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst aan de zijde van OpenUp en met inachtneming van artikel 9 (Aansprakelijkheid) van deze Gebruiksvoorwaarden.
- 10.6. Alle bepalingen van de Gebruiksvoorwaarden die bedoeld zijn ook na beëindiging van de Overeenkomst van kracht te blijven, inclusief maar niet beperkt tot de bepalingen met betrekking tot Vertrouwelijkheid en Intellectuele Eigendomsrechten, blijven na beëindiging van de Overeenkomst onverminderd van kracht.

## **11. Overmacht**

- 11.1. Er is geen sprake van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst door OpenUp in geval van overmacht. Onder overmacht wordt onder meer verstaan ziekte en/of afwezigheid van werknemers of ingeschakelde derden die cruciaal zijn voor het verlenen van de Dienst, storingen in de elektriciteitsvoorziening, stakingen, oproer, brand, natuurrampen, overstromingen, tekortkomingen van toeleveranciers van OpenUp, tekortkomingen van door OpenUp ingeschakelde derden, tekortkomingen van (andere) Gebruikers, storingen in internetverbindingen, hardwarestoringen, storingen in (telecommunicatie)netwerken, epidemieën, pandemieën, overheidsmaatregelen en alle andere externe oorzaken waarop OpenUp geen invloed kan uitoefenen.
- 11.2. Indien de overmacht tenminste dertig (30) dagen aanhoudt, heeft zowel OpenUp als Gebruiker het recht de Overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen zonder restitutie van reeds ontvangen vergoedingen.

## **12. Derde partijen**

- 12.1. OpenUp mag rechten en verplichtingen die uit de Overeenkomst voortvloeien overdragen aan derden. Gebruiker stemt hierbij onherroepelijk in met een dergelijke overdracht. Gebruiker mag rechten en verplichtingen die uit de Overeenkomst voortvloeien niet overdragen aan derden.
- 12.2. Het is OpenUp toegestaan derden in te schakelen bij de uitvoering van de Overeenkomst en/of de Dienst of delen daarvan.

### **13. Persoonsgegevens**

- 13.1. Tijdens de registratie van het Account en bij het gebruik van de Dienst worden persoonsgegevens verwerkt. Deze persoonsgegevens zullen worden verwerkt in overeenstemming met de toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming en het Privacybeleid.
- 13.2. Voor de levering van de Dienst maakt OpenUp gebruik van externe dienstverleners waarbij eveneens sprake kan zijn van verwerking van persoonsgegevens. Voor meer informatie over de doorgifte van persoonsgegevens aan derden verwijzen wij naar het Privacybeleid.

### **14. Vertrouwelijkheid**

Informatie die Gebruiker deelt met de Psycholoog en/of de Well-being expert is te allen tijde vertrouwelijk en OpenUp deelt informatie die naar een Gebruiker te herleiden is niet met diens werkgever. OpenUp hanteert een interne gedragscode waarin regels over geheimhouding en vertrouwelijkheid zijn opgenomen. De Psychologen en Well-being experts hebben zich gecommitteerd aan deze gedragscode en zijn zodoende verplicht tot geheimhouding, zowel gedurende de looptijd als na beëindiging van de Overeenkomst.

### **15. Intellectueel eigendom**

Alle Intellectuele Eigendomsrechten met betrekking tot de Website, de Dienst en de Overeenkomst berusten bij OpenUp. Het is Gebruiker en/of Bezoeker niet toegestaan deze direct of indirect openbaar te (doen) maken en/of te veeleelvoudigen of anderszins te gebruiken of hierbij aan te haken, behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van OpenUp.

### **16. Klachten**

- 16.1. In geval van een klacht kan Gebruiker dit in eerste instantie bespreken met de betreffende Psycholoog en/of Well-being expert.
- 16.2. Indien het bespreken van de klacht met de Psycholoog en/of de Well-being expert voor Gebruiker niet mogelijk is en/of Gebruiker zich daar niet prettig bij voelt, kan Gebruiker contact opnemen met OpenUp via [complaints@openup.com](mailto:complaints@openup.com).

### **17. Slotbepalingen**

- 17.1. OpenUp kan deze Gebruiksvoorwaarden altijd wijzigen en/of aanvullen. De meest actuele Gebruiksvoorwaarden zijn op de Website te vinden. Indien



Gebruiker niet instemt met de gewijzigde en/of aangevulde

Gebruiksvoorwaarden kan Gebruiker geen gebruik maken van de Diensten.

- 17.2. Indien enig artikel in deze Gebruiksvoorwaarden nietig mocht zijn, dan wel vernietigd mocht worden, blijven de Gebruiksvoorwaarden voor het overige in stand. OpenUp zal dan voor de nietige ofwel vernietigde passage een regeling treffen die de bedoelingen die OpenUp met deze Gebruiksvoorwaarden heeft, het dichtst benadert.
- 17.3. De Gebruiksvoorwaarden zijn opgesteld in het Engels. De vertalingen van deze Gebruiksvoorwaarden zijn slechts bedoeld voor informatiedoeleinden. Bij enig verschil van inhoud, strekking of interpretatie is de Engelse versie bepalend.
- 17.4. De Website, de Dienst, de Overeenkomst, de Gebruiksvoorwaarden en alle daaruit voortvloeiende geschillen worden uitsluitend beheerst door Nederlands recht.
- 17.5. De wettelijke bepalingen inzake de beperking van de keuze van het recht en de toepasselijkheid van dwingendrechtelijke bepalingen, in het bijzonder van de staat waar de Gebruiker zijn/haar/hun gewone verblijfplaats heeft als consument, blijven onaangetast.
- 17.6. Alle geschillen met betrekking tot de Website, de Dienst, de Overeenkomst en de Gebruiksvoorwaarden worden voorgelegd aan de bevoegde rechter van de rechtbank Amsterdam, Nederland.