Condiciones de uso

Bienvenido a OpenUp. Estas condiciones de uso se aplican cuando utilizas los servicios de OpenUp y visitas el sitio web de OpenUp. Cuando reserves una sesión con nosotros online o crees una cuenta, te pediremos que aceptes nuestras condiciones de uso. Léelas atentamente porque se aplican cuando utilizas nuestros servicios.

1. **Definiciones**

En estas condiciones de uso, los siguientes términos se escriben en mayúsculas y se les asigna el siguiente significado, tanto si se utilizan en singular como en plural:

Cuenta: el perfil personal del Usuario que éste debe crear para poder utilizar Mi OpenUp;

Acuerdo: el acuerdo entre el Usuario y OpenUp relativo al uso de los Servicios, que se establece cuando el Usuario crea una Cuenta o reserva una sesión 1:1;

Check-in: el check-in que los Usuarios pueden hacer en Mi OpenUp para conocer su bienestar mental;

Experto: Psicólogos, expertos en bienestar u otros especialistas;

Derechos de Propiedad Intelectual: todos los derechos de propiedad intelectual, como derechos de autor, derechos de marca, derechos de patente, derechos de nombre comercial, derechos de base de datos y derechos afines, así como los derechos relacionados, como los derechos relativos a la experiencia y los nombres de dominio;

Mi OpenUp: El entorno Online de OpenUp donde los Usuarios pueden reservar sesiones 1:1 y Spaces OpenUp, hacer Check-in y encontrar contenidos relacionados con el bienestar mental;

OpenUp: (i) OpenUp B.V., con domicilio social en Nieuwe Herengracht 47, 1011 RN, Amsterdam, Países Bajos, registrada en la Cámara de Comercio neerlandesa con el número 77340159 y
(ii) OpenUp Medical B.V., con domicilio en Nieuwe Herengracht 47, 1011 RN, Ámsterdam, Países Bajos, registrada en la Cámara de Comercio holandesa con el número 86521608;

Spaces OpenUp: videosesiones interactivas dirigidas por un Experto en las que pueden participar varios Usuarios, como clases magistrales, seminarios web y/o sesiones de Mindfulness;

Política de privacidad: la política de privacidad de OpenUp que está disponible en la Página web en openup.com/privacy-statement;

Psicólogo: el psicólogo empleado y/o contratado por OpenUp en beneficio de los Usuarios durante las sesiones 1:1 y/o los Spaces OpenUp;
Recursos de autoayuda: el Check-in y cursos, contenidos y clases magistrales sobre bienestar mental;

Servicios: los (i) servicios que OpenUp presta a los Usuarios, incluyendo pero no limitado al acceso a los Spaces OpenUp, ofreciendo y proporcionando sesiones 1:1, acceso a Mi OpenUp, Check-ins, contacto por chat y acceso a la Página web y (ii) servicios de OpenUp Medical;

Servicios de OpenUp Medical: los servicios que OpenUp Medical presta a los Usuarios, incluyendo, a título enunciativo y no limitativo, el ofrecimiento y prestación de sesiones 1:1 con Expertos en Bienestar, el contacto por chat, las revisiones y el acceso a la Página web;

Condiciones de uso: Estas condiciones de uso de OpenUp que puedes descargar en openup.com/terms-and-conditions;

Usuario: La persona física que celebra un Acuerdo con OpenUp, relativo al uso de los Servicios;

Visitante: Cualquier persona que visite la Página web, independientemente de si es Usuario o no;

Página web: las páginas web de OpenUp, incluyendo pero no limitado a www.openup.nl, www.openup.com, www.openup.de, www.openup.fr, www.openup.be, www.openup.es, www.openupmedical.nl y www.openupmedical.com;

Experto en Bienestar: El experto en bienestar empleado y/o contratado por OpenUp, en beneficio de los Usuarios durante una sesión 1:1;

Sesión 1:1: sesión online (vídeo) con un Psicólogo o Experto en Bienestar.

2. **Aplicabilidad**
   2.1. Las Condiciones de Uso se aplican al Contrato, al Servicio, a la Página web y/o al uso de los mismos por parte de un Usuario y/o Visitante.
   2.2. OpenUp rechaza explícitamente la aplicabilidad de cualquiera de las condiciones de uso, condiciones de compra y/o Términos y condiciones (generales) del Usuario y/o Visitante.

3. **OpenUp es una plataforma de bienestar mental, no un proveedor de asistencia sanitaria**
   3.1. OpenUp es una plataforma de bienestar mental, no un proveedor de asistencia sanitaria. OpenUp no ofrece servicios relacionados con tratamientos médicos o psicoterapéuticos y tampoco los sustituye. El Servicio puede utilizarse como complemento de dichas terapias, pero no las sustituye. Si cumples los criterios de un trastorno de bienestar mental como la depresión o un trastorno de ansiedad, te recomendamos que consultes con tu propio terapeuta si OpenUp sería un complemento útil.
   3.2. OpenUp Medical (este nombre cambiará pronto a OpenUp360) es una plataforma de asesoramiento sobre estilo de vida, no un proveedor de asistencia sanitaria. OpenUp Medical no ofrece servicios relacionados con la asistencia sanitaria aguda y no pretende sustituir el papel de los médicos de cabecera. OpenUp Medical se especializa en el asesoramiento sobre el estilo

de vida, centrándose en la nutrición, el movimiento, la respiración y el sueño.

3.3. Nota importante: si tienes pensamientos suicidas o planes tangibles de acabar con tu propia vida, los Servicios OpenUp y/o OpenUp Medical no son adecuados para ti. Si surgen pensamientos de este tipo mientras utilizas nuestros Servicios, sesión inmediatamente a un médico o psicoterapeuta, o llama inmediatamente a los servicios de emergencia. Llama:
Países Bajos: 113
Alemania: 0800 111 0 111
Bélgica: 1813 (neerlandés), 0800 32 123 (francés) o 32 (0) 2 648 40 14 (inglés) Francia: 01 45 39 40 00
España: 914 590 050 / 914 590 055
Austria: 142
Suiza: 143
Reino Unido: 999 (en caso de emergencia) o 111 (asistencia urgente)

4. Servicios

A. Mi OpenUp y Cuenta; requisitos de registro

4.1. Los Usuarios pueden registrarse para obtener una Cuenta en my.openup.com. Para ello, los Usuarios deben tener al menos 16 años. Al crear una Cuenta, los Usuarios deben proporcionar al menos una dirección de correo electrónico, nombre y empleador. Dependiendo del Servicio que el Usuario desee utilizar, esto podría ampliarse para incluir apellidos, número de teléfono y año de nacimiento. Los Usuarios pueden iniciar sesión con una dirección de correo electrónico y contraseña de trabajo/privada o con inicio de sesión único (sólo para Google y Apple). Para mayor seguridad, OpenUp ofrece a los Usuarios la opción de activar la autenticación de dos factores (2FA) con mensajes de texto como método de autenticación.

4.2. Tras registrarse, el Usuario tiene acceso a Mi OpenUp. Mi OpenUp contiene información sobre los Spaces OpenUp, un resumen de las sesiones 1:1 completadas y programadas, las notas de las sesiones 1:1, los resultados de los Check-ins y contenido sobre diversos temas en los ámbitos del bienestar mental y el estilo de vida.

B. Spaces OpenUp

4.3. Los Spaces OpenUp son sesiones grupales interactivas dirigidas por un Experto en las que pueden participar varios Usuarios OpenUp y en las que se tratan diversos temas relacionados con el bienestar mental.

Los usuarios pueden elegir entre clases magistrales, sesiones grupales (máximo 30 usuarios) y sesiones de Mindfulness (máximo 100 usuarios). Mi OpenUp incluye un resumen de los temas que se tratan durante los Spaces OpenUp.

4.4. Los usuarios pueden inscribirse en OpenUp Spaces a través de Mi OpenUp. Para ello, los Usuarios tienen que proporcionar un nombre de pila o un alias. El número de participantes es limitado; las inscripciones se procesan por orden de llegada.

C. sesión 1:1

4.5. Durante una sesión de sesión 1:1, los Usuarios son guiados por un Psicólogo con el objetivo de mejorar la resiliencia y el bienestar mental y/o practicar

Mindfulness. El Psicólogo tiene (al menos) un máster en Psicología y tiene experiencia guiando a Usuarios. Las sesiones 1:1 se ofrecen en varios idiomas. Durante una sesión 1:1, los Usuarios pueden hablar tanto de temas personales como profesionales, dependiendo de lo que necesiten.

4.6. Los usuarios también pueden reservar una Session 1:1 con un Experto en Bienestar. Se trata de médicos (generales) y dietistas especializados en estilo de vida. Durante estas sesiones 1:1, el asesoramiento se centra en el estilo de vida.

4.7. Los usuarios pueden reservar una sesión 1:1 Online en Mi OpenUp o a través del botón de reserva en www.openup.com. Allí, los Usuarios pueden seleccionar una sesión 1:1 normal o una sesión 1:1 de Mindfulness. Los usuarios pueden elegir la hora que deseen. Una sesión 1:1 dura 25 minutos. Las notas de la sesión 1:1 estarán disponibles en Mi OpenUp pasadas 24 horas.

4.8. Los usuarios pueden cancelar las sesiones 1:1 reservadas o reprogramarlas en Mi OpenUp. OpenUp pide a los Usuarios que lo hagan a más tardar 24 horas antes del inicio de su sesión 1:1.

4.9. Si el Psicólogo o Experto en Bienestar llega a la conclusión de que otro método de tratamiento es mejor para el Usuario (por ejemplo, porque la naturaleza y gravedad de los síntomas parecen suficientes para un diagnóstico), el Psicólogo y/o Experto en Bienestar puede optar por finalizar las sesiones 1:1. El Psicólogo y/o Experto en Bienestar explicará al Usuario por qué ha decidido hacerlo. En este caso, se reembolsarán las sesiones 1:1 prepagadas (sesión el artículo 5.1 (Costes) de estas Condiciones de Uso para obtener más información sobre los costes).

D. Recursos de autoayuda

4.10. Los usuarios pueden hacer Check-ins a través de Mi OpenUp para conocer mejor su bienestar mental. El Check-in consiste en una lista de preguntas, divididas en ocho partes,
relacionados con el bienestar mental. Los usuarios reciben consejos tangibles y acciones de seguimiento, basadas en la situación personal del usuario. Los Usuarios pueden repetir el Check-in regularmente para obtener una buena visión general de cómo cambia su bienestar con el tiempo.

4.11. Los usuarios tienen acceso a cursos, contenidos y clases magistrales sobre bienestar mental a través de la Página web.

5. Costes

5.1. Si la empresa del Usuario tiene un acuerdo de servicios con OpenUp, el Usuario puede reservar un número ilimitado de sesiones 1:1 sin coste alguno para él.

5.2. Si el empleador del Usuario no tiene un acuerdo de servicios con OpenUp, sigue siendo posible utilizar los Servicios. En este caso, el Usuario puede comprar un paquete de tres Sesiones 1:1. El paquete es personal y al Usuario no se le permite transferirlo o venderlo a terceros. El Usuario puede consultar con el Psicólogo y/o el Experto en Bienestar sobre los costos asociados con el paquete.

6. Disponibilidad

6.1. El objetivo de OpenUp es ayudar a los Usuarios en un plazo de 24 horas. OpenUp ofrece apoyo accesible y personalizado a través de Psicólogos y Expertos en Bienestar mediante chat, teléfono o vídeollamada sobre cualquier tema relacionado con el bienestar mental y/o el estilo de vida.

6.2. OpenUp hace todo lo posible para que sus Servicios y Página web funcionen sin problemas y estén disponibles en todo momento. Sin embargo, desde un punto de vista técnico, no es posible garantizar una disponibilidad total e ininterrumpida en todo momento, lo que significa que OpenUp no puede garantizar un funcionamiento impecable o una disponibilidad específica. Por ejemplo, esto se aplica durante los trabajos de mantenimiento programados o urgentes y los periodos de indisponibilidad causados por circunstancias ajenas al control de OpenUp, incluidos los casos de fuerza mayor. Esto también se aplica a los periodos de indisponibilidad causados por el Usuario.

7. Normas de conducta para utilizar los Servicios y visitar la Página web

7.1. Los Usuarios y/o Visitantes sólo están autorizados a utilizar los Servicios y/o la Página web con fines privados. Cualquier uso comercial o corporativo está prohibido.

7.2. No se permite a los Usuarios abusar de los Servicios. El abuso incluye pero no se limita a lo siguiente:

- Mostrar un comportamiento agresivo hacia un Psicólogo y/o Experto en Bienestar
- Proporcionar deliberadamente información falsa al crear una Cuenta, durante una sesión 1:1 y/o durante los Spaces OpenUp.
- No presentarse repetidamente a las sesiones 1:1 y/o a los Spaces OpenUp.
- Reservar sesiones 1:1 para temas que quedan fuera del ámbito de los servicios prestados por OpenUp y/o OpenUp Medical.

7.3. Los Usuarios están obligados a mantener en secreto la información de inicio de sesión de su Cuenta y a no compartirla con terceros. OpenUp asume que el Usuario es realmente la persona que está iniciando sesión con el nombre de usuario y la contraseña y utilizando la dirección de correo electrónicoproporcionada por el Usuario. Está prohibido transferir la capacidad de utilizar tu Cuenta y/o Servicios a un tercero.

7.4. Los Usuarios deben asegurarse de que toda la información proporcionada durante las sesiones 1:1 y de cualquier otro modo es (y sigue siendo) completa, actual, verdadera y precisa. OpenUp no se hace responsable de ningún daño que se produzca como consecuencia de que OpenUp utilice información incorrecta y/o incompleta proporcionada por el Usuario.

8. Información y asesoramiento

La información y el asesoramiento que reciben los Usuarios y/o Visitantes al utilizar el Servicio y/o visitar la Página web se facilitan siempre sin compromiso. Los Usuarios y/o Visitantes pueden utilizar esta información y consejos por su cuenta y riesgo.

OpenUp no se hace responsable de las acciones emprendidas o no emprendidas por el Usuario y/o Visitante como consecuencia de la utilización del Servicio y/o de la visita a la Página web. Corresponde al Usuario y/o Visitante decidir lo que quiere

hacer con la información proporcionada. OpenUp no puede garantizar un resultado concreto al utilizar los Servicios prestados y/o que el Usuario y/o Visitante consiga sus objetivos.

9. Responsabilidad

9.1. OpenUp no es responsable de ningún daño y/o lesión personal que resulte del uso de los Servicios y/o de la visita a la Página web, a menos que el daño y/o lesión sea el resultado directo de una conducta dolosa o negligencia grave por parte de OpenUp.

9.2. En ningún caso OpenUp estará obligada a pagar una cantidad por daños superior a la cantidad que se pague en virtud del seguro de responsabilidad profesional de OpenUp en el caso respectivo, incrementada en el importe de la franquicia que no cubra la aseguradora según los Términos y condiciones de este seguro de responsabilidad profesional.

9.3. Si, por cualquier motivo, no pudiera efectuarse el pago en virtud del seguro de responsabilidad civil profesional antes mencionado, el importe de los daños se limitará a la indemnización por daños directos a un máximo de 1.000,00 € (mil euros) por evento perjudicial (una serie de eventos consecutivos se clasificará como un solo evento).

10. Terminación

10.1. El Acuerdo se celebra por la duración del acuerdo de servicios que OpenUp suscribió con el empleador del Usuario. El Acuerdo finaliza automáticamente al terminar el acuerdo de servicio entre OpenUp y el empleador del Usuario. Si es necesario para completar adecuadamente el Servicio, el Acuerdo puede ampliarse con el consentimiento de OpenUp y el Usuario.

10.2. Si OpenUp no tiene un contrato de servicios con el empleador del Usuario, el Contrato se celebra por tiempo indefinido.

10.3. Los usuarios pueden rescindir el Acuerdo y el uso del Servicio en cualquier momento, sin dar ninguna razón, y hacer que se elimine su Cuenta, junto con cualquier dato almacenado. Todo lo que tienen que hacer es enviar un correo electrónico a privacy@openup.com.

10.4. OpenUp puede rescindir el Contrato y el uso del Servicio por parte del Usuario con efecto inmediato, por motivos graves, incluyendo, entre otros, situaciones en las que el Usuario actúe infringiendo el artículo 7 (Normas de conducta para utilizar los Servicios y visitar la Página web) u otros artículos de estas Condiciones de uso.

10.5. En caso de resolución del Contrato, OpenUp no estará obligada a indemnizar al Usuario ni a reembolsar las tarifas ya percibidas, a menos que la resolución se

deba al incumplimiento del Contrato por parte de OpenUp, teniendo en cuenta el artículo 9 (Responsabilidad) de estas Condiciones de uso.

10.6. Todas las disposiciones de las Condiciones de uso que estén destinadas a permanecer en vigor tras la rescisión del Acuerdo, incluidas, entre otras, las disposiciones relativas a la Confidencialidad y a los Derechos de Propiedad Intelectual, permanecerán en pleno vigor y efecto tras la rescisión del Acuerdo.

11. Fuerza mayor

11.1. En caso de fuerza mayor, los incumplimientos del Contrato no serán imputables a OpenUp. Los casos de fuerza mayor incluyen la enfermedad y/o ausencia de empleados o terceros contratados que sean esenciales para la prestación de los Servicios, cortes de electricidad, huelgas, disturbios, incendios, desastres naturales, inundaciones, fallos de los proveedores de OpenUp, fallos de terceros contratados por OpenUp, fallos de (otros) Usuarios, fallos de conexión a Internet, fallos de hardware, interrupciones en las redes (de telecomunicaciones), epidemias, pandemias, medidas gubernamentales y cualquier otro factor externo sobre el que OpenUp no pueda influir.

11.2. Si la fuerza mayor dura al menos treinta (30) días, tanto OpenUp como el Usuario tienen derecho a rescindir el Contrato con efecto inmediato, sin reembolso de los honorarios ya percibidos.

12. Terceros

12.1. OpenUp puede transferir sus derechos y obligaciones en virtud del Contrato a terceros. Los Usuarios habrán dado su consentimiento para que esto suceda. Los Usuarios no podrán transferir sus derechos y obligaciones en virtud del Acuerdo a terceros.

12.2. OpenUp está autorizada a contratar a terceros para llevar a cabo el Contrato y/o el Servicio o partes de éstos.

13. Datos personales

13.1. Al registrar una Cuenta y utilizar el Servicio, se procesarán datos personales. Estos datos personales se procesarán de acuerdo con las leyes y normativas aplicables, incluyendo el Reglamento General de Protección de Datos y la Política de Privacidad.

13.2. Al prestar sus Servicios, OpenUp utiliza proveedores de servicios externos, lo que también puede implicar el tratamiento de datos personales. Para más información sobre la transferencia de datos personales a terceros, sesión nuestra Política de Privacidad.

14. Confidencialidad

La información que los Usuarios comparten con un Psicólogo y/o Experto en Bienestar se mantiene confidencial en todo momento y OpenUp no comparte información que pueda ser rastreada hasta un Usuario con su empleador. OpenUp aplica un código de conducta interno, que incluye normas relativas a la confidencialidad y privacidad. Los Psicólogos y Expertos en Bienestar se han comprometido con este código de conducta y esto significa que juran guardar secreto, tanto durante el transcurso del Acuerdo como tras su finalización.

15. Propiedad intelectual

Todos los Derechos de Propiedad Intelectual relacionados con la Página web, el Servicio y el Acuerdo son propiedad de OpenUp. Los Usuarios y/o Visitantes no están autorizados a publicarlo directa o indirectamente y/o reproducirlo o utilizarlo de cualquier otra forma o enviarlo como archivo adjunto, a menos que OpenUp haya concedido previamente su permiso por escrito.

16. Quejas

16.1. En caso de queja, los Usuarios pueden tratarla inicialmente con el Psicólogo y/o Experto en Bienestar correspondiente.

16.2. Si el Usuario no puede discutir la queja con el Psicólogo y/o el Experto en Bienestar y/o no se siente cómodo haciéndolo, puede ponerse en contacto con OpenUp a través de complaints@openup.com.

17. Disposiciones finales

17.1. OpenUp puede decidir cambiar y/o añadir a estas Condiciones de uso en cualquier momento. Las Condiciones de Uso más actualizadas se pueden encontrar en la Página web. Si el Usuario no está de acuerdo con las Condiciones de Uso modificadas y/o adicionales, no podrá hacer uso de los Servicios.

17.2. Si algún artículo de estas Condiciones de uso fuera nulo, las demás Condiciones de uso seguirán en vigor. OpenUp realizará entonces un ajuste en el pasaje nulo y sin efecto, de modo que se ajuste lo más posible a las intenciones que OpenUp tiene para estas Condiciones de uso.

17.3. Las Condiciones de uso se han redactado en inglés. La traducción de estas Condiciones de uso sólo tiene fines informativos. Si hubiera alguna diferencia de contenido, significado o interpretación, prevalecerá la versión inglesa.

17.4. La Página web, el Servicio, el Acuerdo, las Condiciones de uso y cualquier litigio derivado de ellos se regirán exclusivamente por la legislación holandesa.

17.5. Las disposiciones legales relativas a la limitación de la elección de la ley y la aplicabilidad de disposiciones imperativas, en particular del estado en el que el Usuario tiene su residencia como consumidor, no se verán afectadas.

17.6. Todos los litigios relacionados con la Página web, el Servicio, el Acuerdo y las Condiciones de uso se presentarán ante el tribunal competente de Ámsterdam, Países Bajos.