

Priva One - Términos del Servicio

Fecha de entrada en vigor: 25 de marzo de 2026

Aviso de sustitución

Los presentes Término del Servicio de Priva One (los “Términos”) sustituyen y reemplazan los siguientes acuerdos para todos los clientes que se hayan pasado a Priva One:

- Términos y Condiciones de Priva Connected, anteriormente aplicables a las suscripciones de Priva Connected (disponibles en <https://bit.ly/priva-connected-terms>)
- Términos y Condiciones de los Servicios API de Priva Horticulture, anteriormente aplicables a los Servicios API (disponibles en <https://bit.ly/priva-api-services-terms>)

A partir de la transición del Cliente a Priva One, los términos anteriores dejarán de aplicarse. El uso por parte del Cliente de Priva One y de todos los servicios asociados se regirá exclusivamente por los presentes Términos y por cualesquiera Términos de Servicios adicionales aplicables.

1. Introducción

Los presentes Términos del Servicio de Priva One (los “Términos”) regulan el uso por parte del Cliente (el “Cliente”) de los servicios de software en la nube de Priva, incluido el Paquete Base Priva One, los Servicios de Soporte y los Servicios adicionales opcionales (conjuntamente, los “Servicios”). Al solicitar, acceder o utilizar los Servicios, el Cliente acepta estos Términos.

Estos Términos se aplican conjuntamente con:

- Términos y Condiciones Generales de los Servicios en la Nube de Priva
- Términos y Condiciones Generales de Venta de Productos y Servicios de Priva
- Acuerdo de Tratamiento de Datos de Priva (DPA)
- Términos de Servicios adicionales aplicables

En caso de conflicto, el orden de prevalencia será: (1) Formulario de Pedido, (2) Términos de Servicios adicionales, (3) los presentes Términos Maestros del Servicio, (4) Condiciones Generales aplicables.

2. Definiciones

Servicios: el sistema en la nube Priva One.

Paquete Base: el nivel de suscripción principal, tal como se describe en el Anexo A.

Servicios adicionales: servicios opcionales adquiridos además del Paquete Base.

Datos del Cliente: cualquier dato cargado, generado o transmitido por los sistemas del Cliente.

Socios de Instalación: socios autorizados de Priva responsables de la instalación y actualización in situ del software y hardware.

Formulario de Pedido: documento comercial que especifica las suscripciones adquiridas, los Servicios adicionales, los emplazamientos y las tarifas.

Emplazamiento: área geográfica que utiliza sistemas y dispositivos para controlar su clima y que está suscrita a Priva One.

3. Alcance de los Servicios

3.1 Paquete Base

El Paquete Base incluye todos los componentes del servicio descritos en el Anexo A, incluidos los Servicios API Free. Los Servicios API Free se proporcionan sujetos a las especificaciones técnicas, requisitos de activación y límites de uso establecidos en el Anexo A. El uso de los Servicios API Free, así como de cualquier otro Servicio API puesto a disposición del Cliente, se regirá adicionalmente por los Términos de Servicios API establecidos en el Anexo B.

3.2 Servicios adicionales

Los Servicios adicionales amplían el Paquete Base. Los Términos de los Servicios adicionales prevalecerán sobre las disposiciones contradictorias de estos Términos.

3.3 Actualización de software

Priva proporciona actualizaciones del software en la nube. Un Socio de Instalación deberá actualizar el software del sistema local. Los costes de instalación in situ no están incluidos, salvo que se indique expresamente.

3.4 Requisitos de conectividad

Para utilizar Priva One, el Cliente deberá mantener:

- Un Priva Gateway.
- Una conexión a Internet estable.
- Versiones compatibles del software del sistema (ver Anexo A).

4. Acceso y gestión de usuarios

4.1 Usuarios autorizados

El Cliente podrá conceder acceso a usuarios individuales mediante el Control de Acceso.

4.2 Permisos

Los permisos pueden configurarse por usuario del emplazamiento, por usuario y por integración de aplicaciones.

4.3 Responsabilidad del Cliente

El Cliente es responsable de mantener credenciales de acceso seguras y de todas las acciones realizadas bajo sus cuentas.

5. Responsabilidades del Cliente

El Cliente deberá:

- Mantener actualizadas las versiones del software de su sistema Priva conforme a lo requerido en el Anexo A.
- Mantener una conectividad estable y hardware en correcto funcionamiento.
- Permitir el acceso remoto para la resolución de incidencias cuando sea necesario.
- Mantener un sistema principal de alertas independiente; el Centro de notificaciones por sí solo no es suficiente.

6. Restricciones

El Cliente no podrá:

- Realizar ingeniería inversa ni descompilar ningún software de Priva.
- Hacer un uso indebido de los Servicios API ni exceder los límites de uso asignados.
- Utilizar los Servicios como único sistema operativo de alertas.
- Transferir o ceder derechos u obligaciones sin el consentimiento previo y por escrito de Priva.

7. Plazo, renovación y resolución

7.1 Plazo

El plazo de la suscripción se especifica en el Formulario de Pedido.

7.2 Renovación automática

Las suscripciones se renovarán automáticamente por períodos de un (1) año, salvo que se rescindan o limiten mediante notificación previa por escrito con un

(1) mes de antelación.

7.3 Actualizaciones

El Cliente podrá pasarse a un nivel de suscripción superior en cualquier momento. El nuevo nivel entrará en vigor al comienzo del mes siguiente.

7.4 Efectos de la resolución

Tras la resolución, el Cliente perderá el acceso a todos los Servicios, actualizaciones de software, soporte y conectividad en la nube.

8. Tarifas y facturación

- Las tarifas se facturarán desde la fecha de inicio de la suscripción indicada en el Formulario de Pedido.
- Los servicios adicionales más allá de la suscripción se facturarán por separado.
- Priva podrá modificar los precios, funcionalidades y términos mediante notificación por correo electrónico o a través de My Priva.

9. Servicio de soporte

El servicio de soporte está disponible en días laborables de 8:00 a 17:00 horas (CET) por teléfono o correo electrónico. El soporte técnico (de emergencia) 24/7 requiere el Servicio adicional Helpdesk 24/7.

10. Propiedad y uso de los datos

- El Cliente es el titular exclusivo de los Datos del Cliente (por ejemplo, cultivos, recetas, personal o datos de dispositivos).
- Priva podrá utilizar los datos operativos únicamente para mejorar sus servicios, perfeccionar algoritmos, optimizar la experiencia del usuario y facilitar la resolución de incidencias.
- Los datos relativos al funcionamiento interno de los Servicios (por ejemplo, algoritmos, arquitectura) pertenecen exclusivamente a Priva.
- Todos los datos tratados en el marco de los Servicios se considerarán Información Confidencial conforme a las Condiciones Generales aplicables.

11. Legislación aplicable

Los presentes Términos se regirán exclusivamente por la legislación neerlandesa. Cualquier controversia se someterá al tribunal competente de La Haya, Países Bajos.

ANEXO A - Descripción de los Servicios

1. Servicios principales

Servicio	Descripción
Priva One	Priva One Operator respalda la gestión diaria del cultivo en uno o varios emplazamientos al permitir a los productores gestionar eficazmente el clima y el riego, identificar qué requiere atención y evitar errores. Proporciona un método sencillo y centrado en el cultivo para supervisar y ajustar las condiciones de crecimiento, a la vez que permite operaciones predictivas y escalables y la gestión del clima, la mano de obra y los procesos desde cualquier lugar.
Control de acceso	Gestión de usuarios y aplicaciones; invitar/eliminar usuarios; permisos granulares; hasta 25 usuarios por suscripción.
Centro de notificaciones	Todas las alarmas del sistema; confirmaciones; historial de alarmas; configuración personalizada de notificaciones.
Registros de auditoría	Registros cronológicos de acciones del sistema para garantizar la trazabilidad.

2. Actualización de software

Componente	Descripción
Lógica de control (ordenador de proceso)	Actualizada por los Socios de Instalación de Priva; garantiza continuidad, estabilidad y seguridad; requiere instalación local.

Software del Gateway	Garantiza una conectividad segura entre los sistemas locales y Priva Cloud; se actualiza junto con la lógica de control.
----------------------	--

3. Servicios de datos

Servicio	Descripción
Transmisión de datos	El Gateway transmite datos del ordenador y de sensores a Priva Cloud.
Almacenamiento de datos	Los datos se almacenan históricamente en Priva Cloud.

4. Servicios API

Servicio	Descripción
API Services Free	Integraciones seguras con datos de invernaderos en Priva Cloud; los límites de uso dependen del Plan API; requiere activación. Incluido pero desactivado por defecto; activación previa solicitud; niveles de pago disponibles con especificaciones independientes.

5. Servicios de soporte

Servicio	Descripción
Centro de ayuda en línea	Acceso a amplia documentación de soporte en support.priva.com .
Consultoría	Dos horas de consultoría remota al año. Dos horas de onboarding para la gestión basada en cultivos (aplicable únicamente durante el primer año de la suscripción).

	Los servicios de consultoría adicionales no están incluidos en la suscripción y pueden adquirirse por separado.
Helpdesk Basic/Helpdesk 24/7	Servicio de asistencia remota para consultas técnicas durante el horario laboral, o para consultas técnicas durante el horario laboral con soporte para interrupciones operativas fuera del horario laboral.

6. Precios

El precio de la suscripción se basa en el número total de puntos de control, calculado a partir del número de módulos de control del sistema local. Esto determina el nivel de suscripción correspondiente y la tarifa mensual aplicable.

7. Software del sistema compatible

Sistema	Versiones compatibles	Frecuencia de publicación	Ejemplos
Connex	3 últimas versiones principales	1 por año	916, 915, 914
Compact CC	3 últimas versiones principales	1 por año	816, 815, 814

8. Condiciones

- El Cliente deberá mantener los requisitos técnicos enumerados en A6.
- El Cliente deberá cooperar con las solicitudes razonables de Priva (por ejemplo, programación de acceso remoto o concesión de acceso a la nube durante la resolución de incidencias).
- El Cliente deberá mantener un sistema principal de alertas adicional.
- Los Datos del Cliente pertenecen exclusivamente al Cliente; los datos operativos e internos del servicio pertenecen a Priva.
- Todos los datos se tratan como Información Confidencial.
- Las tarifas se aplican durante todo el plazo de la suscripción; la suscripción se renueva automáticamente.
- Los Servicios más allá de la suscripción se facturarán por separado.
- La cesión de derechos no está permitida sin el consentimiento por escrito de Priva.
- Se aplicará exclusivamente la legislación neerlandesa; las controversias se resolverán en La Haya.

ANEXO B - Términos de los Servicios API

1. Política de versionado y retirada de la API

Con el fin de mejorar el producto, las API podrán actualizarse de forma periódica. Será responsabilidad exclusiva del Cliente adaptar y ajustar sus integraciones a dichas actualizaciones cuando sea necesario. Cuando se publiquen actualizaciones de la API que incluyan cambios incompatibles, Priva aplicará el versionado de la API.

La versión más reciente de la API pasará a ser la versión estable; la versión anteriormente más reciente se marcará como obsoleta. Las versiones obsoletas de la API permanecerán disponibles durante al menos sesenta (60) días para permitir al Cliente adaptar sus integraciones.

Priva publicará las actualizaciones del producto a través del registro de cambios correspondiente para desarrolladores o productos.

2. Responsabilidades del desarrollador de la API

Cuando el Cliente utilice los Servicios API para crear o explotar aplicaciones:

Priva proporcionará al Cliente, o en su caso a un desarrollador externo designado por el cliente, acceso a los Servicios API vigentes y a la documentación asociada.

Todos los desarrolladores y usuarios que utilicen aplicaciones y Servicios API en nombre del Cliente estarán bajo la responsabilidad del Cliente.

El Cliente será el único responsable de adaptar y mantener sus propias aplicaciones e integraciones cuando Priva retire o declare obsoletas versiones de la API tras un período razonable de actualización.

Si el Cliente proporciona acceso a sus datos a una aplicación, servicio o plataforma de terceros ya existente, dicho tercero deberá suscribir su propio acuerdo directo de desarrollador de la API con Priva antes de que se permita dicho acceso.

3. Términos de uso de los Servicios API

3.1 Disponibilidad de los Servicios API

Los Servicios API estarán disponibles para el Cliente durante el plazo de suscripción (“Plazo”), tal como se establece en el Formulario de Pedido aplicable o, en ausencia de dicha especificación, de conformidad con el plazo general de suscripción de Priva One.

3.2 Uso de los Servicios API

Durante el Plazo, Priva proporcionará al Cliente acceso a los Servicios API vigentes en cada momento y a la documentación asociada.

El Cliente podrá permitir que su desarrollador externo designado utilice los Servicios API en su nombre, siempre que dicho desarrollador:

- actúe exclusivamente como contratista del Cliente para uso propio del Cliente; o
- haya formalizado un acuerdo independiente de “Desarrollador de API” o equivalente con Priva cuando la aplicación o integración esté destinada a ser utilizada por múltiples usuarios finales.

3.3 Acceso a los datos a través de aplicaciones

El Cliente podrá, bajo su propia discreción y responsabilidad, permitir el acceso a sus propios datos mediante aplicaciones que utilicen los Servicios API, siempre que dicho acceso cumpla con los presentes Términos y con cualesquiera términos específicos aplicables a la API.

3.4 Cambios en los Servicios API

El Cliente reconoce y acepta que Priva podrá modificar unilateralmente los precios, funcionalidades y términos de la API a medida que avance su desarrollo.

Si bien Priva procurará proporcionar una API estable y disponible y aplicar versionado en caso de cambios incompatibles, cualquier nueva versión de próxima generación no tiene por qué ser ni seguir siendo compatible con versiones anteriores. Priva tendrá derecho a retirar y declarar obsoletas versiones anteriores tras un período razonable de actualización, tal como se describe en la Sección D1.

3.5 Responsabilidad del Cliente y descargo de responsabilidad

El Cliente asumirá la responsabilidad última de:

- cualquier uso que haga de los Servicios API;
- la correcta actualización y mantenimiento de sus aplicaciones desarrolladas sobre los Servicios de Priva; y el cumplimiento de las normas y directrices relativas al uso de la API.

Priva no será responsable de ninguna pérdida directa o indirecta derivada del mal funcionamiento de los Servicios API cuando el Cliente no haya cumplido debidamente dichas obligaciones.

4. Tarifas

Las tarifas correspondientes a un Servicio adicional de Servicios API se especifican en el Formulario de Pedido aplicable. Podrán aplicarse cargos adicionales por servicios no cubiertos por el Servicio adicional.

5. Servicios adicionales Starter y Professional

Además de API Services Free, el Cliente podrá adquirir API Services Starter o API Services Professional como Servicios adicionales opcionales del Paquete Base Priva One.

5.1 Alcance de los planes Starter y Professional

Estos niveles de API de pago proporcionan un acceso ampliado, mayores límites de uso y funcionalidades adicionales en comparación con API Services Free.

Las capacidades específicas, límites de uso y especificaciones técnicas aplicables a cada plan se publican en el Portal de Desarrolladores de Priva.

5.2 Activación y uso

- Los planes Starter y Professional se activarán únicamente una vez que el Servicio adicional correspondiente se incluya en el Formulario de Pedido del Cliente.
- Estos Servicios adicionales se registrarán por los Términos de los Servicios API del Anexo B, además de los Términos Generales del Servicio Priva One.
- Todo uso de los Servicios API en virtud de estos Servicios adicionales seguirá estando sujeto a la responsabilidad del Cliente, incluida la gestión del mantenimiento de las integraciones y el cumplimiento de los requisitos técnicos.

5.3 Límites y especificaciones aplicables

Los límites, cuotas y detalles técnicos específicos de cada plan para los niveles API Starter y Professional se documentan en el Portal de Desarrolladores de Priva:

<https://horti.developers.priva.com/docs/api-product-specifications>.

6. Comentarios y derechos de propiedad intelectual

El Cliente y sus desarrolladores podrán proporcionar a Priva comentarios, aportaciones o sugerencias relativas a los Servicios API. Priva no podrá utilizar e incorporar dichos comentarios a su discreción. En la medida en que surjan derechos de propiedad intelectual derivados de dichos comentarios, el Cliente cede por la presente (y garantizará que sus desarrolladores cedan) dichos derechos a Priva Holding B.V., y renuncia a cualesquiera derechos morales sobre los mismos en la medida permitida por la ley.

7. Plazo

La duración de este Servicio adicional será coincidente con la suscripción del Cliente al Paquete Base Priva One y se renovará exclusivamente de conformidad con la Sección 7 de los Términos del Servicio Priva One.

ANEXO C - Términos del Servicio adicional: Helpdesk Basic

1. Alcance

Soporte técnico remoto a través del Helpdesk de Priva durante el horario laboral.

2. Servicios incluidos

- Diagnóstico remoto
- Preguntas y respuestas técnicas
- Asistencia con productos y servicios de Priva

3. No incluido

- Visitas in situ
- Proyectos de ingeniería
- Soporte fuera del horario laboral

4. Disponibilidad

Helpdesk Basic está disponible durante el horario laboral de la oficina regional de Priva más cercana al Cliente. El horario laboral se define como de 8:00 a 17:00 horas (hora local).

5. Tarifas

Las tarifas correspondientes a este Servicio adicional se especifican en el Formulario de Pedido aplicable. Podrán aplicarse cargos adicionales por servicios no cubiertos por el Servicio adicional.

6. Plazo

La duración de este Servicio adicional será coincidente con la suscripción del Cliente al Paquete Base Priva One y se renovará exclusivamente de conformidad con la Sección 7 de los Términos del Servicio Priva One.

ANEXO D - Términos del Servicio adicional: Helpdesk 24/7

1. Alcance

El servicio Helpdesk 24/7 proporciona soporte técnico remoto (de emergencia) para sistemas Priva conectados a Priva One, las 24 horas del día. Este servicio adicional proporciona soporte técnico durante el horario laboral y soporte para interrupciones operativas urgentes fuera del horario laboral habitual.

2. Servicios incluidos

- Diagnóstico remoto e investigación de incidencias críticas.
- Respuesta de emergencia ante fallos del sistema que afecten a las operaciones.
- Escalado prioritario a ingenieros especializados de Priva cuando sea necesario.
- Orientación para restaurar la funcionalidad del sistema o identificar la intervención in situ necesaria.

3. No incluido

- Visitas de emergencia in situ.
- Mantenimiento preventivo o consultoría programada.
- Proyectos de ingeniería, reconfiguración o rediseño del sistema.
- Incidencias no relacionadas con productos, integraciones o servicios en la nube de Priva.

4. Disponibilidad

El Helpdesk remoto 24/7 está disponible:

- 24 horas al día,
- 7 días a la semana,
- 365 días al año.

Los tiempos de respuesta pueden variar en función de la gravedad de la incidencia.

5. Tarifas

Las tarifas correspondientes a este Servicio adicional se especifican en el Formulario de Pedido aplicable. Podrán aplicarse cargos adicionales por servicios no cubiertos por el Servicio adicional.

6. Plazo

La duración de este Servicio adicional será coincidente con la suscripción del Cliente al Paquete Base Priva One y se renovará exclusivamente de conformidad con la Sección 7 de los Términos del Servicio Priva One.

ANEXO E - Términos del Servicio adicional: Crop Performance (Acceso de prueba 2026)

(Solo para uso de prueba — Vista previa no comercial)

1. Alcance

El Servicio adicional Crop Performance (prueba) proporciona a los Clientes acceso anticipado y temporal a información experimental sobre el rendimiento de cultivos y análisis relacionados dentro de Priva One.

Esta versión de prueba está destinada exclusivamente a fines de evaluación y retroalimentación y no forma parte de los Servicios Priva One disponibles comercialmente.

La versión de prueba puede incluir funcionalidades limitadas, incompletas o en evolución.

2. Servicios incluidos

Durante el período de prueba, los Clientes podrás recibir acceso a:

- Paneles preliminares e indicadores para el análisis del rendimiento de cultivos.
- Modelos experimentales, análisis o visualizaciones en desarrollo.
- Soporte remoto limitado relacionado con el uso de la prueba, únicamente durante el horario laboral (sin SLA garantizados).
- Participación en sesiones de retroalimentación o codesarrollo.

Estos servicios se proporcionan “tal cual” y pueden cambiar sin previo aviso.

3. No incluido

La prueba Crop Performance no incluye:

- Garantías de rendimiento, compromisos de disponibilidad ni uso operativo.
- Servicios in situ ni trabajos de ingeniería.
- Cobertura de soporte completa (por ejemplo, no se incluye helpdesk 24/7).
- Validación de datos, asesoramiento agronómico ni servicios de optimización comercial.
- Compromiso alguno de que las funcionalidades de la prueba se mantendrán disponibles o se incluirán en el futuro Servicio adicional comercial.

Los Términos de los Servicios adicionales prevalecerán sobre los Términos del Servicio principales en caso de conflicto, de conformidad con la estructura de los Términos del Servicio.

4. Disponibilidad

- La versión de prueba está disponible por un período limitado durante 2026.
- Las funcionalidades podrán añadirse, eliminarse o modificarse a discreción de Priva.

- Priva podrá suspender o finalizar el acceso a la prueba sin previo aviso.
- El acceso se proporcionará únicamente a los Clientes que cumplan los requisitos técnicos mínimos (por ejemplo, versiones compatibles del ordenador de proceso y requisitos de conectividad indicados en el Anexo A).

5. Tarifas

- La versión de prueba se proporciona de forma gratuita únicamente con fines de evaluación.
- Se aplicarán tarifas una vez que Crop Performance pase a ser un Servicio adicional comercial y se ofrezca en un Formulario de Pedido.

6. Plazo

- El acceso a la prueba es limitado en el tiempo y coincidirá con el período de prueba especificado por Priva.
- Los derechos derivados de la prueba no continuarán automáticamente una vez que la versión comercial esté disponible.
- Al finalizar la prueba, el acceso del Cliente y las funcionalidades relacionadas se desactivarán, salvo que se adquieran conforme a un futuro Formulario de Pedido.
- No se aplicarán obligaciones de portabilidad o conservación de datos, salvo que lo exija la legislación aplicable.

7. Uso de datos y privacidad

Durante la prueba:

- Los Datos del Cliente seguirán siendo propiedad del Cliente, tal como se define en los Términos principales.
- Priva podrá utilizar los datos operativos, de telemetría y de interacción generados durante la prueba para evaluar, mejorar y desarrollar el servicio Crop Performance, de conformidad con las disposiciones sobre uso de datos establecidos en los Términos principales.
- Priva no podrá utilizar conjuntos de datos anonimizados o agregados procedentes de la prueba para mejorar sus modelos.

8. Garantía y responsabilidad

- La versión de prueba se proporciona estrictamente “tal cual”, sin garantías ni rendimiento garantizado, de conformidad con los Términos principales.
- Priva no será responsable de decisiones o resultados basados en resultados, análisis o modelos de la prueba.
- Se aplicarán las limitaciones de responsabilidad establecidas en los Términos principales.

9. Condiciones adicionales

- Las funcionalidades de la prueba no deberán utilizarse como único sistema operativo de alertas o de control del Cliente (en línea con las restricciones del Centro de notificaciones).
- El Cliente deberá mantener las actualizaciones del software del sistema y la conectividad requeridas, conforme a lo indicado en el Anexo A.
- El Cliente acepta proporcionar comentarios razonables cuando se le solicite.