> 需泰国律师审阅后正式启用 / Admin-only: requires review by a Thai lawyer before official activation

ข้อกำหนดความยินยอมและการยกเลิกรับการตลาด

เวอร์ชัน 1.1.0 วันที่มีผลใช้บังคับ: 1 ธันวาคม พ.ศ. 2569 (ค.ศ. 2026)
ผู้ให้บริการ: [บริษัท สยามวอยซ์ เอไอ จำกัด / Siam Voice AI Co., Ltd.] (แบรนด์ Nexora AI Call / สยามวอยซ์) ต่อไปนี้เรียกว่า "แพลตฟอร์ม"

1. วัตถุประสงค์และขอบเขต

1.1 ข้อกำหนดนี้ใช้กับข้อความ **ทางการตลาด** ทุกประเภทที่ส่งผ่านแพลตฟอร์ม Nexora AI Call ได้แก่ SMS สายโทรศัพท์โดยผู้ช่วย AI ข้อความ LINE Official Account และช่องทางอื่น ไม่ว่าผู้ส่งจะเป็นแพลตฟอร์มเองหรือผู้เช่า (องค์กรหรือผู้ใช้รายบุคคล) ที่ใช้แพลตฟอร์ม

1.2 ข้อกำหนดนี้กำหนด (ก) วิธีขอความยินยอมทางการตลาดและถ้อยคำ (ข) คำสำคัญยกเลิกทาง SMS และโทรศัพท์ การตรวจจับและการปรับรูปแบบข้อความให้เป็นมาตรฐาน (ค) หลักเกณฑ์และกรอบเวลาการดำเนินการ (SLA) (ง) ข้อความยืนยันการยกเลิก (จ) ความสัมพันธ์กับรายชื่อห้ามติดต่อ (DNC) (ฉ) กฎชื่อผู้ส่ง (Sender ID) (ช) ช่วงเวลางดการตลาดและความถี่ (ซ) การเก็บบันทึก

1.3 ฐานทางกฎหมาย: พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (PDPA) (ความยินยอมต้องให้โดยอิสระ ชัดเจน ถอนได้ และขอก่อนหรือขณะเก็บรวบรวมพร้อมแจ้งวัตถุประสงค์ ตามมาตรา 19 และสิทธิของเจ้าของข้อมูลในการคัดค้านและถอนความยินยอม ตามมาตรา 30–36) พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2544 และหลักเกณฑ์ทั่วไปของหน่วยงานกำกับดูแลเรื่องการรบกวนและข้อความขยะ ข้อกำหนดนี้เป็นมาตรฐานการปฏิบัติของแพลตฟอร์ม ผู้เช่าลดมาตรฐานลงไม่ได้

2. คำนิยาม

- **ข้อความการตลาด** หมายถึง ข้อความหรือสายที่มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมสินค้า บริการ แบรนด์ กิจกรรม สิทธิประโยชน์ หรือชักชวนลูกค้า รวมถึงข้อความแจ้งบริการที่มีเนื้อหาโปรโมชันแนบ
- **ข้อความเชิงบริการ/ธุรกรรม** หมายถึง ข้อความที่ส่งเพื่อปฏิบัติตามสัญญาที่มีอยู่หรือสิ่งที่ผู้รับร้องขอ เช่น รหัส OTP การยืนยันนัดหมาย ใบแจ้งหนี้ แจ้งเตือนยอดคงเหลือต่ำ ความคืบหน้าของตั๋วงาน ข้อความเชิงบริการต้องไม่แนบการตลาด หากแนบถือเป็นข้อความการตลาดทั้งฉบับ
- **ความยินยอมทางการตลาด** หมายถึง ความยินยอมของผู้รับที่ให้โดยสมัครใจ ชัดแจ้ง และพิสูจน์ได้ ต่อผู้ส่งรายหนึ่ง ช่องทางหนึ่ง และวัตถุประสงค์หนึ่ง
- **การยกเลิก/การห้ามติดต่อ** หมายถึง การที่ผู้รับแสดงเจตนาไม่ประสงค์รับข้อความหรือสายการตลาดอีกโดยวิธีใดก็ตาม
- **DNC (รายชื่อห้ามติดต่อ)** หมายถึง รายชื่อหมายเลขที่ห้ามติดต่อเชิงการตลาด มีทั้งระดับแพลตฟอร์มและระดับผู้เช่า
- **Sender ID (ชื่อผู้ส่ง)** หมายถึง ชื่อหรือหมายเลขที่แสดงเป็นผู้ส่ง SMS

3. การขอความยินยอมทางการตลาด

3.1 ข้อกำหนด

1. **สมัครใจ**: ห้ามกำหนดให้ความยินยอมทางการตลาดเป็นเงื่อนไขของการใช้บริการหรือซื้อสินค้า (เว้นแต่การตลาดนั้นเป็นเนื้อหาของบริการเอง) การไม่ให้ความยินยอมต้องไม่กระทบการใช้บริการ
2. **ชัดเจนและเฉพาะเจาะจง**: ต้องระบุชื่อผู้ส่ง ช่องทาง (SMS/โทรศัพท์/LINE) และประเภทเนื้อหา (โปรโมชัน สินค้าใหม่ กิจกรรม)
3. **แยกต่างหาก**: ขอด้วยช่องทำเครื่องหมายที่ไม่ติ๊กไว้ล่วงหน้าหรือการยืนยันด้วยวาจาที่ชัดเจน ห้ามรวมไว้ในข้อกำหนดการใช้บริการ
4. **พิสูจน์ได้**: เก็บหลักฐานการให้ความยินยอม (ข้อ 12)
5. **ถอนได้**: การถอนต้องง่ายเท่าการให้ (PDPA มาตรา 19) ถอนได้ทุกเมื่อผ่านคำสำคัญยกเลิก การแจ้งทางโทรศัพท์ หน้าตั้งค่า หรือการติดต่อฝ่ายสนับสนุน
6. **แยกตามช่องทาง**: SMS โทรศัพท์ และ LINE แยกจากกัน ผู้เช่าขอพร้อมกันได้แต่ต้องแสดงเป็นรายการและให้เลือกแยกได้
7. **อายุความยินยอม**: ความยินยอมมีผลจนกว่าจะถอน แต่หากผู้ส่งไม่มีปฏิสัมพันธ์กับผู้รับเลยเกิน 24 เดือน ต้องขอยืนยันใหม่หรือหยุดการตลาด

3.2 ถ้อยคำขอความยินยอม (ช่องทำเครื่องหมายบนเว็บ/แอป)

ไทย

> ☐ ข้าพเจ้ายินยอมให้ [ชื่อธุรกิจ] ส่งข้อมูลทางการตลาด (รวมถึงโปรโมชัน สินค้าใหม่ และกิจกรรม) ถึงข้าพเจ้าทาง SMS สาย โทรศัพท์โดยผู้ช่วย AI และ LINE ข้าพเจ้าทราบว่าสามารถถอนความยินยอมได้ทุกเมื่อโดยตอบ "ยกเลิก" หรือแจ้งว่า "อย่าโทรมาอีก" และการไม่ยินยอมไม่กระทบการใช้บริการ นโยบายความเป็นส่วนตัว [ลิงก์]

จีน

> ☐ 我同意 [商家名称] 通过短信、AI 人工智能电话和 LINE 向我发送营销信息(包括促销、新品和活动通知)。我知道可以随时回复"退订"或说"别再打了"撤回同意,不同意不影响我使用服务。隐私政策见 [链接]。

อังกฤษ

> ☐ I agree that [business name] may send me marketing messages (including promotions, new products and event notices) by SMS, AI-assisted phone calls and LINE. I understand I can withdraw consent at any time by replying "STOP" or saying "do not call me", and that not agreeing does not affect my use of the service. Privacy Policy: [link].

3.3 ความยินยอมด้วยวาจา (ทางโทรศัพท์)

หากขอความยินยอมทางการตลาดทางโทรศัพท์ AI ต้องอธิบายและได้คำตอบที่ชัดเจนภายในสายเดียวกัน:

> คุณยินยอมให้ {business_name} ส่งข้อเสนอและข่าวกิจกรรมถึงคุณทาง SMS หรือโทรศัพท์ในอนาคตไหมคะ คุณถอนความยินยอมได้ทุกเมื่อโดยพูดว่า "อย่าโทรมาอีก" หรือตอบ "ยกเลิก" กรุณาตอบว่า "ยินยอม" หรือ "ไม่ยินยอม" ค่ะ

ความเงียบหรือคำตอบกำกวมถือว่าไม่ยินยอม ความยินยอมต้องมีเสียงบันทึกหรือบันทึกเหตุการณ์ในระบบประกอบ (การบันทึกเสียงต้องเป็นไปตาม "สคริปต์แจ้งการบันทึกเสียงการสนทนาทางโทรศัพท์")

3.4 การยืนยันซ้ำ (ทางเลือก)

รายชื่อความเสี่ยงสูง (เช่น รายชื่อที่นำเข้า ซื้อ หรือรวบรวมโดยบุคคลที่สาม) ห้ามทำการตลาดทันที แพลตฟอร์มกำหนดว่าผู้เช่าที่อัปโหลดรายชื่อต้องแสดงที่มาของหลักฐานความยินยอม หมายเลขที่ไม่มีหลักฐานห้ามใช้ทำการตลาด ทำได้เพียงส่ง SMS เชิงบริการ "ขอความยินยอม" หนึ่งครั้ง (ไม่มีโปรโมชัน) และหากผู้รับไม่ตอบยินยอม ถือว่าไม่ยินยอม

3.5 ข้อห้าม

- ห้ามใช้หมายเลขที่ซื้อ ขูด หรือไม่ทราบที่มาเพื่อทำการตลาด
- ห้ามใช้วิธีว่า "ตอบอะไรก็ได้ถือว่ายินยอม"
- ห้ามทำการตลาดกับผู้เยาว์ (บัญชีที่เห็นชัดว่าเป็นผู้เยาว์)
- ห้ามหลอกลวง ข่มขู่ หรือสร้างความเร่งด่วนเท็จเพื่อให้ได้ความยินยอม

3.6 ข้อความเรียกลูกค้ากลับ (win-back) คูปอง และการแนะนำเพื่อน

(ก) ข้อเสนอเรียกลูกค้ากลับ (สำหรับผู้ใช้ที่ไม่ใช้งาน 14 หรือ 30 วัน หรือยกเลิกการสมัครสมาชิก) ประกาศคูปอง และคำเชิญแนะนำเพื่อน เป็น**การตลาด** และส่งเฉพาะผู้ใช้ที่ให้ consent_marketing และ consent_winback (ดูข้อความขอความยินยอม PDPA) และจะไม่ส่งถึงหมายเลขหรือที่อยู่ที่ยกเลิกรับแล้วหรืออยู่ในรายการระงับ (ข) ข้อความเหล่านี้ตั้งเวลาส่งอัตโนมัติ แต่ตรวจสอบสถานะความยินยอมและการยกเลิก ณ เวลาส่งจริง ไม่ใช่เฉพาะตอนตั้งเวลา และต้องเป็นไปตามช่วงเวลางดการตลาดและเพดานความถี่ในข้อ 11 (นับรวมในเพดานรายสัปดาห์) (ค) ทุกข้อความระบุว่า Nexora AI Call เป็นผู้ส่ง ระบุเงื่อนไขสำคัญและวันหมดอายุของข้อเสนอ และมีวิธียกเลิกรับ (ง) ผู้ใช้ที่ยกเลิกรับการตลาดยังคงมีคูปองและรางวัลแนะนำเพื่อนที่ได้รับแล้ว และไม่มีผู้ใช้รายใดถูกบังคับให้ยินยอมรับข้อเสนอเรียกลูกค้ากลับเพื่อใช้บริการหรือใช้คูปองที่กรอกเอง (จ) แพลตฟอร์มไม่ส่งข้อความหาบุคคลที่สามแทนผู้ใช้เพื่อการแนะนำเพื่อน คำเชิญแนะนำเพื่อนส่งโดยผู้แนะนำเองผ่านช่องทางของตนพร้อมรหัสแนะนำของตนเท่านั้น ข้อความเกี่ยวกับการทำธุรกรรม (ใบเสร็จ การแจ้งเครดิตใกล้หมดอายุตามข้อกำหนด การแจ้งเตือนความปลอดภัย) ไม่ใช่การตลาด

4. คำสำคัญยกเลิกทาง SMS

4.1 รายการคำสำคัญ

คำต่อไปนี้ (รวมถึงรูปแบบที่แปรผัน) ถือเป็นคำสั่งยกเลิกทาง SMS:

ภาษา	คำสำคัญ
อังกฤษ	STOP, STOPALL, STOP ALL, UNSUBSCRIBE, CANCEL, END, QUIT, OPT OUT, OPTOUT, REMOVE, NO MORE
ไทย	ยกเลิก, หยุด, เลิกรับ, ไม่รับ, ไม่ต้องส่ง, ยกเลิกรับข้อความ, ยกเลิกการรับข่าวสาร, หยุดส่ง, ลบเบอร์
จีน	退订、TD、退、取消、取消订阅、停止、不再接收、别发了、不要再发

นอกจากนี้ แพลตฟอร์มตรวจจับ "ประโยคสั้นที่มีความหมายปฏิเสธชัดเจน" (เช่น "กรุณาอย่าส่งข้อความมาอีก" "Please stop sending me messages" "请不要再发短信给我") และถือเป็นการยกเลิกด้วย

4.2 การปรับรูปแบบข้อความและกฎการจับคู่

SMS ขาเข้าถูกปรับรูปแบบก่อนจับคู่กับคำสำคัญ ดังนี้

1. ตัดช่องว่างหน้าหลัง รวมช่องว่างติดกัน (รวมช่องว่างเต็มความกว้าง ช่องว่างไม่ตัดบรรทัด อักขระความกว้างศูนย์ แท็บ ขึ้นบรรทัดใหม่) เป็นช่องว่างเดียว
2. ปรับเป็น Unicode NFKC (ＳＴＯＰ แบบเต็มความกว้าง → STOP)

3. ภาษาอังกฤษแปลงเป็นตัวพิมพ์เล็กทั้งหมด (stop, Stop, STOP เท่ากัน) ตัดเครื่องหมายวรรคตอนและอีโมจิท้ายข้อความ (เช่น "STOP!" "stop." "Stop 🙏")
4. ภาษาไทย ตัดการซ้ำของวรรณยุกต์ที่เกินจำเป็น "ๆ" และคำลงท้าย ("ค่ะ" "ครับ" "นะ" "นะคะ" "หน่อย") เช่น "ยกเลิกค่ะ" "หยุดนะครับ" เท่ากับ "ยกเลิก" "หยุด"
5. ภาษาจีน ตัดคำลงท้าย ("了" "吧" "啊" "哦") และเครื่องหมายวรรคตอน "退订。" "退订吧" เท่ากับ "退订" อักษรจีนตัวเต็ม "退訂" "取消訂閱" ถือว่าเท่ากัน
6. อนุญาตช่องว่างหรือขีดคั่นระหว่างคำ ("STOP ALL" "stop-all" "OPT-OUT")

เงื่อนไขการจับคู่ (เข้าข้อใดข้อหนึ่งถือเป็นการยกเลิก)

- (ก) ข้อความทั้งฉบับหลังปรับรูปแบบเท่ากับคำสำคัญ
- (ข) ข้อความขึ้นต้นด้วยคำสำคัญ และมีจำนวนคำไม่เกิน 5 คำ (เช่น "STOP promotions" "ยกเลิกรับโปรโมชั่น")
- (ค) ข้อความเป็นประโยคสั้นที่มีความหมายปฏิเสธชัดเจน (ข้อ 4.1)

กรณีไม่แน่ใจ: หากคำสำคัญปรากฏในข้อความยาว (เช่น "I'll stop by tomorrow") จะไม่ถือเป็นการยกเลิกโดยอัตโนมัติ แต่ระบบ**ระงับ** การส่งข้อความการตลาดไปยังหมายเลขนั้นไว้จนกว่าเจ้าหน้าที่หรือ AI จะตรวจสอบเสร็จ ซึ่งต้องเสร็จภายใน 24 ชั่วโมง หากยืนยันว่าเป็นการยกเลิกให้ดำเนินการตามข้อกำหนดนี้ หากไม่ใช่ให้กลับมาส่งได้

4.3 ขอบเขตของการยกเลิก

1. คำสั่งยกเลิกมีผลต่อข้อความการตลาด **ทุกช่องทาง** (SMS โทรศัพท์ LINE) ของหมายเลขนั้นภายใต้ผู้ส่ง (ผู้เช่า) รายนั้น
2. พร้อมกันนั้นบันทึกลง **รายชื่อห้ามติดต่อระดับแพลตฟอร์ม** ผู้เช่ารายใดบนแพลตฟอร์มก็ส่งข้อความการตลาดไปยังหมายเลขนั้นอีกไม่ได้ (ข้อความเชิงบริการ/ธุรกรรมไม่ได้รับผลกระทบ)
3. กรณียกเลิกด้วย "STOP ALL" หรือถ้อยคำเทียบเท่า ให้มีผลเช่นเดียวกันและชัดเจนว่าใช้กับผู้เช่าทุกราย
4. การยกเลิกไม่กระทบ: รหัส OTP ใบแจ้งหนี้ การยืนยันนัดหมายที่ผู้รับร้องขอเอง และข้อความที่กฎหมายกำหนดให้ต้องแจ้ง

4.4 การให้ความยินยอมใหม่

หลังยกเลิก หมายเลขจะกลับมารับการตลาดได้ก็ต่อเมื่อ **เจ้าของหมายเลขเอง** แสดงความยินยอมใหม่ที่ชัดแจ้ง (ข้อ 3) ด้วยตนเอง ผู้เช่าหรือเจ้าหน้าที่ของแพลตฟอร์มเปิดให้ใหม่แทนไม่ได้ เมื่อได้รับคำว่า "START" "YES" "เริ่ม" "订阅" แพลตฟอร์มอาจส่ง SMS ขอยืนยันเจตนาหนึ่งครั้ง แต่ต้องไม่ใช้เป็นช่องทางการตลาด

5. ถ้อยคำยกเลิกทางโทรศัพท์

5.1 รายการถ้อยคำ (ที่ AI ตรวจจับระหว่างสาย)

ภาษา	ถ้อยคำ (ตัวอย่าง ไม่จำกัดเพียงนี้)
ไทย	อย่าโทรมาอีก, ไม่ต้องโทรมา, หยุดโทรมา, อย่ามารบกวน, ลบเบอร์ฉันออก, ไม่อยากรับสายแบบนี้, ไม่ต้องติดต่อมาอีก
จีน	别再打了、不要再打来了、别打扰我、不想接到你们的电话、把我的号码删掉、把我从名单里去掉、停止来电、请勿来电、以后别联系我
อังกฤษ	do not call me, don't call me again, stop calling me, take me off your list, remove my number, put me on your do-not-call list, unsubscribe me

ระบบใช้ทั้งคำสำคัญและการตีความความหมาย (ยึดความหมายเป็นหลัก) และเมื่อความเชื่อมั่นของการรู้จำเสียงต่ำ ให้โน้มเอียงถือเป็นการยกเลิก (ยกเลิกเกินดีกว่าตกหล่น)

5.2 การดำเนินการระหว่างสาย

1. AI กล่าวขอโทษและยืนยันในประโยคเดียว ไม่ซักถาม ไม่โน้มน้าว ไม่เสนอโปรโมชันอื่น ไม่พูดว่า "ขออีกเรื่องเดียว" (ถ้อยคำ ดูข้อ 5.2 ของ "ข้อความเปิดสายและการเปิดเผยว่าเป็น AI")
2. วางสายทันที
3. บันทึกเหตุการณ์การยกเลิก (หมายเลข เวลา รหัสสาย ถ้อยคำที่เป็นเหตุ ความเชื่อมั่นของการจำแนก)
4. ยกเลิกงานโทรออกและ SMS ที่รอคิวทั้งหมดของหมายเลขนั้น

5.3 การยืนยันการยกเลิกทางโทรศัพท์

AI ยืนยันด้วยวาจาในสายแล้ว และแพลตฟอร์มส่ง SMS ยืนยันเป็นลายลักษณ์อักษรอีก **หนึ่งครั้ง** ตามข้อ 7

6. หลักเกณฑ์การดำเนินการและกรอบเวลา (SLA)

ขั้นตอน	กรอบเวลา
เมื่อได้รับการยกเลิกทางสาย/SMS: ตั้งสถานะ "ระงับ" ในคิวส่งและคิวโทรออก	ทันที (เป้าหมาย ภายใน 60 วินาที)
บันทึกลงรายชื่อห้ามติดต่อระดับแพลตฟอร์มและระดับผู้เช่า	ทันที (เป้าหมาย ภายใน 5 นาที)
ส่งต่อไปยังทุกระบบ (ผู้ให้บริการ SMS ตัวจัดตารางโทรออก การ push LINE API/Webhook ของผู้เช่า การส่งออกข้อมูล คลังข้อมูล)	อย่างช้าที่สุดไม่เกิน **24 ชั่วโมง**
คำขอยกเลิกทางอีเมล ตั๋วงาน โทรศัพท์ฝ่ายสนับสนุน แบบฟอร์มเว็บ	ดำเนินการเสร็จภายใน **24 ชั่วโมง** นับจากได้รับ
การตรวจสอบกรณีไม่แน่ใจ	ภายใน 24 ชั่วโมง
ส่ง Webhook เหตุการณ์ยกเลิกให้ผู้เช่า	ทันที ผู้เช่าต้องซิงก์ระบบภายนอกของตนภายใน 24 ชั่วโมง

กฎเพิ่มเติม:

1. SMS ที่ส่งถึงผู้ให้บริการแล้วแต่ยังไม่ถึงผู้รับ แพลตฟอร์มจะพยายามเรียกคืนเท่าที่ทำได้ หากบางข้อความถึงผู้รับภายในกรอบเวลาข้างต้นเพราะเหตุทางเครือข่าย ไม่ถือเป็นการฝ่าฝืน แต่ต้องบันทึกไว้
2. การยกเลิกไม่ต้องพิสูจน์ตัวตน ไม่คิดค่าธรรมเนียม ไม่ต้องกรอกเหตุผล และไม่ต้องเข้าสู่ระบบ
3. ผู้เช่าต้องไม่สร้างอุปสรรค เช่น บังคับให้โทรหาเจ้าหน้าที่ก่อนจึงยกเลิกได้
4. ผู้เช่ามีหน้าที่ซิงก์การยกเลิกไปยังรายชื่อที่นำเข้าหรือเก็บไว้ในระบบภายนอกของตนภายใน 24 ชั่วโมง
5. แพลตฟอร์มตรวจสอบความทันเวลาของการยกเลิกทุกเดือน เหตุการณ์ที่เกินกำหนดรายงานเป็นเหตุการณ์ภายใน
6. หากฝ่าฝืนซ้ำหรือเป็นระบบ แพลตฟอร์มอาจระงับสิทธิ์ส่งการตลาดของผู้เช่า

7. ข้อความยืนยันการยกเลิก (ส่งเพียงครั้งเดียว)

เมื่อได้รับการยกเลิกทาง SMS หรือโทรศัพท์ แพลตฟอร์มส่ง SMS ยืนยัน **หนึ่งครั้ง** ไปยังหมายเลขนั้น หลังจากนั้นจะไม่ส่งข้อความใดต่อการยกเลิกรายการเดียวกันอีก ข้อความยืนยันไม่มีเนื้อหาทางการตลาด ส่งเฉพาะช่วง 08:00–20:00 น. (เอเชีย/กรุงเทพ) หากการ

ยกเลิกเกิดนอกช่วงนี้ ให้ส่งเวลา 08:00 น. ของวันถัดไป

ไทย

> [{brand}] เราได้รับคำขอยกเลิกของคุณแล้ว คุณจะไม่ได้รับข้อความและสายโทรศัพท์ทางการตลาดจากเราอีก ข้อความนี้เป็นข้อความสุดท้าย

จีน

> 【{brand}】已收到您的退订请求,您将不再收到我们的营销短信和来电。本条为最后一条信息。

อังกฤษ

> [{brand}] We have received your opt-out request. You will no longer receive marketing messages or calls from us. This is our last message.

การตอบกลับข้อความยืนยันไม่ว่าด้วยข้อความใด (รวมถึง "STOP") จะไม่กระตุ้นข้อความยืนยันใหม่ เพียงบันทึกไว้

8. หลักเกณฑ์เนื้อหา SMS การตลาด

SMS การตลาดทุกฉบับต้อง:

1. ระบุชื่อแบรนด์ผู้ส่งชัดเจนที่ต้นหรือท้ายข้อความ
2. มีวิธียกเลิก เช่น "ตอบ STOP/ยกเลิก/退订 เพื่อยกเลิกรับ" (ผู้ให้บริการเครือข่ายอาจคิดค่าบริการข้อความตอบกลับตามอัตราของตน แพลตฟอร์มไม่คิดค่าธรรมเนียมการตอบยกเลิก)
3. ไม่มีเนื้อหาเท็จ ชวนให้เข้าใจผิด หรือทำให้เข้าใจว่าเป็นหน่วยงานรัฐ ธนาคาร หรือผู้ให้บริการเครือข่าย
4. ไม่มีถ้อยคำเข้าข่ายหลอกลวง (เช่น "บัญชีปลอดภัย" "พัสดุติดศุลกากร" "โอนเงินด่วน") และไม่มีลิงก์ย่อที่น่าสงสัย
5. ลิงก์ต้องเป็นโดเมนของแบรนด์ที่ระบุได้ หรือลิงก์ย่อที่ผ่านการตรวจสอบ
6. ใช้แม่แบบที่ผ่านการอนุมัติ ทั้งฉบับภาษาจีน ไทย อังกฤษต้องมีสถานะอนุมัติ

9. ความสัมพันธ์กับรายชื่อห้ามติดต่อ (DNC)

1. แพลตฟอร์มจัดทำ **DNC ระดับแพลตฟอร์ม** (ครอบคลุมผู้เช่าทุกราย) และ **DNC ระดับผู้เช่า** (เฉพาะผู้เช่ารายนั้น)
2. ก่อนส่ง SMS การตลาดหรือโทรออกทุกครั้ง ระบบเทียบรายชื่อทั้งสองระดับและรายชื่อภายในที่ผู้เช่าอัปโหลดแบบเรียลไทม์ หากตรงจะไม่ส่งและบันทึกเหตุผล
3. หากมีทะเบียนห้ามติดต่อตามกฎหมาย หน่วยงานกำกับ หรือองค์กรในอุตสาหกรรมที่ตั้งขึ้นหรือกำหนดให้ใช้และมีผลบังคับกับแพลตฟอร์มนี้ แพลตฟอร์มจะเทียบรายชื่อก่อนส่งตามที่กำหนด จนกว่าจะถึงเวลานั้นให้ยึดรายชื่อของแพลตฟอร์มเป็นหลัก ผู้รับยังขอขึ้นทะเบียนได้ที่ [support@example.co.th]
4. DNC เก็บข้อมูลเท่าที่จำเป็นขั้นต่ำเพื่อปฏิบัติตามการปฏิเสธ (หมายเลขหรือค่าแฮช ขอบเขต เวลา ที่มา) โดยเก็บตามข้อ 12
5. ผู้เช่าลบรายการ DNC ระดับแพลตฟอร์มไม่ได้ และการคืนรายการระดับผู้เช่าทำได้เฉพาะกรณีข้อ 4.4
6. หากหมายเลขเดียวกันปรากฏทั้งใน DNC และบันทึกความยินยอม ให้ยึดเหตุการณ์ที่ **เกิดทีหลัง** และการกลับมาทำการตลาดต้องอาศัยความยินยอมใหม่ของผู้รับเองเท่านั้น

10. กฎ Sender ID (ชื่อผู้ส่ง)

1. Sender ID ต้องเป็นชื่อหรือหมายเลขที่ผู้เช่า **เป็นเจ้าของหรือผ่านการยืนยันจากแพลตฟอร์ม** (หมายเลขต้องยืนยันด้วย OTP ชื่อแบรนด์ต้องมีหลักฐานเครื่องหมายการค้า/การจดทะเบียนธุรกิจ) ห้ามปลอมหรือแอบอ้างผู้อื่น (รวมถึงหน่วยงานรัฐ ธนาคาร ผู้ให้บริการเครือข่าย)
2. Sender ID แบบตัวอักษร/ตัวเลขยาวไม่เกิน 11 อักขระ และลงทะเบียนตามข้อกำหนดของผู้ให้บริการและหน่วยงานกำกับ
3. แนะนำให้ผู้เช่าแยก Sender ID ระหว่าง SMS การตลาดกับ SMS เชิงบริการ
4. ห้ามซ่อนหรือปลอมเลขผู้โทร สายโทรการตลาดของ AI ต้องแสดงหมายเลขของผู้เช่าที่ผ่านการยืนยันแล้ว
5. การเปลี่ยน Sender ID ต้องผ่านการตรวจสอบใหม่
6. Sender ID ที่ถูกร้องเรียน ถูกผู้ให้บริการบล็อก หรือถูกวินิจฉัยว่าชวนให้เข้าใจผิด แพลตฟอร์มระงับได้ทันที

11. ช่วงเวลางดการตลาดและความถี่

1. SMS และสายโทรศัพท์ **การตลาด**: ส่งได้เฉพาะวันจันทร์–ศุกร์ เวลา **09:00–18:00 น. (เวลาเอเชีย/กรุงเทพ)** ห้ามส่งในวันหยุดสุดสัปดาห์และวันหยุดราชการ
2. ข้อความเชิงบริการ/ธุรกรรม: ค่าเริ่มต้น 08:00–20:00 น. (ผู้เช่าปรับได้) เว้นแต่ข้อความทันทีอย่างรหัส OTP
3. การส่งการตลาดที่ถูกกระตุ้นในช่วงงดส่งจะถูกจัดคิวไปยังช่วงที่อนุญาตถัดไป ไม่ส่งทันที
4. เพดานความถี่: ข้อความการตลาดต่อหมายเลขไม่เกิน 2 ครั้งต่อสัปดาห์ (รวม SMS โทรศัพท์ LINE) ความพยายามโทรต่อหมายเลขไม่เกิน 3 ครั้งต่อวัน ผู้เช่าหลีกเลี่ยงข้อจำกัดนี้ไม่ได้
5. หากผู้รับแสดงความไม่ประสงค์รับสายในวันนั้นแล้ว ไม่พยายามโทรอีกในวันเดียวกัน

1. ข้อความเรียกลูกค้ากลับ คูปอง และการแนะนำเพื่อน นับรวมในเพดานรายสัปดาห์ตามข้อ 4 และถูกจัดคิวไปยังช่วงเวลาที่อนุญาตถัดไปเช่นเดียวกับการส่งการตลาดอื่น

12. การเก็บบันทึก

1. **บันทึกความยินยอม**: เวอร์ชันและค่าแฮชของถ้อยคำที่ใช้ ช่องทาง ขอบเขต เวลา แหล่งที่มา (เว็บ/แบบฟอร์ม/วาจา) IP และข้อมูลอุปกรณ์ (ถ้ามี) ผู้ดำเนินการ เก็บจนความยินยอมสิ้นสุดและอีก 3 ปี (เพื่อรับมือข้อร้องเรียนและการใช้สิทธิทางกฎหมาย)
2. **บันทึกการยกเลิก**: หมายเลข (หรือค่าแฮช) ช่องทาง ถ้อยคำที่เป็นเหตุ เวลา เวลาที่ดำเนินการเสร็จ สถานะการส่งต่อ เก็บตราบเท่าที่ยังต้องใช้เพื่อปฏิเสธการติดต่อ และไม่น้อยกว่า 5 ปี (ตามบันทึกตรวจสอบ)
3. **บันทึกการส่ง**: เวลาส่ง แม่แบบ Sender ID ใบตอบรับการส่งถึง เก็บ 1 ปี
4. แพลตฟอร์มเก็บบันทึกการยอมรับทางกฎหมาย (รหัสเอกสาร เวอร์ชัน แฮช IP UA เวลา) ของข้อกำหนดนี้
5. เจ้าของข้อมูลใช้สิทธิตาม PDPA ได้ (เข้าถึง แก้ไข ลบ ระงับ คัดค้าน ถอนความยินยอม) แพลตฟอร์มตอบภายใน 30 วัน และร้องเรียนต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (สคส.) ได้

13. ความรับผิดชอบของผู้เช่าและมาตรการของแพลตฟอร์ม

1. ผู้เช่าเป็นผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลของแคมเปญการตลาดของตน ต้องมีฐานความยินยอมที่ชอบด้วยกฎหมายและรับผิดชอบต่อเนื้อหา
2. เมื่อสั่งโทรหรือส่ง SMS การตลาด ผู้เช่าต้องระบุ lawful_basis_ref ใน POST (บันทึกความยินยอม สัญญา การประเมินประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมาย หรือ "หมายเลขของตนเอง" อย่างใดอย่างหนึ่ง)
3. แพลตฟอร์มสุ่มตรวจเนื้อหาการตลาดและติดธงความเสี่ยงด้วยคำสำคัญ/LLM หากพบการฝ่าฝืนอาจระงับการส่ง ระงับการโทรออกของผู้เช่า และดำเนินการตาม "นโยบายการใช้งานที่ยอมรับได้"
4. แพลตฟอร์มอาจจำกัดความเร็วหรือระงับผู้เช่าที่มีอัตราการร้องเรียนด้านการตลาดเกินเกณฑ์

14. การร้องเรียนและช่องทางติดต่อ

หากมีข้อสงสัยเกี่ยวกับข้อความการตลาดหรือต้องการความช่วยเหลือในการยกเลิก: ฝ่ายสนับสนุน [support@example.co.th] ด้านความเป็นส่วนตัว [dpo@example.co.th] โทร [เบอร์โทรศัพท์] เราจะดำเนินการยกเลิกภายใน 24 ชั่วโมง และตอบคำขอของเจ้าของข้อมูลอื่นภายใน 30 วัน

15. กฎหมายที่ใช้บังคับและภาษา

ข้อกำหนดนี้อยู่ภายใต้กฎหมายแห่งราชอาณาจักรไทย จัดทำเป็นสามภาษา (จีน ไทย อังกฤษ) หากมีความขัดแย้งหรือกำกวม ให้ถือตามฉบับภาษาไทย
