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

> 需持牌会计师/律师核实 / ข้อกำหนดด้านภาษีและบัญชี (ข้อ 12–15 และ 17–19) ต้องได้รับการตรวจสอบโดยนักบัญชีหรือทนายความที่ได้รับใบอนุญาต ตัวเลขที่ระบุว่า "ค่าเริ่มต้น" เป็นค่าเริ่มต้นของแพลตฟอร์มที่ปรับตั้งได้ ไม่ใช่ข้อความยืนยันตามกฎหมาย

นโยบายการคืนเงินและการเรียกเก็บเงิน

เวอร์ชัน 1.1.0 วันที่มีผลใช้บังคับ: 1 ธันวาคม พ.ศ. 2569 (ค.ศ. 2026)
ผู้ให้บริการ: [บริษัท สยามวอยซ์ เอไอ จำกัด / Siam Voice AI Co., Ltd.] ที่อยู่ [ที่อยู่สำนักงานใหญ่ / Head office address] กรุงเทพมหานคร เลขประจำตัวผู้เสียภาษี [เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 13 หลัก] (แบรนด์ Nexora AI Call / สยามวอยซ์) ต่อไปนี้เรียกว่า "เรา" หรือ "แพลตฟอร์ม"

1. ขอบเขตและความสัมพันธ์กับเอกสารอื่น

1.1 นโยบายนี้ใช้กับบริการแบบชำระเงินทั้งหมดที่ท่านซื้อ เติมเงิน สมัครใช้ และใช้งานบนแพลตฟอร์ม Nexora AI Call ได้แก่ สายโทรศัพท์โดย AI (โทรออก รับสาย เชื่อมล่ามจีน–ไทย) SMS ข้อความ LINE Official Account การเช่าหมายเลข ฐานความรู้องค์กร การร่างเอกสารธุรกิจ (ชุดเอกสาร) การเรียกใช้ API และแพ็กเกจสมาชิกที่เกี่ยวข้อง

1.2 นโยบายนี้เป็นส่วนหนึ่งของข้อกำหนดการใช้บริการ (ฉบับบุคคลธรรมดาหรือฉบับผู้ประกอบการ) หากข้อตกลงบริการสำหรับองค์กรและใบสั่งซื้อที่ลงนามแยกต่างหากกับลูกค้าองค์กรกำหนดไว้แตกต่าง ให้ถือตามข้อตกลงและใบสั่งซื้อนั้น

1.3 นโยบายนี้ไม่ตัดหรือจำกัดสิทธิของผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคและกฎหมายอื่นที่เป็นบทบังคับ

1.4 **นิติบุคคลผู้ออกเอกสาร**: บริการจัดหาและออกใบกำกับภาษีโดยนิติบุคคลที่ระบุในใบสั่งซื้อหรือใบแจ้งหนี้ของท่าน ได้แก่ บริษัทผู้ให้บริการแพลตฟอร์ม (บริการซอฟต์แวร์แพลตฟอร์ม: แพ็กเกจสมาชิก บริการ AI ฐานความรู้ ชุดเอกสาร) หรือ [ชื่อบริษัทผู้รับใบอนุญาตโทรคมนาคมที่คนไทยถือหุ้นข้างมาก] ("ผู้รับใบอนุญาตโทรคมนาคม") สำหรับส่วนประกอบด้านโทรคมนาคม (ส่วนค่าสายของนาทีการโทร SMS การเช่าหมายเลข) แต่ละนิติบุคคลออกเอกสารภาษีของตนโดยใช้เลขที่เรียงต่อเนื่องของตนเอง (ข้อ 13) คำว่า "เรา" ในนโยบายนี้หมายถึงนิติบุคคลที่ออกเอกสารนั้น [โครงสร้างนิติบุคคลและประเภทใบอนุญาต กสทช. — อยู่ระหว่างตรวจสอบ]

2. คำนิยาม

- **เครดิตกระเป๋าเงิน (Wallet Credit)** คือ **เครดิตบริการ** ที่ท่านชำระล่วงหน้าเพื่อหักเป็นค่าบริการบนแพลตฟอร์ม
- **เครดิตที่ชำระเงิน** คือ เครดิตที่เกิดจากการเติมเงินด้วยเงินจริง
- **เครดิตฟรี** คือ เครดิตทดลองหรือโปรโมชันที่เรามอบให้
- **การกันวงเงิน (Hold)** คือ การกันเครดิตไว้ล่วงหน้าสำหรับสาย การส่ง หรืองานหนึ่งรายการ
- **แพ็กเกจสมาชิก** คือ แพ็กเกจที่เรียกเก็บค่าธรรมเนียมคงที่รายเดือนพร้อมสิทธิประโยชน์
- **การเรียกเก็บตามการใช้งาน** คือ การคิดค่าบริการตามปริมาณจริง (นาที จำนวน SMS จำนวนเอกสาร ฯลฯ)
- **วันทำการ** คือ วันที่ไม่ใช่วันเสาร์ วันอาทิตย์ และวันหยุดราชการ

- **ลูกค้ารายสำคัญ (Key Account – KA) / แบบชำระภายหลัง (postpaid)** คือ ลูกค้าองค์กรที่เราอนุมัติให้ชำระตามใบแจ้งหนี้แทนการใช้เครดิตกระเป๋าเงินที่ชำระล่วงหน้า โดยมีวงเงินเครดิตและเงื่อนไขการชำระตามข้อ 18

- **ใบลดหนี้** คือ เอกสารภาษีที่ลดมูลค่าของใบกำกับภาษีที่ออกไปแล้ว (ข้อ 15)
- **การเติมเงินแบบหักภาษี ณ ที่จ่าย** คือ การเติมเงินโดยเลือกตัวเลือกหักภาษี ณ ที่จ่าย (ข้อ 14)

3. ลักษณะของเครดิตกระเป๋าเงิน

3.1 เครดิตกระเป๋าเงินคือ **เครดิตบริการที่ชำระล่วงหน้า** ไม่ใช่เงินอิเล็กทรอนิกส์ ไม่ใช่เงินฝาก และไม่ใช่บัญชีของธนาคารหรือผู้ให้บริการชำระเงิน

3.2 เครดิตกระเป๋าเงิน (ก) **โอนให้ผู้อื่นไม่ได้** — ขาย ให้ หรือโอนระหว่างผู้ใช้ บัญชี หรือผู้เช่า (tenant) ไม่ได้ (รวมถึงระหว่างผู้เช่าที่เกี่ยวข้องกัน) เว้นแต่กฎหมายกำหนดหรือเราให้ความยินยอมเป็นหนังสือ (ข) **ไม่มีดอกเบี้ย** (ค) **ถอนไม่ได้และแลกเป็นเงินสดไม่ได้** — ทางเดียวที่เงินจะออกจากกระเป๋าคือการคืนเงินตามข้อ 10 ซึ่งคืนเข้า **ช่องทางชำระเงินเดิม** เท่านั้น (ง) ใช้ได้เฉพาะชำระค่าบริการของเราบนแพลตฟอร์ม ไม่ใช้ซื้อสินค้าหรือจ่ายเงินให้บุคคลภายนอก

3.3 การบันทึกบัญชีของกระเป๋าเงินใช้ระบบบัญชีคู่ ทุกรายการเติมเงิน กันวงเงิน หักชำระ และคืนเงินจะเกิดเป็นรายการบัญชีที่แก้ไขไม่ได้ ท่านดูและดาวน์โหลดได้ที่หน้า "กระเป๋าเงิน/ใบแจ้งหนี้"

3.4 ระบบ AI ของเราไม่มีสิทธิ์แก้ไขรายการบัญชี การหักเงินทั้งหมดเป็นไปตามนโยบายนี้และรายการราคาโดยอัตโนมัติ

3.5 แพลตฟอร์มไม่มีฟังก์ชันโอน ถอน หรือชำระเงินระหว่างบุคคล การใช้เครดิตกระเป๋าเงินเป็นเครื่องมือชำระเงิน การฟอกเงิน หรือการแปลงเป็นเงินสดด้วยการขายต่อบริการ อาจนำไปสู่การระงับบัญชีและการรายงานต่อเจ้าหน้าที่

3.6 ลูกค้ารายสำคัญแบบชำระภายหลังไม่ใช้เครดิตกระเป๋าเงินกับการใช้งานแบบชำระภายหลัง ให้ใช้ข้อ 18

4. การเติมเงิน

4.1 ท่านเติมเงินได้ผ่าน PromptPay QR หรือบัตรเครดิต/เดบิต หรือช่องทางอื่นที่เราจัดให้ การชำระเงินดำเนินการโดยผู้ให้บริการเกตเวย์ชำระเงินในประเทศไทย (Opn Payments / Omise) เราไม่เก็บเลขบัตรเต็มของท่าน

4.2 จำนวนเงินเป็นบาทไทย (THB) ยอดเติมขั้นต่ำ/สูงสุดต่อรายการ และวงเงินต่อวันเป็นไปตามที่แสดงในหน้าเติมเงิน [ยอดเติมเงินขั้นต่ำ]

4.3 เครดิตจะเข้าบัญชีเมื่อเกตเวย์ชำระเงินยืนยันการรับเงิน หากเครือข่ายล่าช้าอาจใช้เวลาหลายนาทีถึงหลายชั่วโมง หากเกิน 24 ชั่วโมงยังไม่เข้า โปรดติดต่อฝ่ายสนับสนุนพร้อมหลักฐานการชำระเงิน

4.4 **อายุเครดิตที่ชำระเงิน (ค่าเริ่มต้น)**: เครดิตที่ชำระเงินหมดอายุ **24 เดือนนับจากการเติมเงินครั้งล่าสุด** การเติมเงินครั้งใหม่ทำให้ยอดเครดิตที่ชำระเงินทั้งหมดเริ่มนับ 24 เดือนใหม่ การใช้งานไม่ทำให้อายุยืดออก เราแจ้งเตือนล่วงหน้า 30 วันทางการแจ้งเตือนในระบบ อีเมล หรือ LINE ผลของการหมดอายุอยู่ในข้อ 19

4.5 เมื่อเติมเงิน เราออกใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษีให้โดยอัตโนมัติ (ข้อ 13)

4.6 **จุดความรับผิดในภาษี**: ภาษีมูลค่าเพิ่มของการเติมเงินหรือค่าแพ็กเกจเกิดขึ้น ณ **วันที่เราได้รับชำระเงิน** ไม่ใช่เมื่อมีการใช้เครดิตภายหลัง ใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษีจึงลงวันที่ชำระเงิน (ข้อ 12 และ 13)

4.7 **ค่าธรรมเนียมเกตเวย์**: ค่าธรรมเนียมเกตเวย์ชำระเงินและธนาคาร **ไม่คืน** เมื่อท่านขอคืนเงิน เว้นแต่กฎหมายที่เป็นบทบังคับกำหนดไว้เป็นอย่างอื่น (ข้อ 10.12)

4.8 **ตัวเลือกหักภาษี ณ ที่จ่าย**: ลูกค้านิติบุคคลที่มีหน้าที่หักภาษี เลือกตัวเลือกหักภาษี ณ ที่จ่ายได้เมื่อเติมเงิน ยอดที่ต้องชำระ การลงเครดิต และหน้าที่เกี่ยวกับหนังสือรับรองอยู่ในข้อ 14

4.9 **การชำระเป็นเงินตราต่างประเทศ** แปลงเป็นเงินบาทตามข้อ 17 กระเป๋าเงินเป็นสกุลบาทเสมอ

5. เครดิตฟรี คูปอง และโปรโมชัน

5.1 ผู้ใช้ใหม่ได้รับเครดิตทดลองฟรี **฿20** (ไม่เกิน 3 สาย สายละไม่เกิน 3 นาที และใช้ได้เฉพาะหมายเลขของตนเองที่ยืนยันแล้วหรือหมายเลขที่ได้รับอนุมัติ) เครดิตโปรโมชันอื่นเป็นไปตามใบสั่งซื้อหรือหน้ากิจกรรม

5.2 เครดิตฟรี **ไม่คืนเงิน ไม่มีมูลค่าเป็นเงินสด โอนไม่ได้ และไม่ก่อให้เกิดค่าคอมมิชชัน** หมดอายุตามที่ระบุในใบสั่งซื้อหรือโปรโมชัน (**ค่าเริ่มต้น 30 วัน** นับจากวันที่ออกให้) และสิ้นผลโดยอัตโนมัติเมื่อหมดอายุ

5.3 ลำดับการใช้: สำหรับผลิตภัณฑ์ที่เข้าเงื่อนไข ระบบ **ใช้เครดิตฟรีก่อน** แล้วจึงใช้เครดิตที่ชำระเงิน (ผู้เช่าปรับได้) เครดิตฟรีไม่สามารถคืนเป็นเงินสดไม่ว่ากรณีใด รวมถึงเมื่อปิดบัญชี

5.4 เรามีสิทธิ์เพิกถอนเครดิตฟรีที่ได้มาจากการใช้งานผิดปกติ การเก็งกำไร หรือการสมัครอันเป็นเท็จ

5.5 **คูปองและรหัสโปรโมชัน**: คูปองอาจให้ส่วนลดเป็นเปอร์เซ็นต์ ส่วนลดเป็นจำนวนเงินคงที่ หรือเครดิตฟรี และอยู่ภายใต้ข้อจำกัดที่แสดงไว้ ได้แก่ จำนวนการใช้สิทธิ์รวม จำนวนครั้งต่อลูกค้า ยอดเติมเงินหรือยอดใช้จ่ายขั้นต่ำ วันหมดอายุ และแพ็กเกจหรือผลิตภัณฑ์ที่ร่วมรายการ

5.6 **หนึ่งสิทธิ์ต่อหมายเลขโทรศัพท์และอุปกรณ์ที่ยืนยันแล้ว**: เว้นแต่โปรโมชันระบุไว้เป็นอย่างอื่น ใช้สิทธิ์คูปองหรือสิทธิประโยชน์ทดลองได้หนึ่งครั้งต่อหมายเลขโทรศัพท์ที่ยืนยันแล้วและอุปกรณ์ (การป้องกันการใช้ทดลองในทางมิชอบยังพิจารณาที่อยู่ IP ด้วย) รหัสใช้ร่วมกันไม่ได้ แลกเป็นเงินสดไม่ได้ และโอนไม่ได้

5.7 **ความเกี่ยวข้องกับการคืนเงิน**: หากเงินเติมที่ได้รับโบนัสจากคูปองถูกคืนเงิน จะกลับรายการโบนัสหรือส่วนลดก่อน และคำนวณเงินคืนจากเงินสดที่ชำระจริงและยังไม่ได้ใช้ (ข้อ 10)

5.8 **การใช้ในทางมิชอบ**: เราอาจปฏิเสธ เพิกถอน หรือกลับรายการคูปองหรือเครดิตฟรีที่ได้มาโดยใช้หลายบัญชี การแนะนำตนเอง การสมัครปลอม ระบบอัตโนมัติ หรือการใช้ในทางมิชอบอื่น และอาจระงับบัญชีที่เกี่ยวข้อง

5.9 เราบันทึกการใช้เครดิตฟรีเพื่อวัตถุประสงค์ทางภาษี และไม่ออกใบกำกับภาษีเมื่อมอบเครดิตฟรี [การปฏิบัติทางภาษีของเครดิตโปรโมชัน (การขายโดยถือเสมือน) — ต้องให้นักบัญชีที่ได้รับใบอนุญาตตรวจสอบ]

6. แพ็กเกจสมาชิกและการต่ออายุอัตโนมัติ

6.1 แพ็กเกจสมาชิกปัจจุบัน (บาท/เดือน):

แพ็กเกจ	ค่าบริการรายเดือน
สยามวอยซ์ ไลฟ์โฟน (Life Phone / 生活电话)	฿199
เลขานุการธุรกิจจีน–ไทย (Sino-Thai Business Secretary / 中泰商务秘书)	฿599
องค์กรเบสิก (Enterprise Basic / 企业基础)	฿1,490
องค์กรโกรว์ธ (Enterprise Growth / 企业成长)	฿2,499

แพ็กเกจ	ค่าบริการรายเดือน
องค์กรทีม (Enterprise Team / 企业团队)	฿4,999

เครดิต สิทธิประโยชน์ และข้อจำกัดของแต่ละแพ็กเกจเป็นไปตามหน้าสั่งซื้อและใบสั่งซื้อ **ราคาสำหรับบุคคลธรรมดา (ผู้บริโภค) แสดงรวมภาษีมูลค่าเพิ่ม 7% ราคาสำหรับผู้ประกอบการ/องค์กรไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม 7% และคิดเพิ่มต่างหาก เว้นแต่ใบสั่งซื้อระบุเป็นอย่างอื่น**

6.2 **ต่ออายุอัตโนมัติ**: แพ็กเกจต่ออายุรายเดือนโดยอัตโนมัติจนกว่าท่านจะยกเลิก วันต่ออายุคือวันที่ตรงกับวันสมัครครั้งแรกในแต่ละเดือน (เดือนที่ไม่มีวันนั้นใช้วันสุดท้ายของเดือน) การเรียกเก็บทำจากเครดิตกระเป๋าเงินหรือช่องทางชำระเงินที่ท่านผูกไว้

6.3 **การแจ้งเตือนก่อนต่ออายุ**: เราแจ้งล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 วันทางการแจ้งเตือนในระบบ อีเมล หรือ LINE ถึงจำนวนเงินและวันที่ต่ออายุ แพ็กเกจรายปีหรือระยะยาว (ถ้ามี) แจ้งล่วงหน้า 30 วัน

6.4 **การยกเลิก**: ท่านยกเลิกการต่ออายุอัตโนมัติได้ทุกเมื่อที่หน้า "บัญชี–แพ็กเกจสมาชิก" โดยไม่ต้องให้เหตุผล การยกเลิกมีผล **เมื่อสิ้นสุดรอบบิลปัจจุบัน** ท่านใช้สิทธิประโยชน์ที่ชำระแล้วได้จนจบรอบ ค่าบริการของรอบที่เริ่มแล้วไม่คืนตามสัดส่วน เว้นแต่กรณีตามข้อ 10.3

6.5 **การหักเงินไม่สำเร็จ**: หากต่ออายุไม่สำเร็จ เราจะแจ้งและลองใหม่ภายใน 3 วัน หากยังไม่สำเร็จ แพ็กเกจจะลดระดับเป็นแบบจ่ายตามการใช้งาน เราเก็บข้อมูลของท่านไว้ 30 วัน เมื่อครบกำหนดจัดการตามนโยบายความเป็นส่วนตัว

6.6 **การอัปเกรด/ดาวน์เกรด**: อัปเกรดมีผลทันที โดยเรียกเก็บส่วนต่างตามสัดส่วนวันที่เหลือ ดาวน์เกรดมีผลในรอบบิลถัดไป

6.7 การปรับราคาหรือสิทธิประโยชน์ของแพ็กเกจ จะแจ้งล่วงหน้าตามข้อ 16

7. การเรียกเก็บตามการใช้งานและการปัดเศษ

7.1 **รายการราคา** (ใช้รายการราคา ณ เวลาที่ใช้บริการ):

รายการ	อัตรา
สายโทรออกโดย AI	฿3.00/นาที
AI รับสายเข้า	฿2.00/นาที
สายเชื่อมล่ามจีน–ไทย	฿4.00/นาที
SMS (ในประเทศไทย)	฿0.75/เซกเมนต์
เช่าหมายเลข	฿150/เดือน
ชุดเอกสาร (ร่างเอกสารธุรกิจ)	฿49/ฉบับ

ราคาสำหรับบุคคลธรรมดารวมภาษีมูลค่าเพิ่ม ราคาสำหรับผู้ประกอบการ/องค์กรไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม SMS ต่างประเทศ สายเฉพาะ ฯลฯ ประกาศแยกในรายการราคา

7.2 **หน่วยการคิดค่าสาย**: คิดเป็น "หน่วยที่เริ่มแล้ว" หน่วยการคิดตั้งค่าได้เป็น 6 วินาที 30 วินาที หรือ 60 วินาที (ค่าเริ่มต้นตามแพ็กเกจหรือใบสั่งซื้อของท่าน) เวลานับตั้งแต่ **ปลายทางรับสาย** จนถึงวางสาย

7.3 **ตัวอย่างการปัดเศษ** (สายโทรออก ฿3.00/นาที ความยาวสาย 2 นาที 10 วินาที = 130 วินาที):

หน่วยการคิด	เวลาที่คิดเงิน	ค่าบริการ
60 วินาที	3 หน่วย = 180 วินาที	฿9.00
30 วินาที	5 หน่วย = 150 วินาที	฿7.50
6 วินาที	22 หน่วย = 132 วินาที	฿6.60

7.4 **การแบ่งเซกเมนต์ SMS**: ข้อความอักขระ GSM 7 บิต ได้ 160 อักขระต่อข้อความเดียว และ 153 อักขระต่อเซกเมนต์เมื่อต่อกัน ข้อความที่มีอักขระ Unicode เช่น ภาษาไทยหรือจีน ได้ 70 อักขระต่อข้อความเดียว และ 67 อักขระต่อเซกเมนต์เมื่อต่อกัน คิดค่าบริการตามจำนวนเซกเมนต์ที่ส่งจริง

7.5 **การปัดเศษจำนวนเงิน**: คำนวณแต่ละรายการเป็นบาท ปัดเป็นทศนิยมสองตำแหน่ง (1 สตางค์) ภาษีคำนวณแยกตามกฎภาษีและปัดเศษตามกฎนั้น

7.6 **เช่าหมายเลข**: เก็บล่วงหน้ารายเดือน ไม่คืนตามสัดส่วนในระหว่างเดือน การเลิกเช่ามีผลสิ้นเดือนนั้น

7.7 **ชุดเอกสาร**: คิดค่าบริการหนึ่งครั้งต่อเอกสารหนึ่งฉบับที่สร้างสำเร็จ หากสร้างไม่สำเร็จเพราะระบบ ไม่คิดค่าบริการ การสร้างใหม่ถือเป็นอีกหนึ่งฉบับ เว้นแต่เป็นการลองใหม่เพราะความผิดพลาดของระบบ

7.8 **API และการใช้งานองค์กร**: คิดตามราคาในใบสั่งซื้อและปริมาณที่ใช้ ใบแจ้งหนี้รายเดือนแสดงรายละเอียด และท่านส่งออกรายละเอียดการโทร (CDR) ได้

7.9 **การเรียกเก็บตามผลลัพธ์**: แพ็กเกจบางรายการคิดค่าบริการตามผลลัพธ์ที่ยืนยันแล้ว (เช่น นัดหมายที่ยืนยัน การแจ้งเตือนที่ส่งถึง ผู้สมัครที่คัดกรองแล้ว) เพิ่มเติมจากหรือแทนการคิดตามนาที ตามที่ระบุในแพ็กเกจและใบสั่งซื้อ จะเรียกเก็บเมื่อผลลัพธ์ตรงตามนิยามในแพ็กเกจเท่านั้น (เช่น คู่สนทนายืนยันนัดหมาย หรือรายงานการส่งแสดงว่าส่งถึง) ผลลัพธ์ที่ไม่ตรงนิยาม ผลลัพธ์ซ้ำ และผลลัพธ์ที่ถูกยกเลิกจากการตรวจสอบซ้ำ จะไม่เรียกเก็บหรือคืนเข้ากระเป๋าเงินโดยอัตโนมัติ ค่านาทีของสายเดียวกันคิดแยกตามข้อ 7.2–7.3 เว้นแต่แพ็กเกจระบุว่าค่าผลลัพธ์รวมไว้แล้ว

8. การกันวงเงิน สายที่ไม่สำเร็จ และการคืนอัตโนมัติ

8.1 **การกันวงเงิน**: ก่อนเริ่มสาย การส่ง SMS จำนวนมาก หรืองาน ระบบกันเครดิตตามค่าใช้จ่ายโดยประมาณเพื่อป้องกันยอดติดลบ เมื่อสายหรืองานเสร็จ ระบบ **ตัดจริง** ตามค่าใช้จ่ายจริง ส่วนที่กันไว้เกินจะถูกปล่อยคืนทันที หากงานถูกยกเลิกหรือไม่สำเร็จ ยอดที่กันไว้ทั้งหมดจะถูกปล่อยคืน ยอดที่ถูกกันแสดงแยกในหน้ากระเป๋าเงิน

8.2 เมื่อเครดิตไม่พอ ระบบอาจปฏิเสธการเริ่มสายหรือจบสายกลางคัน และแจ้งให้เติมเงิน

8.3 **สายที่ไม่สำเร็จ**: กรณีต่อไปนี้ไม่คิดเงินหรือคืนอัตโนมัติ ปลายทางไม่รับสาย (สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับ ปฏิเสธสาย เลขว่าง) เครือข่ายหรือผู้ให้บริการขัดข้องจนสร้างสายไม่ได้ การหยุดชะงักเพราะแพลตฟอร์ม (เฉพาะช่วงที่หยุด) และการเรียกเก็บซ้ำ **เครดิตของบริการที่ล้มเหลวจะถูกคืนเข้ากระเป๋าเงินของท่านโดยอัตโนมัติ** ไม่ต้องร้องขอ

8.4 กรณีต่อไปนี้ยังคิดค่าบริการ: สายที่ต่อได้แล้วแต่ขาดไปเพราะเหตุจากท่านหรือคู่สนทนา สายที่ต่อถึงตู้ฝากข้อความ (เพราะมีการรับสายแล้ว) และสายที่ต่อถึงบุคคลอื่นเพราะท่านกรอกหมายเลขผิด

8.5 หากท่านเห็นว่ารายการใดไม่ควรเรียกเก็บ ให้ขอโต้แย้งตามข้อ 9

9. การโต้แย้งรายการเรียกเก็บเงิน

9.1 หากท่านโต้แย้งรายการหักเงินใด ต้องแจ้งภายใน **30 วันนับจากวันที่หักเงิน (หรือวันที่ในใบแจ้งหนี้)** ผ่านฝ่ายสนับสนุน [support@example.co.th] หรือตั๋วงาน โดยระบุรหัสสาย/รายการ เวลา และเหตุผล

9.2 เราตอบรับภายใน 3 วันทำการ และสอบสวนพร้อมแจ้งผลภายใน 15 วันทำการ เราอาจตรวจบันทึกการโทร ล็อกการเรียกเก็บเงิน และรายละเอียดการโทรของผู้ให้บริการ

9.3 หากข้อโต้แย้งฟังขึ้น เราคืนส่วนต่างเข้ากระเป๋าเงิน หรือตามที่ท่านขอ คืนเข้าช่องทางชำระเงินเดิม (ข้อ 10) หากไม่ฟังขึ้น เราจะชี้แจงเหตุผลและฐานการคำนวณ

9.4 ระหว่างข้อโต้แย้ง เรายังให้บริการส่วนอื่นต่อไป หากจำนวนที่โต้แย้งกระทบความปลอดภัยของบัญชี เราอาจจำกัดฟังก์ชันที่เกี่ยวข้องชั่วคราว

9.5 ข้อโต้แย้งที่แจ้งเกิน 30 วัน เราจะช่วยเหลือเท่าที่ทำได้ แต่อาจปรับไม่ได้เพราะไม่มีรายละเอียดการโทรจากผู้ให้บริการแล้ว โดยไม่กระทบสิทธิตามกฎหมายของท่าน

9.6 **การโต้แย้งผลลัพธ์และการตรวจสอบซ้ำ**: ท่านโต้แย้งการเรียกเก็บตามผลลัพธ์ได้ภายในกำหนดตามข้อ 9.1 โดยระบุรหัสอ้างอิงและเหตุผล (เช่น คู่สนทนายกเลิกนัดหมายในขณะสนทนา หรือข้อมูลผู้สมัครไม่ถูกต้อง) เราตรวจสอบซ้ำกับเสียงบันทึก ข้อความถอดเสียง รายงานการส่ง และบันทึกของผู้ให้บริการ และตอบตามข้อ 9.2 หากยืนยันผลลัพธ์ไม่ได้ ค่าผลลัพธ์จะคืนเข้ากระเป๋าเงิน (ออกใบลดหนี้หากออกใบกำกับภาษีไปแล้ว ข้อ 15) ผลลัพธ์ที่เปลี่ยนแปลงหลังการเรียกเก็บ (เช่น ยกเลิกภายหลัง) ไม่กลับรายการ เว้นแต่แพ็กเกจกำหนดไว้

10. การคืนเงิน

10.1 **หลักทั่วไป**: คืนเงินได้เฉพาะ **เครดิตที่ชำระเงิน** และเป็นไปตามกฎต่อไปนี้ **เครดิตฟรีไม่คืนเงิน เครดิตที่ใช้ไปแล้วไม่คืนเงิน เครดิตของบริการที่ล้มเหลวคืนโดยอัตโนมัติ (ข้อ 8.3)**

10.2 **ภายใน 14 วันหลังเติมเงิน**: ส่วนของเงินเติมที่ชำระแล้วและยังไม่ได้ใช้ หากขอภายใน 14 วันนับจากวันเติม **คืนเต็มจำนวน หักค่าธรรมเนียมเกตเวย์ชำระเงิน/ธนาคาร** (และยอดที่ใช้แล้วหรือถูกกันไว้)

10.3 **แพ็กเกจสมาชิก**: ภายใน 14 วันหลังสมัคร (หรืออัปเกรด) ครั้งแรก หากท่านยังไม่ได้ใช้เครดิตหรือสิทธิประโยชน์ใดของแพ็กเกจนั้น ขอคืนค่าแพ็กเกจได้ โดยหักค่าธรรมเนียมการชำระเงิน เมื่อรอบต่ออายุเริ่มแล้วไม่คืน เว้นแต่กรณีที่เกิดเหตุขัดข้องร้ายแรงของเราถึงเกณฑ์ตามข้อตกลงระดับการให้บริการ ซึ่งท่านได้รับเครดิตชดเชยตามข้อตกลงนั้น

10.4 **หลัง 14 วัน**: ยอดเครดิตที่ชำระเงินและยังไม่ได้ใช้ ขอคืนได้ **เมื่อปิดบัญชี** โดยหักค่าธรรมเนียมการชำระเงินและ **ค่าดำเนินการ** ซึ่งค่าดำเนินการ **ไม่เกินต้นทุนจริงและไม่เกิน 3% ของยอดที่คืน**

10.5 **ไม่คืนเงิน**: เครดิตที่ใช้แล้ว สาย SMS และชุดเอกสารที่คิดค่าบริการแล้ว ค่าเช่าหมายเลขของเดือนที่เริ่มแล้ว เครดิตฟรี เครดิตโปรโมชัน และเครดิตที่มอบให้ **เครดิตที่หมดอายุ (breakage — ข้อ 19)** ยอดคงเหลือเมื่อบัญชีถูกระงับเพราะฝ่าฝืนข้อกำหนดการใช้บริการหรือนโยบายการใช้งานที่ยอมรับได้ (เว้นแต่สอบสวนแล้วไม่พบการฝ่าฝืน ส่วนเงินที่เกี่ยวข้องกับคดีจัดการตามกฎหมายและตามที่เจ้าพนักงานกำหนด)

10.6 **การขอและการพิจารณา**: ยื่นผ่านหน้า "กระเป๋าเงิน–ขอคืนเงิน" หรือฝ่ายสนับสนุน เราพิจารณาภายใน 3 วันทำการ และอาจขอให้ยืนยันตัวตน (โดยเฉพาะบัญชีที่ยังไม่ผ่าน KYC) และตรวจสอบประวัติการเติมเงิน

10.7 **วิธีและเวลาคืนเงิน**: คืนเงิน **เข้าช่องทางชำระเงินเดิมที่ใช้เติมเงินหรือชำระค่าแพ็กเกจเท่านั้น** (PromptPay/บัตร/บัญชีธนาคาร) ภายใน **7–14 วันทำการ** นับจากอนุมัติ (ขึ้นกับธนาคารและเกตเวย์) ไม่คืนเข้าบัญชีของบุคคลที่สาม บัญชีอื่นของท่าน เงินสด

หรือการถอนจากกระเป๋าเงินเข้าบัญชีธนาคาร หากช่องทางเดิมใช้ไม่ได้แล้ว เราจะประสานกับท่านและเกตเวย์เพื่อหาวิธีทดแทนที่มีบันทึกหลักฐานและคืนเงินให้ผู้ชำระรายเดิม

10.8 การคืนเงินเป็นสกุลบาท ส่วนต่างจากอัตราแลกเปลี่ยนเป็นเรื่องของผู้ออกบัตร เราไม่รับผิดชอบ

10.9 การคืนเงินลงบัญชีเป็นรายการกลับบัญชี เครดิตกระเป๋าเงินของท่านจะลดลงตามนั้น และเราออก **ใบลดหนี้** ที่เกี่ยวข้อง (ข้อ 15)

10.10 **การเรียกคืนค่าคอมมิชชันของผู้แนะนำ/ตัวแทน**: หากเงินเติมที่ก่อให้เกิดค่าคอมมิชชันของผู้แนะนำหรือตัวแทนมีการคืนเงินหรือ chargeback ค่าคอมมิชชันที่เกี่ยวข้องจะถูก **เรียกคืน (clawback)** จากผู้แนะนำ/ตัวแทน (ดูข้อกำหนดโครงการแนะนำ และสำหรับตัวแทนจำหน่ายดูข้อตกลงตัวแทนจำหน่าย) ซึ่งเป็นเรื่องระหว่างเรากับผู้แนะนำ/ตัวแทนเท่านั้น และไม่กระทบสิทธิการขอคืนเงินของท่าน

10.11 **สิทธิตามกฎหมายของผู้บริโภค**: หากท่านเป็นผู้บริโภค กฎข้างต้นไม่กระทบสิทธิตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ และกฎหมายอื่น

10.12 **ค่าธรรมเนียมเกตเวย์และธนาคาร** ไม่คืน และหักจากเงินคืนในกรณีตามข้อ 10.2 หรือ 10.3 เว้นแต่กฎหมายที่เป็นบทบังคับกำหนดเป็นอย่างอื่น หากความผิดพลาดเกิดจากเราฝ่ายเดียว (เช่น หักเงินซ้ำ) เราเป็นผู้รับภาระค่าธรรมเนียมนั้น

10.13 **การคืนเงินของการเติมเงินแบบหักภาษี ณ ที่จ่าย**: สำหรับการเติมเงินแบบหักภาษี ณ ที่จ่าย (ข้อ 14) คืนเงินสดได้ไม่เกินจำนวนที่เราได้รับจริง (ยอดชำระสุทธิ) ส่วนเครดิตที่เกิดจากภาษีที่หักไว้ไม่จ่ายคืนเป็นเงินสด หากยังไม่ได้ใช้จะกลับรายการเทียบกับจำนวนภาษีที่หัก และปรับใบลดหนี้และหนังสือรับรอง 50 ทวิ ที่ยังค้างส่งตามนั้น [วิธีลงบัญชี — ต้องให้นักบัญชีที่ได้รับใบอนุญาตตรวจสอบ]

10.14 **การอนุมัติภายใน**: การคืนเงินเกิน ฿1,000 และการปรับเครดิตด้วยมือต้องได้รับอนุมัติจากผู้อนุมัติภายในคนที่สอง (หลักสี่ตา) ซึ่งอาจทำให้เวลาพิจารณาตามข้อ 10.6 นานขึ้น

11. การปฏิเสธการชำระเงิน (Chargeback)

11.1 หากท่านสงสัยรายการหักบัตร ขอแนะนำให้ติดต่อเราก่อน ซึ่งโดยทั่วไปแก้ไขได้เร็วกว่า

11.2 หากท่านยื่น chargeback ต่อธนาคารผู้ออกบัตร (ก) เราจะส่งบันทึกการใช้งาน บันทึกการโทร และหลักฐานบัญชีให้เกตเวย์และธนาคาร (ข) ระหว่างพิพาท เราอาจระงับฟังก์ชันของบัญชีที่เกี่ยวข้องและกันเครดิตที่เกี่ยวข้อง (ค) หากผลสุดท้ายไม่เป็นคุณแก่เรา เครดิตที่เกี่ยวข้องจะถูกหักกลับ (กระเป๋าเงินอาจติดลบและท่านต้องชดเชย) (ง) ค่าธรรมเนียม chargeback ที่เกตเวย์เรียกเก็บอาจตกแก่ท่านเท่าที่เกิดขึ้นจริง (จ) chargeback โดยไม่สุจริต (เช่น ใช้บริการแล้วจึง chargeback) อาจนำไปสู่การเลิกบัญชีและการไล่เบี้ย

11.3 หาก chargeback ผลเป็นคุณแก่ท่าน เราจะคืนเครดิตที่เกี่ยวข้องหรือไม่ไล่เบี้ย

11.4 **ยอดคงเหลือติดลบ**: หาก chargeback หรือการกลับรายการทำให้กระเป๋าเงินติดลบ จะบล็อกการใช้งานใหม่ และอาจ **ระงับบัญชี** จนกว่าจะชดเชยครบ ผลขาดทุนจาก chargeback และค่าธรรมเนียมเกตเวย์บันทึกในบัญชีแยกต่างหาก และเราออกหรือปรับใบลดหนี้ที่เกี่ยวข้อง

12. ภาษีและค่าธรรมเนียม

12.1 **ภาษีมูลค่าเพิ่ม (VAT)**: เราเป็นผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มในประเทศไทย (ถ้ามี [เลขทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม]) อัตราภาษีคือ **7%** ราคาสำหรับบุคคลธรรมดา (ผู้บริโภค) รวม VAT ราคาสำหรับผู้ประกอบการไม่รวม VAT และแสดง VAT แยกในใบแจ้งหนี้

12.2 ท่านรับผิดชอบภาษีและอากรอื่น (ถ้ามี) ที่เกิดจากการใช้บริการในประเทศหรือเขตอำนาจของท่าน

12.3 หากอัตราภาษีเปลี่ยน เราเรียกเก็บตามอัตราใหม่ตามกฎหมายภาษี

12.4 **จุดความรับผิดในภาษี**: ภาษีขายของการเติมเงินและค่าแพ็กเกจรับรู้ ณ วันที่เราได้รับชำระเงิน (ไม่ใช่เมื่อมีการใช้งานภายหลัง) สำหรับใบแจ้งหนี้ KA แบบชำระภายหลัง ภาษีมูลค่าเพิ่มเป็นไปตามกฎการออกใบกำกับภาษีสำหรับบริการที่ใช้บังคับ ณ เวลานั้น [ต้องตรวจสอบ]

12.5 เราอยู่ภายใต้กฎภาษีเงินได้และการรับรู้รายได้ (รวมถึงการรับรู้รายได้รอตัดบัญชีของเครดิตที่ชำระล่วงหน้าเมื่อมีการใช้หรือหมดอายุ) ซึ่งเป็นเรื่องบัญชีภายในและไม่เปลี่ยนจำนวนเงินที่ท่านต้องชำระ

13. ใบกำกับภาษี ใบเสร็จรับเงิน และ e-Tax

13.1 **นิติบุคคลผู้ออกเอกสารและเลขที่เอกสาร**: เอกสารภาษีแต่ละฉบับออกโดยนิติบุคคลที่ขายบริการนั้น (บริษัทผู้ให้บริการแพลตฟอร์มหรือผู้รับใบอนุญาตโทรคมนาคม — ข้อ 1.4) โดยแสดงชื่อ ที่อยู่ เลขประจำตัวผู้เสียภาษี และสาขาของนิติบุคคลนั้น แต่ละนิติบุคคลใช้ลำดับเลขที่เอกสารเรียงต่อเนื่องของตนเองตามประเภทเอกสารและสาขา ใบสั่งซื้อหนึ่งฉบับจึงอาจมีเอกสารจากทั้งสองนิติบุคคล และแต่ละรายการระบุประเภทรายได้ (ซอฟต์แวร์แพลตฟอร์ม / การขายต่อบริการโทรคมนาคม)

13.2 **ประเภทเอกสาร**: ทุกครั้งที่เติมเงินหรือชำระค่าแพ็กเกจสำเร็จ (จุดความรับผิดในภาษี) เรา **ออกโดยอัตโนมัติ** และให้ดาวน์โหลดได้:

- **ผู้ประกอบการ (นิติบุคคลที่ให้เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 13 หลัก ที่อยู่ และรหัสสาขา เช่น "สำนักงานใหญ่"/00000)**: **ใบกำกับภาษีเต็มรูป** (หรือใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษี) ซึ่งมีรายการตามที่ประมวลรัษฎากร มาตรา 86/4 กำหนด เช่น คำว่า "ใบกำกับภาษี" ชื่อ ที่อยู่ และเลขประจำตัวผู้เสียภาษีของผู้ขายและผู้ซื้อ เลขที่ วันที่ รายการ ราคา และจำนวนภาษีมูลค่าเพิ่ม
- **บุคคลธรรมดา**: **ใบกำกับภาษีอย่างย่อ** (รายการตามมาตรา 86/6) หรือใบเสร็จรับเงิน บุคคลธรรมดาที่ต้องการใบกำกับภาษีเต็มรูปต้องให้ชื่อ ที่อยู่ และเลขประจำตัวผู้เสียภาษีก่อนชำระเงิน
- **ใบลดหนี้** สำหรับการคืนเงิน การยกเลิก การแก้ไขการเรียกเก็บ และเครดิตชดเชย SLA (ข้อ 15) และ **ใบเพิ่มหนี้** สำหรับการเรียกเก็บเพิ่ม

13.3 **e-Tax Invoice และ e-Receipt**: เอกสารจัดทำในรูปแบบ e-Tax ของกรมสรรพากร (PDF และ XML) พร้อมรหัสประเภทเอกสารที่ใช้กับเอกสารแต่ละฉบับ (เช่น 81 สำหรับใบลดหนี้ และ 80 สำหรับใบเพิ่มหนี้ รหัสอื่นเป็นไปตามตารางของกรมสรรพากรที่ใช้บังคับ [ต้องตรวจสอบ]) และออกเป็น e-Tax Invoice / e-Receipt โดยอัตโนมัติ มีจำนวนเงินเป็นตัวอักษรไทย ("บาทถ้วน") หากการส่ง e-Tax ล่าช้า เรายังคงออกเอกสารเป็น PDF และส่งเมื่อสามารถทำได้

13.4 กรุณากรอกชื่อนิติบุคคล ที่อยู่ เลขประจำตัวผู้เสียภาษี และข้อมูลสาขาที่ถูกต้องที่ "บัญชี–ข้อมูลออกใบกำกับภาษี" ก่อนเติมเงิน **การแก้ไขหลังออกเอกสาร** ต้องขอภายในเดือนที่ออก หากข้ามเดือน ดำเนินการด้วยใบลดหนี้และออกใหม่

13.5 หากต้องการเอกสารที่ใช้วันที่แบบพุทธศักราช เลือกได้ในการตั้งค่า

13.6 เราอาจใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์/ใบรับรองดิจิทัล (CA) กับเอกสารภาษี โดยเปิดใช้เมื่อพร้อม

14. ภาษีหัก ณ ที่จ่าย และหนังสือรับรอง 50 ทวิ

14.1 หากท่านเป็น **ลูกค้านิติบุคคล** (บริษัท ห้างหุ้นส่วน สมาคม ฯลฯ) ที่มีหน้าที่ตามกฎหมายต้องหักภาษีเงินได้ ณ ที่จ่ายเมื่อชำระค่าบริการ อัตราขึ้นกับลักษณะของการจ่ายเงินและหลักเกณฑ์ของกรมสรรพากร อัตราที่พบบ่อย: ค่าบริการทั่วไป **3%** (ค่าเริ่มต้นของตัว

เลือกเติมเงินแบบหักภาษี ณ ที่จ่าย) ค่าขนส่ง 1% ค่าโฆษณา 2% หากไม่แน่ใจ โปรดปรึกษาที่ปรึกษาด้านภาษีของท่าน

14.2 ฐานภาษีหัก ณ ที่จ่ายคือ **ค่าบริการที่ไม่รวม VAT**

14.3 **การเติมเงินแบบหักภาษี ณ ที่จ่าย**: เมื่อเติมเงิน ท่านเลือกตัวเลือกหักภาษี ณ ที่จ่ายได้ เราออกใบกำกับภาษีตาม **มูลค่าบริการรวม (gross)** คิด VAT จากยอดรวม และท่านชำระยอดรวมหักภาษี ณ ที่จ่าย 3% **เครดิตกระเป๋าเงินลงตามยอดรวม (gross)** ตัวอย่าง (ไม่ใช่ข้อความยืนยันตามกฎหมาย): เครดิตรวม ฿10,000 + VAT ฿700 = ฿10,700 หัก 3% ของ ฿10,000 (฿300) ชำระ ฿10,400 กระเป๋าเงินได้เครดิต ฿10,000 เราบันทึก ฿300 เป็นลูกหนี้ภาษีหัก ณ ที่จ่ายจนกว่าจะได้รับ 50 ทวิ

14.4 **50 ทวิ ต่อการชำระแต่ละครั้ง**: ท่านต้องออกหนังสือรับรองการหักภาษี ณ ที่จ่าย (แบบ 50 ทวิ) สำหรับการชำระแบบหักภาษีแต่ละครั้ง และ **อัปโหลด** ที่หน้า "ใบแจ้งหนี้–ภาษีหัก ณ ที่จ่าย" (หรือส่งให้เรา) โดยเร็ว หากไม่มีหนังสือรับรองภายใน 30 วันนับจากการชำระ เราจะส่งการแจ้งเตือน

14.5 **กรณีไม่ส่งหนังสือรับรอง**: หากยังไม่ได้รับ 50 ทวิ หลังการแจ้งเตือนและพ้นอีก [15] วัน เราอาจ หลังแจ้งเป็นหนังสือ (ก) เรียกเก็บจำนวนภาษีที่หักไว้ (ส่วนที่ขาด) จากท่านด้วยใบแจ้งหนี้หรือใบเพิ่มหนี้ (ข) กันหรือหักเครดิตกระเป๋าเงินเทียบเท่า และ (ค) ปิดตัวเลือกหักภาษี ณ ที่จ่ายของบัญชีท่าน หนังสือรับรองที่ไม่ตรงกับการชำระ (จำนวนเงิน นิติบุคคล หรือเลขประจำตัวผู้เสียภาษีไม่ถูกต้อง) ถือว่ายังไม่ได้ส่ง

14.6 เมื่อได้รับหนังสือรับรองที่ถูกต้อง เราถือว่าภาษีที่หักไว้ชำระหนี้ส่วนนั้นแล้ว และกระทบยอดกับเครดิตภาษีที่เราใช้ในแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลประจำปี

14.7 ใช้กฎเดียวกันกับใบแจ้งหนี้ลูกค้ารายสำคัญแบบชำระภายหลัง (ข้อ 18) โดยส่งหนังสือรับรองตามการชำระแต่ละใบแจ้งหนี้ และยอดที่ชำระเป็นยอดสุทธิหลังหักภาษี

14.8 เราจัดข้อมูลที่ท่านต้องใช้ออก 50 ทวิ (ชื่อนิติบุคคลของเรา เลขประจำตัวผู้เสียภาษี เลขที่ใบแจ้งหนี้ ฐานภาษี) ผลต่อการคืนเงินอยู่ในข้อ 10.13

15. ใบลดหนี้

15.1 เมื่อมีเหตุที่ต้องลดมูลค่าของใบกำกับภาษีที่ออกไปแล้ว นิติบุคคลที่ออกใบกำกับภาษีนั้นออก **ใบลดหนี้** (รหัสประเภทเอกสาร 81) ระบุเลขที่ใบกำกับภาษีเดิม จำนวนที่ลด **เหตุผล** และการปรับภาษีมูลค่าเพิ่ม เหตุผลที่เราใช้ ได้แก่ (ก) **การคืนเงิน** เงินเติมหรือค่าแพ็กเกจ (ข) การยกเลิก (ค) การแก้ไขความผิดพลาดในการเรียกเก็บ (ง) **เครดิตชดเชย SLA** ตามข้อตกลงระดับการให้บริการหรือสัญญาลูกค้ารายสำคัญ (จ) การชดเชยที่ตกลงกันหรือเพื่อรักษาความสัมพันธ์ (ฉ) การกลับรายการ chargeback

15.2 ใบเพิ่มหนี้ (รหัส 80) ใช้เรียกเก็บส่วนต่างเพิ่ม

15.3 สำหรับการคืนเงิน ใบลดหนี้ออกเมื่ออนุมัติคืนเงิน ตามจำนวนที่คืน (รวมส่วน VAT) สำหรับเครดิตชดเชย SLA ใบลดหนี้ออกสำหรับช่วงเวลาที่เกี่ยวข้องและหักกลบกับใบแจ้งหนี้ฉบับถัดไปหรือจัดการตามที่สัญญากำหนด และ **ไม่จ่ายเป็นเงินสดและไม่ใช่เครดิตกระเป๋าเงิน** เว้นแต่สัญญาระบุเป็นอย่างอื่น

15.4 เลขที่ใบลดหนี้/ใบเพิ่มหนี้เรียงต่อเนื่องในลำดับของนิติบุคคลที่ออกเอกสารแต่ละราย และเก็บตามระยะเวลาเดียวกับเอกสารทางบัญชี

16. การแจ้งเปลี่ยนแปลงราคา

16.1 **ราคาตามการใช้งาน**: ใช้รายการราคา ณ เวลาที่ใช้บริการ เราประกาศในหน้ารายการราคาและแจ้งล่วงหน้าก่อนมีผล

16.2 **สมาชิกและลูกค้าองค์กร**: การปรับราคา สิทธิประโยชน์ หรือกฎการเรียกเก็บเงิน เราแจ้งล่วงหน้า **ไม่น้อยกว่า 30 วัน** ก่อนมีผล ทางการแจ้งเตือนในระบบ อีเมล หรือ LINE

16.3 หากท่านไม่ยอมรับ ท่านยกเลิกแพ็กเกจหรือเลิกใช้บริการก่อนวันมีผลได้โดยไม่ต้องรับผิด และให้จัดการยอดที่ยังไม่ใช้ตามข้อ 10 หากใช้บริการต่อหลังวันมีผล ถือว่ายอมรับราคาใหม่

16.4 การปรับที่เป็นคุณแก่ท่าน (เช่น ลดราคา) มีผลทันที

16.5 ราคาในใบสั่งซื้อที่ยืนยันแล้วไม่ได้รับผลกระทบในช่วงอายุของใบสั่งซื้อ

17. สกุลเงินและอัตราแลกเปลี่ยน

17.1 ราคาและบัญชีทั้งหมดเป็นบาทไทย (THB) กระเป๋าเงินเป็นสกุลบาทเสมอ

17.2 **การชำระเป็นเงินตราต่างประเทศ**: หากเรารับชำระเป็นสกุลเงินอื่น จะแปลงเป็นบาทด้วยอัตราแลกเปลี่ยนที่ **ล็อกไว้ ณ เวลาที่ท่านยืนยันการชำระเงิน** บวกค่าธรรมเนียมการแปลง ซึ่งแสดงให้ท่านเห็นก่อนยืนยัน เครดิตลงตามจำนวนเงินบาทที่แปลงแล้ว จำนวนเงินต่างประเทศที่แสดงที่อื่นเป็นเพียงค่าประมาณ และไม่ปรับอัตราภายหลัง

17.3 ธนาคารผู้ออกบัตรหรือเครือข่ายบัตรอาจเรียกเก็บส่วนต่างอัตราแลกเปลี่ยนและค่าธรรมเนียมข้ามประเทศเพิ่มเติม ซึ่งท่านรับผิดชอบเอง

17.4 ใบกำกับภาษีออกเป็นบาทไทย การคืนเงินเป็นสกุลบาทเข้าช่องทางชำระเงินเดิม (ข้อ 10.7) ส่วนต่างอัตราแลกเปลี่ยนเป็นเรื่องระหว่างท่านกับผู้ออกบัตร

18. การชำระล่าช้า การทวงถาม และลูกค้ารายสำคัญ

18.1 **การชำระภายหลังและเงื่อนไขการชำระ**: ลูกค้าองค์กรและลูกค้ารายสำคัญที่ได้รับอนุมัติให้ชำระภายหลังจะได้รับใบแจ้งหนี้รายเดือน (การประมวลผลรอบบิลออกใบแจ้งยอดและใบแจ้งหนี้แยกตามนิติบุคคลผู้ออกเอกสารและประเภทรายได้) และต้องชำระภายในเงื่อนไขการชำระตามสัญญา คือ **15, 30 หรือ 45 วัน** นับจากวันที่ใบแจ้งหนี้ (ค่าเริ่มต้น 30 วัน)

18.2 **วงเงินเครดิต**: การใช้งานใหม่ตรวจสอบกับวงเงินเครดิตของท่านหักด้วยการใช้งานที่ยังไม่ได้ออกใบแจ้งหนี้และลูกหนี้ค้างชำระ เมื่อถึงวงเงิน เราอาจปฏิเสธหรือจำกัดการใช้งานใหม่จนกว่าท่านจะชำระหรือเราเพิ่มวงเงิน

18.3 **ลำดับการทวงถาม (ค่าเริ่มต้น)**: สำหรับใบแจ้งหนี้องค์กรที่เกินกำหนด เราส่งการแจ้งเตือน **ก่อนครบกำหนด 3 วัน (D-3) ในวันครบกำหนด (D0) D+3 และ D+7** และอาจ **ระงับบริการเมื่อ D+14** สำหรับลูกค้ารายสำคัญ การระงับต้องได้รับอนุมัติภายในก่อน และหากสัญญากำหนดต้องแจ้งเป็นหนังสือ บริการ **กลับมาใช้ได้เมื่อชำระเงิน** (หรือตามแผนการชำระที่ตกลงกัน)

18.4 การชำระล่าช้า: หลังแจ้งเป็นหนังสือ เราอาจ (ก) เรียกดอกเบี้ยผิดนัดตามอัตราที่กฎหมายอนุญาตหรืออัตราที่ตกลงในใบสั่งซื้อ (ข) จำกัดการโทรออก (ค) กำหนดให้ชำระล่วงหน้า (ง) เรียกค่าติดตามทวงถามและค่าใช้จ่ายทางกฎหมายตามสมควร

18.5 การชำระล่าช้าไม่กระทบสิทธิของท่านในการโต้แย้งตามข้อ 9 จำนวนที่โต้แย้งไม่ถือเป็นการผิดนัดระหว่างการสอบสวน

18.6 หากเครดิตกระเป๋าเงินไม่พอตัดค่าบริการที่เกิดขึ้นแล้ว ท่านต้องเติมให้ครบโดยเร็ว

18.7 **เครดิตชดเชย SLA**: เครดิตชดเชยระดับการให้บริการของลูกค้ารายสำคัญคำนวณตามสัญญา (อัตราการส่งถึง อัตราการรับสาย ความหน่วง เวลาให้บริการ) และออกเป็น **ใบลดหนี้** (ข้อ 15) หักกับใบแจ้งหนี้ฉบับถัดไป เว้นแต่สัญญาระบุเป็นอย่างอื่น

18.8 ภาษีหัก ณ ที่จ่ายของใบแจ้งหนี้แบบชำระภายหลังเป็นไปตามข้อ 14.7

19. การหมดอายุ (breakage) ของเครดิตที่ไม่ได้ใช้

19.1 **เครดิตที่ชำระเงิน** หมดอายุเมื่อครบ 24 เดือนนับจากการเติมเงินครั้งล่าสุด (ข้อ 4.4) และเตือนล่วงหน้า 30 วัน **เครดิตฟรีและเครดิตโปรโมชัน** หมดอายุตามที่โปรโมชันระบุ (ค่าเริ่มต้น 30 วัน)

19.2 เมื่อหมดอายุ ยอดที่ไม่ได้ใช้สิ้นสภาพ และ **ไม่คืนเงินหรือกู้คืนไม่ได้** (เรียกว่า "breakage") ตามที่กฎหมายอนุญาต ทั้งนี้ไม่กระทบสิทธิตามกฎหมายของผู้บริโภค เราแนะนำให้ท่านเติมเงินหรือใช้เครดิตก่อนวันหมดอายุ

19.3 เครดิตฟรีหมดอายุแล้วสิ้นผลโดยอัตโนมัติ

19.4 เมื่อปิดบัญชี **ก่อน** หมดอายุ เราคืนเงินเครดิตที่ชำระเงินและยังไม่ได้ใช้ตามข้อ 10

20. การเก็บบันทึก

เราเก็บเอกสารทางบัญชีและภาษีตามระยะเวลาที่กฎหมายบัญชีและภาษีของไทยกำหนด (ไม่น้อยกว่า 5 ปี) และเพื่อความรอบคอบเก็บไว้ **10 ปี** บันทึกเสียงการโทร ข้อความถอดเสียง และข้อมูลอื่นเก็บตามระยะเวลาในนโยบายความเป็นส่วนตัว

21. ช่องทางติดต่อและการร้องเรียน

ฝ่ายสนับสนุน [support@example.co.th] ฝ่ายกฎหมาย [legal@example.co.th] ด้านความเป็นส่วนตัว [dpo@example.co.th] โทร [เบอร์โทรศัพท์] ที่อยู่ [ที่อยู่สำนักงานใหญ่ / Head office address] กรุงเทพมหานคร เราจัดการข้อร้องเรียนตามขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน

22. กฎหมายที่ใช้บังคับและการระงับข้อพิพาท

22.1 นโยบายนี้อยู่ภายใต้กฎหมายแห่งราชอาณาจักรไทย

22.2 **ผู้บริโภค**: ข้อพิพาทอยู่ในเขตอำนาจศาลไทยที่กรุงเทพมหานคร โดยไม่กระทบสิทธิของผู้บริโภคตามกฎหมายที่จะฟ้องคดีที่ศาลภูมิลำเนาของตน

22.3 **ลูกค้าองค์กร (B2B)**: ข้อพิพาทเสนอต่อสถาบันอนุญาโตตุลาการ (TAI) สถานที่ตัดสินกรุงเทพมหานคร ภาษาไทยหรืออังกฤษ อนุญาโตตุลาการหนึ่งคน หากทุนทรัพย์เกิน 5,000,000 บาท ให้มีอนุญาโตตุลาการสามคน การขอมาตรการคุ้มครองชั่วคราวเร่งด่วนยื่นต่อศาลที่กรุงเทพมหานครได้

23. ภาษาและการให้ผล

นโยบายนี้จัดทำเป็นภาษาจีน ไทย และอังกฤษ หากมีความขัดแย้งหรือกำกวม ให้ถือตามฉบับภาษาไทย

24. เวอร์ชันและการเปลี่ยนแปลง

นโยบายนี้เป็นเวอร์ชัน 1.1.0 การเปลี่ยนแปลงจาก 1.0.0: อายุเครดิตที่ชำระเงินเปลี่ยนจาก 12 เดือน (นับจากการใช้ล่าสุด) เป็น 24 เดือนนับจากการเติมเงินล่าสุด และเมื่อหมดอายุ (breakage) ไม่คืนเงิน กฎคูปอง จุดความรับผิดในภาษี นิติบุคคลผู้ออกเอกสาร และกฎ e-Tax การเติมเงินแบบหักภาษี ณ ที่จ่ายลงเครดิตตามยอดรวมและการอัปโหลด 50 ทวิ เหตุผลของใบลดหนี้รวมถึงเครดิตชดเชย SLA การล็อกอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ การทวงถามและเงื่อนไขชำระภายหลังของลูกค้ารายสำคัญ เราแจ้งการเปลี่ยนแปลงตามข้อ 16 และเก็บทุกเวอร์ชันพร้อมบันทึกการยอมรับของท่าน (รหัสเอกสาร เวอร์ชัน ค่าแฮช IP UA เวลา)

นโยบายการคืนเงินและการเรียกเก็บเงิน · v1.1.0 · sha256 9c3380e681976b85