> ⚠ 需泰国律师审阅后正式启用

> ⚠ 税务/会计条款(第 12–15、17–19 条)需持牌会计师/律师核实。标注"默认"的数值为平台可配置默认值,不构成对法律的陈述。

退款与计费政策

版本 1.1.0　生效日期:2026 年 12 月 1 日
运营方:[暹罗之声人工智能有限公司 / Siam Voice AI Co., Ltd.],注册地址 [ที่อยู่สำนักงานใหญ่ / Head office address],曼谷;纳税人识别号 [เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 13 หลัก](品牌:Nexora AI Call / สยามวอยซ์),以下称"我们"或"平台"。

1. 适用范围与文件关系

1.1 本政策适用于您在 Nexora AI Call 平台上购买、充值、订阅和使用的全部付费服务,包括:AI 电话(拨出、接听、中泰翻译桥接)、短信(SMS)、LINE 官方账号消息、号码租用、企业知识库、商务文件起草(文档包)、API 调用以及相关订阅套餐。

1.2 本政策构成《服务条款》(个人版或企业版)的一部分。与企业客户另行签署的《企业服务协议》及订单中有不同约定的,以该协议及订单为准。

1.3 本政策不排除或限制消费者依据《消费者保护法》及其他强制性法律享有的权利。

1.4 **开票主体**:服务由您订单或发票所载的法律实体提供并开票:软件平台类服务(订阅、AI 服务、知识库、文档包)由平台公司提供;电信组成部分(通话分钟的线路部分、短信、号码租用)由 泰籍控股电信持牌公司名称提供。各实体使用各自独立的连续编号开具税务单据(第 13 条)。本政策中的"我们"指开具相关单据的实体。[实体架构及 NBTC 牌照类型——待核实。]

2. 定义

- **钱包额度(Wallet Credit)**:您预付给我们、用于抵扣平台服务费用的**服务额度**。
- **付费额度**:您以真实资金充值所形成的额度。
- **免费额度**:我们赠送的试用或促销额度。
- **冻结(Hold)**:为一次通话、发送或任务预先占用的额度。
- **订阅**:按月收取固定费用并附带权益的套餐。
- **用量计费**:按实际使用量(分钟、短信条数、文档数等)计费。
- **工作日**:除周六、周日和泰国法定公共假日外的日子。

- **重点客户(KA)/后付费**:经我们批准、按账单(后付费)结算而非使用预付钱包额度的企业客户,适用第 18 条的信用额度和账期。
- **贷项通知单**:冲减已开具税务发票的税务单据(第 15 条)。
- **预扣税充值**:选用预扣税选项的充值(第 14 条)。

3. 钱包额度的性质

3.1 钱包额度是**预付的服务额度**,不是电子货币,不是存款,不构成银行或支付服务账户。

3.2 钱包额度:(a) **不可转让**——不可出售、赠与,不可在用户、账户或租户之间转移(包括关联或同级租户之间),法律另有规定或经我们书面同意的除外;(b) **不产生利息**;(c) **不可提现、不可兑换现金**——资金离开钱包的唯一途径是第 10 条规定的退款,且仅退回**原支付方式**;(d) 仅可用于抵扣我们自有的平台服务费用,不可用于购买第三方商品或向他人付款。

3.3 钱包的记账采用复式记账,每一笔充值、冻结、结算、退款均形成不可更改的账务记录,您可在"钱包/账单"页面查看和下载。

3.4 我们的 AI 系统无权修改账务记录;所有扣款由系统按本政策及价目表自动执行。

3.5 平台不提供任何转账、提现或点对点支付功能。将钱包额度用作支付工具、洗钱或通过转售服务套现的,我们可能暂停账户并向有关机关报告。

3.6 采用后付费的重点客户,其后付费用量不使用钱包额度;适用第 18 条。

4. 充值

4.1 您可通过泰国 PromptPay 二维码或银行卡等我们提供的方式充值。支付由泰国支付网关服务商(Opn Payments / Omise)处理。我们不保存您的完整银行卡号。

4.2 充值金额以泰铢(THB)计。单笔最低/最高充值额及每日限额以充值页面显示为准 [最低充值金额]。

4.3 充值在支付网关确认到账后入账。网络延迟时,可能最长数分钟至数小时到账;如超过 24 小时未到账,请联系客服并提供付款凭证。

4.4 **付费额度有效期(默认)**:付费额度自**最后一次充值起 24 个月**到期。新充值会使整个付费余额重新起算 24 个月;使用不延长有效期。到期前 30 天我们会通过站内通知、邮件或 LINE 提醒。到期后果见第 19 条。

4.5 充值时我们自动开具收据/税务发票(第 13 条)。

4.6 **纳税时点**:充值或订阅费的增值税于我们**收到款项之日**产生,而非额度日后使用时。因此收据/税务发票以付款日为开票日(第 12、13 条)。

4.7 **支付网关费用**:支付网关及银行手续费在您申请退款时**不予退还**,但强制性法律另有要求的除外(第 10.12 条)。

4.8 **预扣税选项**:须预扣税的法人客户充值时可选用预扣税选项;应付金额、钱包入账及证明书义务见第 14 条。

4.9 **外币支付**按第 17 条折算为泰铢;钱包始终以泰铢计。

5. 免费额度、优惠券与促销

5.1 新用户可获免费试用额度 **฿20**(最多 3 通通话,每通不超过 3 分钟,仅限已验证的本人或经批准的号码)。其他促销额度按订单或活动页面说明。

5.2 免费额度:**不可退款、无现金价值、不可转让、不产生佣金**。有效期以订单或促销说明为准(**默认自发放起 30 日**),到期自动作废。

5.3 使用顺序:对适用产品,系统**优先消耗免费额度**,再使用付费额度(租户可配置)。免费额度在任何情形下(包括账户注销)均不可折现退款。

5.4 以滥用、套利、虚假注册等方式取得的免费额度,我们有权撤销。

5.5 **优惠券与促销码**:可为百分比折扣、固定金额折扣或赠送免费额度,并受其附带限制约束:总兑换次数、每客户兑换次数、最低充值/消费额、有效期、适用套餐或产品。

5.6 **每个已验证手机号与设备限一次**:除促销另有说明外,每个已验证手机号及设备限兑换一次优惠券或试用权益(试用防滥用还会参考 IP);优惠码不可叠加、不可兑换现金、不可转让。

5.7 **与退款的关系**:因充值获得优惠券赠送的,该充值退款时先冲回赠送额度或折扣;退款按实际支付且未使用的现金金额计算(第 10 条)。

5.8 **滥用**:以多账号、自我推荐、虚假注册、自动化等滥用方式取得的优惠券或免费额度,我们有权拒绝、撤销或冲回,并可暂停相关账户。

5.9 我们会为税务目的记录免费额度的消耗;发放免费额度时不开具税务发票。[促销额度的税务处理(视同销售)——需持牌会计师核实。]

6. 订阅套餐与自动续费

6.1 当前订阅套餐(泰铢/月):

套餐	月费
生活电话(Life Phone)	฿199
中泰商务秘书(Sino-Thai Business Secretary)	฿599
企业基础(Enterprise Basic)	฿1,490
企业成长(Enterprise Growth)	฿2,499
企业团队(Enterprise Team)	฿4,999

套餐包含的额度、权益和限制以购买页面和订单为准。**个人(消费者)价格显示含 7% 增值税;企业价格不含 7% 增值税,另加 VAT,除非订单另有说明。**

6.2 **自动续费**:订阅按月自动续费,直至您取消。续费日为首次订阅日在每月的对应日(无对应日的月份为当月最后一日)。续费通过钱包额度或您绑定的付款方式扣收。

6.3 **续费提醒**:续费前不少于 3 日以站内通知、邮件或 LINE 提醒您续费金额与日期;年度或长周期套餐(如有)提前 30 日提醒。

6.4 **取消**:您可随时在"账户-订阅"页面取消自动续费,无须说明理由。取消在当前计费周期**结束时生效**,周期内您可继续使用已付费权益;已开始的周期费用不按比例退还,但第 10.3 条规定的情形除外。

6.5 **扣款失败**:续费失败时我们会通知您并在 3 日内重试;仍失败则订阅降级为按量付费,保留您的数据 30 天,期满后按《隐私政策》处理。

6.6 **升级/降级**:升级即时生效,差价按剩余天数比例计收;降级于下一计费周期生效。

6.7 订阅价格或权益调整,依第 16 条提前通知。

7. 用量计费与取整

7.1 **价目表**(以使用时的价目表为准):

项目	单价
AI 拨出电话	฿3.00/分钟
AI 接听来电	฿2.00/分钟
中泰翻译桥接通话	฿4.00/分钟
短信(泰国境内)	฿0.75/段
号码租用	฿150/月
文档包(商务文件起草)	฿49/份

个人价格含 VAT;企业价格不含 VAT。其他国家/地区短信、专线等另行在价目表公布。

7.2 **通话计费粒度**:按"已开始的计费单位"计费,计费单位可配置为 6 秒、30 秒或 60 秒(默认以您的套餐或订单为准)。通话从**被叫接通(应答)**起算,到挂断结束。

7.3 **取整示例**(拨出电话 ฿3.00/分钟,通话时长 2 分 10 秒 = 130 秒):

计费单位	计费时长	费用
60 秒	3 个单位 = 180 秒	฿9.00
30 秒	5 个单位 = 150 秒	฿7.50
6 秒	22 个单位 = 132 秒	฿6.60

7.4 **短信分段**:GSM 7 位字符单条 160 字符、拼接后每段 153 字符;含泰文/中文等 Unicode 字符的单条 70 字符、拼接后每段 67 字符。按实际发送的分段数计费。

7.5 **金额取整**:每一计费项目的金额以泰铢计算,四舍五入到小数点后两位(1 萨当);税额依税务规则单独计算并取整。

7.6 **号码租用**:按月预收,月内不按比例退还;终止租用在当月月底生效。

7.7 **文档包**:每份成功生成的文档计费一次;生成失败(系统原因)的不计费。重新生成视为新的一份,除非是因系统错误的重试。

7.8 **API 与企业用量**:按订单价格和用量统计;每月账单列明明细,您可导出通话详单。

7.9 **按结果计费**:部分套餐按已确认的结果收费(例如已确认的预约、已送达的提醒、已筛选的候选人),与按分钟用量并行或替代,具体以套餐和订单为准。仅当结果符合套餐中的定义(如对方已确认预约、按送达报告提醒已送达)时才计费。不符合定义的结果、重复结果及经复核被撤销的结果不计费,或自动返还到钱包。同一通话的按分钟用量依第 7.2–7.3 条另行计费,套餐另有说明结果费已包含的除外。

8. 冻结、失败通话与自动返还

8.1 **冻结**:发起通话、批量短信或任务前,系统会按预计费用冻结相应额度,避免透支。通话或任务结束后,系统按实际费用**结算**,多冻结的部分立即释放;任务取消或失败,则整笔冻结释放(作废)。冻结金额在钱包页面单独显示。

8.2 额度不足时,系统可能拒绝发起或中途结束通话,并提示充值。

8.3 **失败通话**:以下情形不计费或自动返还:被叫未接通(占线、无人接听、拒接、空号)、网络或供应商故障导致未建立通话、因平台原因造成的服务中断(中断部分)、重复扣费。**服务失败的额度自动返还到您的钱包**,无须申请。

8.4 以下情形仍计费:通话已接通后因您或对方的原因中断;语音信箱接通(因已应答);因您输入错误的号码而接通他人电话。

8.5 如您认为某笔费用不应计收,请依第 9 条提出争议。

9. 账单争议

9.1 您对任何扣费有异议的,须在**扣费日(或账单日)起 30 日内**通过客服 [support@example.co.th] 或工单提出,说明通话/交易编号、时间及理由。

9.2 我们将在 3 个工作日内确认收到,并在 15 个工作日内完成调查并答复。我们可能调取通话记录、计费日志与供应商话单核对。

9.3 争议成立的,我们将把差额返还到钱包,或经您要求退回原支付方式(见第 10 条)。争议不成立的,我们会说明理由及计费依据。

9.4 争议期间,争议金额之外的服务继续提供;如争议金额影响账户安全,我们可能暂时限制相关功能。

9.5 超过 30 日提出的争议,我们将尽力协助,但可能因供应商话单已不可得而无法调整,不影响您的法定权利。

9.6 **结果争议与复核**:您可在第 9.1 条期限内对结果计费提出争议,说明编号和理由(如通话当时对方已取消预约、候选人记录有误)。我们会对照通话录音、转写、送达报告和供应商记录复核,并依第 9.2 条答复。结果无法核实的,结果费返还到钱包(已开具税务发票的,开具贷项通知单,第 15 条)。结果在计费后才发生变化(如事后取消)的,除非套餐另有规定,不予冲回。

10. 退款

10.1 **退款的一般原则**:退款仅适用于**付费额度**,并按下列规则办理。**免费额度不可退款**;**已使用的额度不可退款**;**服务失败的额度自动返还(第 8.3 条)**。

10.2 **充值后 14 日内**:未使用的付费充值部分,自充值之日起 14 日内申请的,**全额退款,扣除支付网关/银行手续费**(及已使用、已冻结的金额)。

10.3 **订阅**:首次订阅(或升级)后 14 日内,如您尚未使用该订阅附带的任何额度或权益,可申请退还该订阅费,扣除支付手续费;续费周期开始后不退还,但因我们的重大服务故障达到《服务水平协议》约定的,依该协议享受服务补偿。

10.4 **14 日后**:未使用的付费额度余额,可在**账户注销时**申请退还,扣除支付手续费及**处理费**。处理费以**不超过实际成本且不超过退款金额的 3%** 为限。

10.5 **不予退款**:已使用额度;已计费的通话、短信、文档包;号码租用已开始的当月费用;免费、促销及赠送额度;**已到期额度(破损/breakage——第 19 条)**;因违反《服务条款》或《可接受使用政策》被封停账户时的余额(经调查无违规的除外;涉案资金按法律与司法机关要求处理)。

10.6 **申请与审核**:通过"钱包-申请退款"页面或客服提交申请,我们在 3 个工作日内审核。我们可能要求核实身份(尤其是 KYC 未完成的账户)、核对充值记录。

10.7 **退款方式与时限**:退款**仅退至充值或订阅时使用的原支付方式**(PromptPay/银行卡/银行账户),审核通过后 **7–14 个工作日**内到账(取决于银行与支付网关)。不退至第三方账户、您的其他账户、现金,也不提供钱包到银行的提现。如原支付方式已不可用,我们将与您及支付网关协商有记录的替代方案,确保资金退回同一付款人。

10.8 退款以泰铢计。因汇率导致的差异由发卡机构处理,我们不承担。

10.9 退款以**反向账务记录**入账,您的钱包相应减少;发生退款时,我们开具相应的**贷项通知单**(第 15 条)。

10.10 **推荐/代理佣金回收**:产生推荐或代理佣金的充值如发生退款或拒付,相应佣金将从推荐人/代理商处**扣回(clawback)**(见《推荐计划条款》;分销商见《分销商协议》)。该扣回仅涉及我们与推荐人/代理商之间的关系,不影响您的退款权利。

10.11 **消费者法定权利**:如您是消费者,以上规则不影响您依《消费者保护法》、《电子交易法》等享有的法定权利。

10.12 **网关及银行手续费**不予退还,并在第 10.2、10.3 条规定的情形下从退款中扣除,但强制性法律另有要求的除外。仅因我们的过错造成(如重复扣款)的,手续费由我们承担。

10.13 **预扣税充值的退款**:对预扣税充值(第 14 条),现金退款仅以我们**实际收到**的金额(净付款)为限。由预扣税部分形成的入账额度不以现金退还;未使用的,将与预扣税金额冲回,并相应调整贷项通知单及尚未交付的 50 nɔ̄ 证明书。[具体做账方式——需持牌会计师核实。]

10.14 **内部审批**:超过 ฿1,000 的退款及人工调整额度须经第二位内部审批人(四眼原则)批准,可能延长第 10.6 条的审核时间。

11. 拒付与支付争议(Chargeback)

11.1 如您对银行卡扣款有疑问,建议先联系我们,我们通常能更快处理。

11.2 如您向发卡行发起拒付:(a) 我们会向支付网关和发卡行提供使用记录、通话记录和账务证据;(b) 争议期间可暂停您的账户相关功能和冻结相关额度;(c) 如拒付最终被判定对我们不利,相应额度将扣回(钱包可能出现负数,您须补

足);(d) 支付网关收取的拒付手续费可能转由您承担,以实际发生的数额为限;(e) 恶意拒付(例如已使用服务后拒付)可能导致账户终止及追索。

11.3 拒付胜诉(判定对您有利)时,我们将恢复相应额度或不再追索。

11.4 **负余额**:拒付或冲回导致钱包为负的,将阻止新的使用,并可**暂停账户**,直至补足。拒付损失与网关费用分别记入单独账户,我们将开具或调整相应的贷项通知单。

12. 税费

12.1 **增值税(VAT)**:我们是泰国增值税登记人(如适用 [VAT 登记号])。适用税率为 **7%**。个人(消费者)价格含 VAT;企业价格不含 VAT,在账单上单独列示。

12.2 您承担因使用服务在您所在地产生的其他税费(如适用)。

12.3 税率变化时,按税法规定的新税率计收。

12.4 **纳税时点**:充值和订阅的销项增值税于我们收到款项之日确认(而非后续使用时)。后付费 KA 发票的增值税按届时有效的服务类税务发票规则处理 [待核实]。

12.5 我们须遵守所得税及收入确认规则(包括预付额度的递延及在使用或到期时确认)。这些属内部会计事项,不改变您应付的金额。

13. 税务发票、收据与 e-Tax

13.1 **开票主体与编号**:每份税务单据由销售该服务的法律实体(平台公司或电信持牌公司——第 1.4 条)开具,载明该实体的名称、地址、纳税人识别号及分支机构。各实体按单据类型/分支机构使用各自连续的编号序列。因此同一订单可能产生两个实体的单据;每个明细行标注收入类别(软件平台 / 电信转售)。

13.2 **单据类型**:每次成功充值或订阅付款(纳税时点)后,我们**自动开具**并提供下载:

- **企业(提供 13 位纳税人识别号、地址及分支机构代码,如"สำนักงานใหญ่"/00000 的法人)**:**完整税务发票**(或收据/税务发票),含《税法典》(ประมวลรัษฎากร)第 86/4 条要求的内容,如"ใบกำกับภาษี"字样、买卖双方名称、地址、纳税人识别号、编号、日期、描述、价格和增值税额。
- **个人**:**简易税务发票**(第 86/6 条要求的内容)或收据。个人如需完整税务发票,须在付款前提供姓名、地址和纳税人识别号。
- **贷项通知单**用于退款、取消、计费更正和 SLA 补偿(第 15 条);**借项通知单**用于补收费用。

13.3 **e-Tax Invoice 与 e-Receipt**:单据按泰国税务局 e-Tax 格式(PDF 与 XML)生成,采用适用于各单据的类型代码(例如贷项通知单 81、借项通知单 80,其余按届时有效的税务局代码表 [待核实]),并自动作为 e-Tax Invoice / e-Receipt 开具,含大写泰文金额("บาทถ้วน")。e-Tax 传送延迟时,仍先开具 PDF,并在条件允许时补传。

13.4 请在充值前于"账户-开票信息"填写准确的法人名称、地址、税号与分支机构信息。**开票后更正**须在开票当月内申请;跨月更正通过贷项通知单加重开方式办理。

13.5 如您需要佛历日期格式的单据,可在设置中选择。

13.6 我们可对税务单据使用电子签名/证书(CA 证书),对应功能随条件开通。

14. 预扣税(หัก ณ ที่จ่าย)与 50 ทวิ 证明书

14.1 如您是**法人客户**(公司、合伙、社团等)且依法须在支付服务费时预扣所得税,税率依付款性质及税务局规定确定。常见税率:一般服务费 **3%**(预扣税充值选项的默认税率);运输类费用 1%;广告类费用 2%。如不确定,请咨询您的税务顾问。

14.2 预扣税的计税基数为**不含 VAT 的服务费金额**。

14.3 **预扣税充值**:充值时您可选用预扣税选项。我们按**总额**服务价值开具税务发票;VAT 按总额计收;您支付总额扣除 3% 预扣税后的金额。**钱包按总额入账**。示例(非法律陈述):入账总额 ฿10,000 + VAT ฿700 = ฿10,700;扣除 ฿10,000 的 3%(฿300),应付 ฿10,400;钱包入账 ฿10,000。在收到 50 ทวิ 证明书前,我们将该 ฿300 记为预扣税应收款。

14.4 **每笔付款一份 50 ทวิ**:您须就每笔预扣付款开具预扣税证明书(เเบบ 50 ทว),并及时在"账单-预扣税"页面**上传**(或交付给我们)。付款后 30 日仍缺失证明书的,我们会发送提醒。

14.5 **未交付证明书**:提醒后再过 [15] 日仍未收到的,我们可在书面通知后:(a) 以发票或借项通知单向您追收预扣金额(差额);(b) 冻结或扣减等值的钱包额度;(c) 停用您账户的预扣税选项。金额、实体或税号与付款不符的证明书视为未交付。

14.6 收到有效证明书后,我们将预扣税视为已清偿相应款项,并与我们在年度企业所得税申报中申请抵免的税款核对。

14.7 后付费重点客户发票(第 18 条)适用相同规则,按每次发票付款交付预扣税证明书,实际付款额为扣除预扣税后的金额。

14.8 我们提供您出具 50 ทวิ 所需数据(我方实体名称、税号、发票编号、计税基数)。退款的影响见第 10.13 条。

15. 贷项通知单(ใบลดหนี้)

15.1 如发生须冲减已开具税务发票金额的情形,由原开票实体开具**贷项通知单**(单据类型代码 81),注明原发票编号、冲减金额、**原因**及增值税调整。我们使用的原因包括:(a) 充值或订阅**退款**;(b) 取消;(c) 计费错误更正;(d) 依《服务水平协议》或重点客户合同的 **SLA 补偿**;(e) 约定的补偿或善意补偿;(f) 拒付冲回。

15.2 借项通知单(代码 80)用于补收差额。

15.3 退款的贷项通知单于退款获批时开具,金额为退款金额(含 VAT 部分);SLA 补偿的贷项通知单按相关期间开具,冲抵下一张发票或按合同约定处理,除非合同另有约定,**不以现金支付,也不属于钱包额度**。

15.4 贷项/借项通知单在各开票实体的序列中连续编号,保存期限同账务记录。

16. 价格变更通知

16.1 **用量价格**:以使用时的价目表为准。我们会在价目表页面公布并在生效前提前通知。

16.2 **订阅和企业客户**:价格、权益或计费规则的调整,须在生效前**至少 30 日**以站内通知、邮件或 LINE 通知您。

16.3 您不同意的,可在生效日前取消订阅或终止服务,不承担违约责任,按第 10 条处理未使用余额。生效日后继续使用,视为接受新价格。

16.4 对您有利的调整(如降价)可即时生效。

16.5 已下单且已确认的订单价格在订单有效期内不受影响。

17. 币种与汇率

17.1 全部价格和账务以泰铢(THB)计。钱包始终以泰铢计。

17.2 **外币支付**:如我们接受其他币种付款,将按**您确认付款时锁定**的汇率折算为泰铢并另收折算手续费,二者均在您确认前显示。按折算后的泰铢金额入账;其他位置显示的外币金额仅供参考。汇率事后不作调整。

17.3 发卡行或卡组织另行收取的汇率差价与跨境手续费由您承担。

17.4 发票以泰铢开具。退款以泰铢退至原支付方式(第 10.7 条);汇率差异由您与发卡机构处理。

18. 逾期付款、催收与重点客户

18.1 **后付费与账期**:经批准后付费的企业及重点客户按月出账(账单运行按开票实体和收入类别生成对账单及发票),并须在合同约定的账期内付款:自开票日起 **15、30 或 45 日**(默认 30 日)。

18.2 **信用额度**:新增用量按您的信用额度扣减未出账用量及未结应收款后核对。达到额度时,我们可拒绝或限制新用量,直至您付款或我们提高额度。

18.3 **催收节奏(默认)**:对逾期的企业发票,我们在**到期日前 3 日(D-3)、到期日(D0)、D+3、D+7** 发送提醒,并可于 **D+14 暂停服务**。重点客户的暂停须事先经内部审批,合同有要求的还须书面通知。**付款(或约定的付款计划)后恢复服务**。

18.4 逾期付款:书面提示后,我们可 (a) 按法律允许的利率或订单约定的利率计收逾期利息;(b) 限制外呼;(c) 要求预付;(d) 追索合理的催收费用和法律费用。

18.5 逾期付款不影响您依第 9 条提出争议的权利,争议金额在调查期间不计逾期责任。

18.6 钱包余额不足以结算已发生的用量时,您须尽快补足。

18.7 **SLA 补偿**:重点客户的服务水平补偿按合同(送达率、接通率、时延、可用性)计算,以**贷项通知单**(第 15 条)形式冲抵下一张发票,合同另有约定的除外。

18.8 后付费发票的预扣税依第 14.7 条。

19. 未使用额度的到期(破损)

19.1 **付费额度**自最后一次充值起 24 个月到期(第 4.4 条),到期前 30 天提醒。**免费及促销额度**按促销说明到期(默认 30 日)。

19.2 到期后,未使用余额作废,在法律允许范围内**不予退款、不可恢复**(即"破损/breakage")。这不影响消费者的法定权利。建议您在到期日前充值或使用额度。

19.3 免费额度到期自动作废。

19.4 在到期**前**注销账户的,我们按第 10 条退还未使用的付费额度。

20. 记录保存

我们按泰国会计与税务法律要求的期限(不少于 5 年)保存账务与税务单据,并为稳妥起见保存 **10 年**。通话记录、转写和其他数据按《隐私政策》规定的期限保存。

21. 联系方式与投诉

客服 [support@example.co.th];法务 [legal@example.co.th];隐私 [dpo@example.co.th];电话 [เบอร์โทรศัพท์];地址 [ที่อยู่สำนักงานใหญ่ / Head office address],曼谷。我们依《投诉处理程序》处理投诉。

22. 适用法律与争议解决

22.1 本政策受泰王国法律管辖。

22.2 **消费者**:争议由曼谷的泰国法院管辖,但不影响消费者依法在其住所地起诉的权利。

22.3 **企业客户(B2B)**:争议提交泰国仲裁院(TAI),仲裁地曼谷,语言为泰语或英语,独裁仲裁员一名;争议金额超过 THB 5,000,000 的,仲裁员三名。紧急禁令类救济可向曼谷法院申请。

23. 语言与效力

本政策以中文、泰文、英文发布。如有歧义以泰文版为准(Thai version governs)。

24. 版本与变更

本政策版本号为 1.1.0。相对 1.0.0 的变更:付费额度有效期由"自最后使用起 12 个月"改为"自最后充值起 24 个月",到期破损不退款;优惠券规则;纳税时点、开票主体与 e-Tax 规则;预扣税充值按总额入账及 50 nɔ̄ 上传;含 SLA 补偿在内的贷项通知单原因;外币汇率锁定;催收与重点客户后付费条款。我们依第 16 条通知变更,并保存各版本及您的接受记录(文件标识、版本、哈希、IP、UA、时间)。
