> ⚠ 需泰国律师审阅后正式启用
> ⚠ 税务/会计条款（第 10.3 至 10.7 条、第 10.11 条及第 10.14 条）另需持牌会计师/律师核实

Nexora AI Call（暹罗之声）企业用户服务条款（自助注册版）

版本 1.1.0 · 生效日期：2026 年 12 月 1 日

本企业用户服务条款（"**本条款**"）是注册使用本服务的企业或组织（"**客户**"）与 [暹罗之声人工智能有限公司 / Siam Voice AI Co., Ltd.]（"**Nexora AI Call**"）之间具有约束力的协议。税号 [เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 13 หลัก]，总部地址 [ที่อยู่สำนักงานใหญ่ / Head office address]，曼谷。本条款适用于在线自助注册的中小企业和企业。已签署协商确定的《企业服务协议》和订单的客户，以该协议为准；两者冲突时，该协议优先。

接受本条款的人声明其有权代表客户签约。客户为泰国法人的，须在商业发展厅（DBD）或境外同等登记机关登记。

1. 定义

1.1 **本服务**：Nexora AI Call AI 电话助手（AI 外呼与来电接听）、中泰翻译桥接通话、短信、LINE 官方账号消息、企业知识库（"大脑"）、AI 商务文档起草（报价单、合同包）、号码租用、预付钱包、订阅、控制台和 API。
1.2 **租户（Tenant）**：客户在平台上的工作空间。
1.3 **租户管理员**：负责管理租户的授权用户。
1.4 **授权用户**：经租户管理员允许使用本服务的客户员工或承包人。
1.5 **API 密钥**：为访问 API 而签发的凭证。
1.6 **客户数据**：客户或其用户提交的全部数据，包括联系人名单、通话音频、转写、消息、文档和知识库内容。
1.7 **联系人数据**：客户的客户、潜在客户及其他通话/消息对象的个人数据。
1.8 **供应商**：Nexora AI Call 转售或使用其服务的持牌电信运营商及其他供应商，包括 Nexora AI Call 所有人集团内的关联供应商。
1.9 **配套文件**：《可接受使用政策》（AUP）、《服务等级协议》（SLA）、《数据处理协议》（DPA）、《退款与计费政策》、《推荐计划条款》（如客户参与推荐计划）、《隐私政策》及价目表。

2. 协议成立与文件效力顺序

2.1 本条款在注册或结账时接受即成立。依泰国《电子交易法》B.E. 2544（2001），Nexora AI Call 记录接受情况（文档编号、版本、哈希、IP、user agent、时间）。
2.2 效力顺序：（1）已签署的《企业服务协议》/订单（如有）；（2）涉及个人数据的 DPA；（3）本条款；（4）AUP；（5）SLA；（6）《退款与计费政策》及其他配套文件。

3. 账户、KYC 与验证

3.1 客户须完成实名/企业验证（KYC）。等级：L0（未验证；仅限试用）；L1（手机和邮箱已验证）；L2（已提交并通过企业文件审核：六个月内的 DBD 公司证明书、增值税登记证（ภ.พ.20，如适用）、董事身份证或护照、授权签

字人证明）；L3（企业合同）。每日消费、每日外呼次数、每日新增不同号码数量的限额取决于等级。
3.2 Nexora AI Call 可拒绝、暂停或重新验证任何账户，要求补充文件或活体检测，并使用欺诈风险评分作出放行、复核或拦截决定。
3.3 KYC 文件在关系存续期间及终止后五（5）年内保存，用于反欺诈与合规。
3.4 客户保证注册信息真实，信息变更后十四（14）日内更新。

4. 授权用户与租户管理员

4.1 客户须指定至少一名租户管理员，其可邀请、分配角色和移除授权用户，管理号码、API 密钥、保存期限设置、预算和审批。
4.2 客户对其授权用户及使用其凭证者的作为与不作为负责，如同其自身行为。席位上限和角色定义依所选套餐。
4.3 凭证不得共享。客户须及时移除离职人员的访问权限，并在提供时启用多因素认证。租户所有者/管理员及财务角色用户（账单、充值、退款、税务单据）必须启用双重认证（TOTP）。对新设备或异常地点（依据 IP 地理位置/网络及设备指纹）的登录，Nexora AI Call 基于安全正当利益向该用户及（如相关）租户管理员发送提醒；客户须及时处理提醒，怀疑账户被入侵须立即报告。变更支付、账单或税务信息可能需要额外验证或审批。
4.4 Nexora AI Call 可信赖租户管理员的指示。

5. API 密钥与技术接入

5.1 API 密钥属保密信息并绑定租户。客户须安全保存，至少每十二（12）个月或怀疑泄露时轮换，且不得嵌入客户端代码。
5.2 在客户撤销前，使用其 API 密钥发起的全部通话、消息及费用由客户负责。
5.3 Webhook 使用 HMAC-SHA256 签名，客户须验证签名。Nexora AI Call 可设置调用频率限制，并可依第 20 条通知后变更 API，同时在合理期限内保持向后兼容。
5.4 不得使用 API 构建竞争服务或转售本服务，除非依据经销/代理协议。

6. 来电显示与号码所有权

6.1 所使用的每个来电显示或发送方 ID，必须是客户拥有或合法租用的号码、通过 Nexora AI Call 租用的号码，或客户已通过 OTP 电话/短信验证的号码。企业号码须与客户的企业登记信息（税号/DBD 登记号）绑定。
6.2 **禁止伪造（spoofing）、冒用他人号码或显示客户无权使用的号码**，系统将拒绝，并可能导致立即暂停及上报。
6.3 通过 Nexora AI Call 租用的号码受电信监管制度及供应商条款约束，属使用权而非所有权。终止或欠费时，租用号码可在通知后被释放。客户自有号码转入（porting-in）须遵守供应商和监管机构的流程与费用。
6.4 因客户无权使用的号码引起的第三方索赔，客户应赔偿 Nexora AI Call。

7. AI 披露与服务行为

7.1 每次 AI 通话开始时，AI 都会表明其是 AI 助手；外呼时还会说明其代表客户所指明的企业拨打。该披露不可关闭，客户不得指示或配置 AI 隐瞒。
7.2 客户须准确配置 AI 话术、知识库和转人工规则。AI 遵循客户指令，不得用于作出超出客户所定授权的有约束力要约。

7.3 AI 输出可能有错误。翻译、转写及 AI 起草的报价、合同或其他文档仅为起草辅助工具，客户须在使用或签署前审核（法律文件须由合格法律顾问审核）。
7.4 本服务不支持紧急呼叫（191、1669、199 等），不得用于此类用途。

8. 数据保护法下的角色

8.1 就联系人数据而言，**客户是数据控制者**，Nexora AI Call 是依泰国《个人数据保护法》B.E. 2562（2019）（"PDPA"）的**数据处理者**，仅按 DPA 所载客户的书面指示处理。就客户及其用户的账户、计费、KYC、安全和防欺诈数据，Nexora AI Call 是独立控制者，按《隐私政策》处理。
8.2 对其上传、呼叫或发送消息的每个联系人，客户独自负责拥有依 PDPA 第 19 条、第 24 条或其他适用依据的合法基础、履行告知，并在需要时（如营销、录音）取得同意，且对联系人数据的准确性负责。
8.3 开启录音或转写时，客户须作出录音告知并取得同意，并须配置保存期限。默认保存期：通话录音 90 天（可按租户配置）；转写一（1）年；计费与会计记录十（10）年；审计日志五（5）年；工单三（3）年。
8.4 客户授权 DPA 所列 Nexora AI Call 子处理方（包括 LLM、语音识别与合成、按租户存储区域位于泰国或新加坡的云托管、支付、电话/短信供应商、LINE Corporation、邮件与监控服务商），并确认按 DPA 所述依 PDPA 第 28、29 条进行跨境传输。除非客户通过单独勾选选择加入，Nexora AI Call 不会使用客户数据训练 AI 模型，供应商亦受合同禁止。
8.5 发生影响联系人数据的个人数据泄露时，Nexora AI Call 将不无故迟延通知客户，并确保客户能在知悉后七十二（72）小时内向 PDPC 报告（PDPA 第 37(4) 条）。Nexora AI Call 将协助处理数据主体请求（访问、副本、可携带、反对、删除、限制、更正、撤回同意），应在三十（30）日内答复，可使用平台的导出和删除工具。

9. 禁止呼叫、同意与营销义务

9.1 客户不得呼叫或向已登记禁止呼叫名单、已退订、或在客户或平台黑名单上的人发送消息，并须及时执行此类请求。
9.2 法律要求时，营销短信和营销电话须事先取得同意。客户须保留同意证明并应要求提供给 Nexora AI Call。每条营销短信须含退订方式。平台对退订关键词（STOP、ยกเลิก、退订、หยุด、UNSUBSCRIBE）立即处理，最迟在二十四（24）小时内于所有系统生效，并发送一次确认短信。
9.3 默认通话时间为曼谷时间（Asia/Bangkok）08:00–20:00；营销电话和消息限于工作日 09:00–18:00。客户不得规避这些控制。
9.4 客户须遵守 AUP，包括禁止诈骗和冒充类通话，并知悉 Nexora AI Call 可为防欺诈抽样审查外发内容。

10. 费用、钱包、订阅与税务

10.1 费用以订单、价目表或结账页面为准。**除非另有说明，价格不含 7% 增值税。** 套餐（泰铢/月，不含增值税）：企业基础 1,490；企业成长 2,499；企业团队 4,999；也可按标示价格向企业提供个人类套餐。
10.2 使用费率（不含增值税）：AI 外呼 3.00 泰铢/分钟；AI 来电接听 2.00 泰铢/分钟；翻译桥接 4.00 泰铢/分钟；泰国短信 0.75 泰铢/段；号码租用 150 泰铢/月；文档包 49 泰铢/份。通话按起算分钟或所配置计费单位（6、30 或 60 秒）计费。以使用时的价目表为准。影响订阅或企业客户的涨价，Nexora AI Call 将至少提前三十（30）天通知。
10.3 钱包额度是预付服务额度，不是电子货币或存款，不计利息，不可提现或以现金支付，不可转让给其他账户或租户（包括同一客户集团的其他租户），且仅可用于支付 Nexora AI Call 自己的服务。取回款项的唯一途径是依第

10.4 条退款。付费额度自客户最后一次充值起二十四（24）个月到期，到期前三十（30）天通知。免费或促销额度按优惠说明到期（默认自发放起三十（30）天），优先用于其适用的产品，任何情况下均不可退款或兑现。到期额度作废且不退款（breakage）。上述期限为当前默认设置，对未来发放的额度可依第 20 条通知后调整。
10.4 退款：已充值未使用的款项，如在充值后十四（14）日内申请，可全额退还（扣除支付网关与银行手续费）；此后未使用余额可在关闭账户时退还，扣除手续费及不超过实际成本的处理费（最高 3%）；已使用额度不退；服务失败的额度自动返还。退款在 7 至 14 个工作日内退回原支付方式。退款依《退款与计费政策》处理，仅退回原支付方式，不以现金或退给第三方。支付网关手续费不予退还，法律另有要求的除外。应税服务的退款与取消以贷项通知单（credit note）记载。
10.5 订阅按月自动续费。取消于已付费周期结束时生效。发票于收到时到期，或从钱包/银行卡自动扣款；逾期款项自到期日起按《民商法典》规定的法定迟延利率计息。**后付费及开票账户（催收流程）。** Nexora AI Call 同意后付费或开票结算（含信用额度及 15/30/45 天等账期）的，发票按该账期到期。除订单另有约定外，Nexora AI Call 在到期日前三天（D-3）、到期日（D0）、到期后 D+3 和 D+7 发送付款提醒。发票仍未支付的，Nexora AI Call 可在通知后于 D+14 暂停服务（重点企业客户的暂停须经 Nexora AI Call 内部审批）。逾期款项（及迟延利息）付清后恢复服务。暂停不免除客户的付款义务，租用号码可依第 6.3 条释放。提醒与暂停日期为可配置的默认值。
10.6 **税务发票与增值税。**（a）7% 增值税（或法律要求的税率）单列。充值或订阅的纳税义务发生时间为 Nexora AI Call 收到付款之日，而非额度被使用之日。（b）法人客户获发完整税务发票，载明法人名称、地址、13 位税号及分支机构（总部或分支机构代码）；个人及未提供上述信息的客户获发简易税务发票或收据。客户须提供准确信息；开具后更正可能需要开具贷项通知单并重新开票。（c）每笔成功付款，Nexora AI Call 自动开具电子税务发票（e-Tax Invoice）和电子收据（e-Receipt），可在账单页面下载。（d）退款、取消及价格调整开具贷项通知单。（e）开票主体依第 10.14 条确定。
10.7 **预提所得税（WHT）。**（a）客户为法人且法律要求其对付款预提税款的，须按正确税率预提（服务费目前为 3%，为可配置默认值，具体取决于《税法典》下款项性质），缴纳税务局，并就每笔付款向 Nexora AI Call 交付预提税凭证（50 nอ）。（b）**含 WHT 选项的充值：** 客户支付净额（增值税前费用的 97%）加按总额计算的 7% 增值税，钱包按**总额（GROSS）**入账。（c）客户须在账单页面为每笔此类付款上传 50 nอ 凭证。付款后三十（30）天仍缺失的，Nexora AI Call 发送提醒。（d）凭证未交付、无效或与预提金额不符的，Nexora AI Call 可通过发票向客户追索差额，和/或冻结或扣减等值钱包额度，并在补交前暂停 WHT 选项。（e）预提不减少增值税。除此之外，付款须全额支付、不得抵销，银行费用由客户承担。
10.8 对发票有异议的，须自发票日期起三十（30）日内书面通知并说明理由；无争议部分须按时支付。
10.9 **优惠券与促销。** 优惠券可为百分比折扣、固定金额折扣或赠送额度，其使用上限、有效期及套餐或产品限制以优惠说明为准。除非另有说明，每个已验证手机号和设备仅可兑换一张，优惠券不可叠加，无现金价值，不可转让。使用优惠券的购买被退款的，折扣予以冲回，退款以实际支付金额为限。对通过滥用（包括多账户、自动化或虚假推荐）取得的优惠，Nexora AI Call 可撤销优惠券、追回额度并暂停账户。
10.10 **拒付（Chargeback）。** 客户就某笔付款向发卡行或银行提出争议的，Nexora AI Call 将冲回该笔付款所购买的额度。余额不足时余额变为负数，服务可被暂停直至补足；已消耗的用量仍由客户负责。客户应先联系 Nexora AI Call。恶意拒付属于第 18 条下可终止的事由。
10.11 **外币付款。** Nexora AI Call 接受境外银行卡或外币的，金额按结账时锁定的汇率加汇兑手续费折算为泰铢，两者均在付款前显示。钱包始终以泰铢（THB）计。退款同样以泰铢并按同一基准进行，不补偿汇率差异。银行费用由客户承担。
10.12 **推荐计划。** 客户参与推荐计划的，适用《推荐计划条款》。概要：推荐人可就被推荐人十二（12）个月内的**付费**充值获得佣金（比例见该条款）；免费额度不产生佣金；相关付款被退款时佣金予以追回；禁止自我推荐；佣金支付须经批准。经销商/代理的收入分成适用经销/代理协议，不适用本条。
10.13 **试用限制。** 每个已验证手机号、设备指纹和 IP 地址限享一次免费试用；拦截一次性（临时）邮箱。为获取多次试用而创建多个租户或账户的行为被禁止，可能导致试用额度被撤回及账户被暂停。

10.14 **签约与开票主体。** 软件及平台服务由 Nexora AI Call 的平台公司（[暹罗之声人工智能有限公司 / Siam Voice AI Co., Ltd.]）提供。转售的电话和短信能力可由 Nexora AI Call 的电信持牌公司 [ชื่อบริษัทผู้รับใบอนุญาตโทรคมนาคม / telecom licensee name] 提供并开票（牌照类型及授权有待核实）。每份税务单据载明开具主体并使用该主体自己的连续编号；一张账单拆分软件与电信部分的，各部分由提供该部分的主体开具单据。客户通过平台向 Nexora AI Call 付款，即视为已履行所有部分的付款义务。

11. 服务等级与支持

11.1 服务可用性目标（不含计划内维护）：企业基础 99.5%；成长 99.7%；团队 99.9%，按月衡量。月度可用性低于目标、低于 99.0%、低于 95.0% 时，分别适用月费 5%、10%、25% 的服务抵扣，作为服务不可用的唯一救济，须在月底后三十（30）日内申请。支持优先级 P1 至 P4 及响应/解决目标（P1 1小时/4小时；P2 4小时/24小时；P3 8小时/72小时；P4 24小时/7天）依 SLA，SLA 经引用并入本条款。
11.2 SLA 不涵盖 Nexora AI Call 合理控制范围之外的供应商或运营商故障、客户原因、不可抗力或测试版功能。

12. 可接受使用

12.1 客户须遵守 AUP 并确保授权用户遵守。Nexora AI Call 可暂停或限制租户、号码或 API 密钥，并适用 AUP 中的执行阶梯（警告、限流、暂停、终止、向主管机关报告），包括在合理怀疑存在欺诈或违法时立即暂停。
12.2 **目的地管控与防欺诈。** 默认仅开通泰国境内号码（+66 手机和固话）。国际、增值/特殊号码（如 1900、1xxx 服务号码、卫星号码）默认被拦截，仅在客户申请且平台管理员审核后为该租户开通；Nexora AI Call 可附加条件或调低限额。Nexora AI Call 设置并发通话、每日分钟数和每日消费上限，对异常夜间活动（22:00 至 07:00，曼谷时间）自动切断，对外呼内容抽样审查（随机抽样及关键词/AI 诈骗标记），适用欺诈风险评分（放行、复核或拦截），并可一键暂停号码或租户的外呼服务。详见 AUP。因凭证或 API 密钥泄露产生的费用，依第 5.2 条仍由客户负责。

13. 知识产权

13.1 Nexora AI Call 及其许可方拥有本服务、软件、模型、文档和品牌。客户在期限内获得非独占、不可转让、可撤销的使用权。
13.2 客户拥有客户数据，并授予 Nexora AI Call 为提供服务、防欺诈和遵守法律而处理的有限许可。为客户生成的输出（转写、摘要、文档草稿）可由客户用于其业务，但须遵守第三方权利及客户的审核义务。
13.3 Nexora AI Call 可无义务地使用反馈意见。

14. 保密

各方须对另一方的非公开信息保密，仅为本协议使用，并仅向需知且受保密约束的人员、顾问、子处理方和监管机构披露，或依法披露。不适用于非因违约而公开、独立开发或合法自第三方获得的信息。该义务在终止后持续三（3）年（个人数据和商业秘密则无限期）。

15. 保证与免责

15.1 各方保证其有权订立本条款。客户保证其对客户数据及使用本服务拥有所需权利、同意和合法基础，且其使用不违反法律。
15.2 Nexora AI Call 将以合理的技能和谨慎提供本服务。除已载明者外，本服务按"可用状态"提供，在法律允许范围内，Nexora AI Call 排除一切默示保证，包括不间断运行、AI 或翻译输出的准确性、接通率、短信送达或适用于特定目的。
15.3 Nexora AI Call 转售来自持牌供应商的电信服务，供应商为独立承包方；送达取决于其网络。

16. 赔偿

16.1 客户须就以下事项引起的第三方索赔、监管处罚、损失和合理费用，为 Nexora AI Call、其关联公司及人员辩护并作出赔偿：（a）客户数据和联系人数据，包括缺乏合法基础或同意；（b）客户违反 AUP、来电显示、DNC 或同意义务；（c）客户对 AI 的指令；（d）客户违反法律。
16.2 如第三方指控 Nexora AI Call 提供的服务侵犯泰国知识产权，Nexora AI Call 将为客户抗辩并支付最终判决的赔偿金，前提是客户及时通知、让渡抗辩控制权并合理配合。Nexora AI Call 可修改或替换服务，或终止受影响部分并退还该部分预付费用。本条是客户就侵权索赔的唯一救济。

17. 责任限制

17.1 任何一方均不对间接、后果性、特殊或惩罚性损失，或利润、收入、商誉、数据的损失负责，无论因何产生。
17.2 Nexora AI Call 因本条款产生或与之相关的任何十二（12）个月内的累计总责任，以引起责任的首个事件之前十二（12）个月内客户就本服务已支付的费用为限。
17.3 对欺诈、故意不当行为或重大过失、死亡或人身伤害、客户的付款义务、客户对违法使用的赔偿，或泰国法律不允许限制的责任，上述限制不适用。

18. 期限与终止

18.1 本条款持续有效直至终止。订阅按月续期。任何一方可提前三十（30）日通知无理由终止（客户通过在应用内取消）。
18.2 如对方严重违约且在通知后十四（14）日内未补救，或资不抵债，任何一方可通知立即终止。Nexora AI Call 可因欺诈、严重违反 AUP、法律或监管命令、或欠费而立即暂停或终止。
18.3 终止后：访问终止；客户可在三十（30）日内导出客户数据；之后 Nexora AI Call 按保存期限删除或匿名化（法律保留及法律要求的记录除外，如会计和税务记录十（10）年）；未付费用立即到期；未使用额度的退款依第 10.4 条；已预付订阅期费用不退，但客户因 Nexora AI Call 未补救的严重违约而终止的，按比例退还。
18.4 依其性质应继续有效的条款（包括付款、保密、知识产权、赔偿、责任、争议）在终止后继续有效。

19. 不可抗力

因超出合理控制的事件（包括自然灾害、疫情、战争、骚乱、政府行为、电力或网络故障、供应商中断或非因其过失的网络攻击）造成的延迟或未履行，在该事件持续期间任何一方不承担责任，但受影响方须及时通知对方并尽合理努力减轻影响。已交付服务的付款义务不得免除。事件持续超过六十（60）日的，任何一方可终止受影响的服务。

20. 条款与服务的变更

Nexora AI Call 可变更本条款、AUP、SLA 和价目表；重大变更及影响订阅或企业客户的涨价，将至少提前三十（30）天通过邮件或应用内通知。法律要求或为防止滥用的变更可立即生效。客户如有异议，可在变更生效前终止并依第 10.4 条获得退款。生效日后继续使用即视为接受。

21. 通知

通知可通过电子邮件发送至租户中的联系地址（对客户），发送至 [legal@example.co.th] 并抄送 [ที่อยู่สำนักงานใหญ่ / Head office address]，曼谷（对 Nexora AI Call），或通过应用内通知。除非收到退信，邮件通知在发送后的下一个工作日生效。运营和安全通知可发送给租户管理员。

22. 适用法律与争议解决

22.1 本条款受泰国法律管辖。
22.2 双方先就争议在书面通知后三十（30）日内通过高层协商善意解决。
22.3 未能解决的争议，应依泰国仲裁院（Thai Arbitration Institute，TAI）仲裁规则在曼谷仲裁并最终解决。语言为泰语或英语。仲裁庭为一（1）名仲裁员；争议金额超过 5,000,000 泰铢的，为三（3）名仲裁员。裁决为终局并具约束力。
22.4 任何一方可向曼谷法院申请紧急临时措施或禁令，Nexora AI Call 亦可就无争议费用申请追偿，这不构成对仲裁的放弃。

23. 一般条款

23.1 **完整协议**：本条款、配套文件和订单构成完整协议，取代此前的理解。
23.2 **可分割与不放弃**：不可执行的条款在必要范围内受限，其余仍有效；未行使权利不构成放弃。
23.3 **转让**：未经 Nexora AI Call 书面同意，客户不得转让；Nexora AI Call 可经通知转让给关联公司或继承人，并可使用分包商和供应商。
23.4 **独立当事方**：不产生合伙、代理或雇佣关系，但 AI 仅在客户指令范围内代表客户行事。
23.5 **语言**：本条款有泰文、中文和英文版本。**如有歧义，以泰文版为准（Thai version governs）。**
23.6 **电子接受**：在线接受或电子签名依泰国《电子交易法》B.E. 2544（2001）有效。

签署页（线下或企业接受时使用）

Nexora AI Call：[暹罗之声人工智能有限公司 / Siam Voice AI Co., Ltd.]
授权董事：[ชื่อกรรมการผู้มีอำนาจ]　签字：_____　日期：[วันที่]

客户：[ชื่อนิติบุคคลลูกค้า]　税号：[เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 13 หลัก]　地址：[ที่อยู่]
授权签字人：[ชื่อผู้มีอำนาจลงนาม]　职位：[ตำแหน่ง]　签字：_____　日期：[วันที่]
