> ⚠ 需泰国律师审阅后正式启用
> ⚠ 税务/会计条款（第 7.3 条及第 8.7 至 8.10 条）另需持牌会计师/律师核实

Nexora AI Call（暹罗之声）个人用户服务条款

版本 1.1.0 · 生效日期：2026 年 12 月 1 日

本服务条款（"**本条款**"）是您与 [暹罗之声人工智能有限公司 / Siam Voice AI Co., Ltd.]（"**Nexora AI Call**""**我们**"）之间的协议。税号 [เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 13 หลัก]，总部地址 [ที่อยู่สำนักงานใหญ่ / Head office address]，曼谷。本条款适用于您为个人、非商业目的使用 Nexora AI Call 的 AI 电话助手、翻译桥接通话、短信、LINE 官方账号消息、文档起草、预付钱包及相关网站和应用（"**本服务**"）。如您代表企业注册，则适用《企业用户服务条款》。

请将本条款与《隐私政策》《退款与计费政策》《推荐计划条款》（如您参与推荐计划）《可接受使用政策》《通话录音告知》及《营销同意文本》（合称"**配套政策**"）一并阅读，配套政策构成本条款的一部分。

1. 定义

1.1 **账户**：您用于使用本服务的注册档案。
1.2 **AI 通话**：由 AI 语音代理代表您拨打或接听的电话，包括中文与泰语（或其他支持语言）之间的翻译桥接通话。
1.3 **钱包额度**：存放于您账户中、用于支付使用费用的预付服务额度。
1.4 **付费额度**指您购买的钱包额度；**赠送额度**指免费发放的钱包额度（含免费试用额度）。
1.5 **订阅**：您选择的按月循环套餐。
1.6 **KYC 等级**：依第 4 条授予账户的实名验证等级（L0 至 L3）。
1.7 **供应商**：我们转售或使用其网络/服务以提供本服务的持牌电信运营商及其他第三方，包括所有人集团内的关联供应商。

2. 接受与资格

2.1 勾选同意、创建账户、充值或使用本服务即表示您接受本条款。依据泰国《电子交易法》B.E. 2544（2001），我们会记录您的接受（文档、版本、内容哈希、时间、IP 地址及设备信息）作为证据。
2.2 您须年满 20 周岁；或为年满 15 周岁且取得父母/监护人同意的未成年人；或依泰国法律具备相应行为能力。未满 15 周岁者不得开设账户。需监护人同意的，监护人对未成年人的使用负责。
2.3 您须提供真实、完整、最新的信息并及时更新。除非我们另行同意，一人仅可持有一个个人账户。

3. 本服务

3.1 本服务允许您指示 AI 语音代理拨打和接听电话、在通话中翻译、发送短信和 LINE 消息、租用电话号码并生成文档草稿。
3.2 我们转售来自持牌供应商的电话和短信能力。除非明确说明，我们不是网络牌照持有人；供应商为独立承包方。通话质量取决于我们无法控制的网络。
3.3 我们可增加、变更或停止功能。若变更对付费订阅造成重大不利影响，适用第 17 条。

4. 账户安全与 KYC 等级

4.1 我们采用基于风险的身份验证，以保护用户与公众免受欺诈：

- **L0（未验证）**：仅限免费试用；只能呼叫您本人已验证的号码。
- **L1（手机和邮箱已验证）**：低额度内的基础使用。
- **L2（已提交并通过身份证或护照审核）**：更高的消费与呼叫额度。
- **L3（合同）**：保留给企业客户。

4.2 每日消费、每日外呼次数及每日新号码数量的限额因 KYC 等级而异，我们可为管理风险而调整。
4.3 我们可要求提供泰国身份证或护照复印件及人脸比对或活体检测。证件将依《隐私政策》处理，并在关系存续期间及终止后五（5）年内留存，用于反欺诈和合规。
4.4 请妥善保管凭证。除非您及时通过 [support@example.co.th] 通知我们未经授权的使用，您须对账户下的活动负责。我们可要求多因素认证。如我们发现来自新设备或异常地点的登录（依据 IP 地理位置/网络及设备指纹），可向您发送提醒并要求重新验证；这是基于保护账户安全的正当利益（见《隐私政策》）。请启用我们提供的双重认证（TOTP），对不认识的安全提醒请立即告知我们。

5. 免费试用

5.1 经验证的新账户可获得 20 泰铢免费试用额度，最多可拨打三（3）次电话，每次不超过三（3）分钟，且仅限呼叫您本人已验证的号码或我们批准的号码。
5.2 试用每个已验证手机号、每个设备指纹、每个 IP 地址限一次，且不接受一次性（临时）邮箱。如怀疑滥用、多账户或规避，我们可拒绝、撤回或冲销试用额度。试用额度属赠送额度：无现金价值，不可退款或转让，并依第 8.2 条到期。

6. 订阅

6.1 当前个人套餐（泰铢/月，含增值税）：生活电话 199 泰铢；中泰商务秘书 599 泰铢。包含的额度与条件于购买时显示。
6.2 订阅每月自动续费直至取消。您可随时在应用内取消；取消于已付费周期结束时生效，之后不再扣费。除法律要求或《退款与计费政策》另有规定外，不退还不足一个月的部分。
6.3 超出套餐额度的使用，按当时费率从钱包额度扣除。
6.4 订阅涨价前我们将至少提前三十（30）天通知。如您不同意，可在新价格生效前取消。

7. 使用费用

7.1 参考费率（个人用户含增值税）：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/条（段）；号码租用 150 泰铢/月；文档包 49 泰铢/份。
7.2 通话按起算的计费单位（6、30 或 60 秒，使用前向您显示）计费。以使用时展示的价目表为准。
7.3 我们按第 8.7 条所述开具电子收据和税务单据。

8. 钱包额度

8.1 钱包额度是预付的**服务额度**，不是电子货币、存款或支付账户，不计利息，不可提现或以现金支付，不可转让给其他账户、租户或个人，且仅可用于支付我们自己的服务。取回款项的唯一途径是依第 8.4 条申请退款，退回原支付方式。
8.2 付费额度自您最近一次充值起二十四（24）个月到期。赠送额度（含试用额度）按优惠说明到期，默认自发放起三十（30）天。到期前三十（30）天我们会提醒。赠送额度优先用于其适用的产品。到期额度作废，无现金价值，不予退款（我们按"过期未用（breakage）"核算）。赠送额度在任何情况下均不可退款或兑现。上述期限为我们当前的默认设置，对未来发放的额度可依第 17 条通知后调整。
8.3 额度随使用扣除。如通话或消息因我们或供应商的原因失败，额度自动返还。
8.4 退款：未使用的付费额度，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，未使用的付费额度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（且不超过 3%）。已使用的额度不予退款。退款退回原支付方式（PromptPay 或银行卡），在 7 至 14 个工作日内完成。退款申请依《退款与计费政策》处理。退款不会以现金或退至其他账户或个人。支付网关手续费不予退还，法律另有要求的除外。已到期额度不可退款（第 8.2 条）。
8.5 如合理怀疑存在欺诈、拒付滥用或违反《可接受使用政策》，我们可在调查期间冻结或扣减额度。
8.6 支付由泰国支付网关处理（目前为 Opn Payments / Omise）。我们不保存完整卡号。
8.7 **税费、发票与开票主体。**（a）面向个人的标价含 7% 增值税（或法律要求的税率）。增值税在我们收到您的付款（充值或订阅）时发生，而非在额度之后被使用时。（b）每笔成功付款，我们自动开具电子收据（e-Receipt）；个人用户开具简易税务发票或收据；如您为法人或提供有效税号和分支机构信息并提出申请，则开具完整税务发票。单据可在钱包/账单页面下载。（c）退款或取消时，我们开具贷项通知单（credit note）。（d）每份单据载明开具的法律主体：软件及平台服务由我们的平台公司开具，适用时转售的语音及短信能力由我们的电信持牌公司 [ชื่อบริษัทผู้รับใบอนุญาตโทรคมนาคม / telecom licensee name] 开具，各自使用独立的连续编号。（e）个人通常无需对支付给我们的款项预提税款；预提所得税机制仅适用于《企业用户服务条款》。
8.8 **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。每项优惠会载明其使用上限、有效期及套餐或产品限制。除非优惠另有说明，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。使用优惠券的购买如被退款，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，我们可撤销优惠券或追回额度，并可暂停账户。我们可随时停止未来的优惠。
8.9 **拒付（Chargeback）。** 如您就某笔付款向发卡行或银行提出争议，我们将冲回该笔付款所购买的额度。余额不足时余额变为负数，我们可暂停账户直至补足。请先联系我们，真实的错误我们会尽快处理。恶意拒付属于第 19 条下可终止账户的事由。
8.10 **外币付款。** 如我们接受境外银行卡或外币，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。您的钱包额度始终以泰铢（THB）计。您的银行可能另收费用。退款同样以泰铢并按同一基准进行，我们不补偿汇率差异。
8.11 **推荐计划。** 如您参与，适用《推荐计划条款》。概要：推荐人可就被推荐用户十二（12）个月内的付费充值获得佣金（比例见该条款）；赠送额度不产生佣金；相关付款被退款时佣金予以追回；禁止自我推荐；佣金支付须经审核批准。

9. AI 通话与 AI 身份披露

9.1 **AI 披露。** 每次 AI 通话开始时，代理都会表明自己是 AI 助手；代企业拨打时，还会说明所代表的企业名称。该披露无法关闭，您不得指示 AI 否认自己是 AI。
9.2 您授权 AI 在您的指示范围内发言和行动。您对自己的指示负责，并须确保您有权联系被呼叫的人。
9.3 AI 可能误解、说错或出现意外行为。对于出错会造成严重损害的事项，请勿在未核对转写和结果的情况下依赖

AI 通话。
9.4 AI 不提供法律、医疗、金融或税务建议，且不能作出超出您授权的承诺。

10. 通话录音与转写

10.1 仅在通话开始时已告知对方（法律要求时已取得同意）后，才会录音或转写。如对方反对，在技术可行时停止录音。
10.2 开启录音即表示您确认有权这样做。不得将录音用于非法目的，或在无合法依据时公开。
10.3 默认保存期限：通话录音 90 天；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。详见《隐私政策》。
10.4 除非您通过单独勾选选择加入，我们不会使用您的通话内容训练 AI 模型，且我们的 AI 供应商受合同禁止以您的数据训练。

11. 翻译及输出准确性免责声明

11.1 机器翻译、语音识别、摘要及 AI 起草的文档可能含有错误、遗漏或误译，尤其是人名、数字、方言、噪音环境、法律或专业术语。
11.2 它们仅为辅助工具，不是认证翻译或专业意见。使用前您须核实重要内容（金额、日期、地址、法律承诺）。在法律允许范围内，我们不对依赖未经核实的输出所造成的损失负责。

12. 不支持紧急呼叫

12.1 本服务不能替代普通电话服务。**您不能使用或依赖本服务拨打紧急服务电话**（191、1669、199 等），AI 也不会拨打此类号码。紧急情况请使用您的手机或固话运营商。
12.2 停电、网络或互联网故障期间，我们不保证服务可用。

13. 您的义务与可接受使用

13.1 您须遵守《可接受使用政策》及适用法律，包括《个人数据保护法》B.E. 2562（2019）、《计算机犯罪法》B.E. 2550（2007）及电信法规。
13.2 您不得：将本服务用于诈骗、冒充、骚扰、非法赌博或非法营销；伪造来电显示；呼叫禁止呼叫（DNC）名单上的号码；未经同意发送营销信息；探测或干扰本服务；未经我们书面同意转售；或让他人使用您的账户。
13.3 来电显示号码必须是您拥有、向我们租用或已通过一次性密码（OTP）验证的号码。无法验证的号码将被拒绝。
13.4 我们可为防欺诈抽样审查外呼通话和短信内容，并遵守《隐私政策》。
13.5 为防止欺诈或损害，我们可立即暂停或限制账户，并可向警方、泰国国家广播电信委员会（NBTC）、科技犯罪镇压局（TCSD）或其他主管机关报告涉嫌犯罪，并配合合法请求。
13.6 **目的地管控。** 默认情况下，本服务仅可呼叫泰国境内号码（+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，仅在我们批准您的申请后才可开通。我们设有并发通话、每日分钟数及每日消费上限，并可对异常活动（含夜间 22:00 至 07:00，曼谷时间）自动切断或复核。详见《可接受使用政策》。

14. 知识产权

14.1 我们及许可方拥有本服务、软件、品牌及文档。您获得个人的、非独占、不可转让、可撤销的使用许可，须依本条款使用。
14.2 您保留所提供内容的权利，并授予我们为提供服务而处理该内容的有限许可，包括通过《隐私政策》列明的子处理方。
14.3 除法律允许外，不得复制、逆向工程或抓取本服务。

15. 个人数据

我们依据《个人数据保护法》B.E. 2562（2019）并按《隐私政策》所述处理个人数据。您可通过 [dpo@example.co.th] 行使访问、副本、可携带、反对、删除、限制处理、更正及撤回同意的权利。我们将在三十（30）日内答复。您可向个人数据保护委员会办公室（PDPC）投诉。向境外的传输（如境外 AI、云或消息服务商）依 PDPA 第 28、29 条进行。

16. 消费者权利

16.1 本条款不排除或限制您依《消费者保护法》B.E. 2522（1979）、《不公平合同条款法》B.E. 2540（1997）或其他强制性法律享有的权利。依上述法律属不公平的条款，仅在法律允许的范围内可执行。
16.2 我们将在《投诉处理程序》规定的期限内回复投诉。联系 [support@example.co.th] 或 [เบอร์โทรศัพท์]。支持优先级与目标响应时间公布于帮助中心。

17. 条款与服务的变更

17.1 我们可修改本条款。重大变更将在生效前至少三十（30）天通过电子邮件、应用内通知或短信通知。法律要求或为制止滥用的变更可更早生效。
17.2 如您不接受变更，可停止使用并关闭账户，按第 8.4 条申请未使用付费额度的退款。生效日后继续使用即视为接受。

18. 免责与责任限制

18.1 本服务按"可用状态"提供。我们不保证服务不中断、无错误，也不保证电话必然接通、被接听或被理解。
18.2 在法律允许范围内，对间接或后果性损失、利润、机会或数据损失，以及供应商、网络、通话对象或第三方 AI 服务商超出我们合理控制范围的行为，我们不承担责任。
18.3 我们就本服务引起的任何索赔对您承担的总责任，以事件发生前三（3）个月您向我们支付的金额与 1,000 泰铢中较高者为限；但欺诈、故意不当行为、重大过失、死亡或人身伤害，或依法不得限制的责任除外。
18.4 因您违反本条款或非法使用本服务给我们造成的损失，包括因您的指示引起的第三方索赔和监管处罚，由您承担。

19. 暂停与终止

19.1 您可随时在应用内或联系客服关闭账户。未使用付费额度的退款依第 8.4 条。
19.2 如您严重违反本条款或《可接受使用政策》、法律或主管机关要求、我们合理怀疑欺诈，或账户闲置超过二十四（24）个月，我们可经通知后暂停或终止账户。紧急情况下我们可不经事先通知暂停，并在事后说明，法律禁止的除外。
19.3 终止后，您使用本服务的权利终止；依其性质应继续有效的条款（包括付款、责任、知识产权、争议）继续有效。数据按保存期限删除或匿名化。

20. 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、政府命令、电力或电信网络故障、供应商中断）造成的未能履行，任何一方在该事件持续期间不承担责任。

21. 通知

我们可通过电子邮件、短信、应用内消息或 LINE 消息，按您账户中的联系方式通知您。您可通过 [support@example.co.th]、[legal@example.co.th] 或 [ที่อยู่สำนักงานใหญ่ / Head office address]（曼谷）联系我们。

22. 一般条款

22.1 本条款连同配套政策构成关于本服务的完整协议。如有冲突，效力顺序为：（1）强制性法律；（2）本条款；（3）其他配套政策；（4）应用内通知。
22.2 任何条款不可执行的，其余条款仍有效。我们未行使权利不构成放弃。未经我们同意，您不得转让本条款；我们可经通知转让给关联公司或继承人。

23. 适用法律、语言与争议

23.1 本条款受泰国法律管辖。
23.2 曼谷的法院享有管辖权，但不影响您作为消费者依法在您住所地法院起诉的权利。我们鼓励您先联系我们友好解决争议。
23.3 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）。**

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