

## הסכם שירות

הסכם זה הינו כתב התקשרות בין 'חברת אמריקן דוקס בע"מ ח.פ. 515876910 (להלן 'החברה') ובין הלקוח – מקבל השירותים.

החברה מתחייבת לספק את השירותים השונים לפי התנאים שיבוארו בהסכם זה, בכפוף לתשלום שבוצע והשירות שהוזמן, החברה מתחייבת לשמור על סודיות מוחלטת באשר לכל הפרטים האישיים שמתקבלים אצלה על ידי הלקוח במהלך תהליך העבודה מולה.

החברה נותנת אחריות על השירותים הניתנים על ידה כמפורט בהמשך בתנאי כל שירות.

ככלל השירותים הניתנים כפופים לשיתוף פעולה בהעברת מידע ומסמכים מהלקוח לחברה, כל עיכוב בהעברה ו/או מסירת מידע או מסמכים מעכבת את מתן השירות.

מובהר ומוסכם בזאת כי חברת 'אמריקן דוקס בע"מ' אינה חלק משגרירות ארה"ב ו/או מחלקותיה הקונסולריות ו/או רשויות ההגירה המס והביטוח הלאומי האמריקאיות, ולא פועלת בתיאום ו/או בשיתוף פעולה עמם, או עם גוף ממשלתי כל שהוא. החברה נותנת שירותים שונים ועומדת לצד הלקוח מול הגופים הממשלתיים, השגריריות, הקונסוליות, רשויות המס, הביטוח הלאומי וההגירה האמריקאיות – כדי לספק את השירותים השונים.

החברה בשום פנים ואופן אינה מתחייבת לתוצאות שאינם בשליטתה כפי שיפורט לקמן.

השירותים הניתנים על ידי חברת 'אמריקן דוקס בע"מ' אינם שירותים משפטיים, ואין לראות בהם ככאלו.

מדיניות ביטול עסקה:

ככלל, אופי השירותים הניתנים על ידי אמריקן דוקס בע"מ הם כאלו, שהעבודה עליהם מתחילה מיד עם התשלום ועוד קודם, ולכן לא ניתן לקבל החזר על ביטול עסקאות, עם זאת, אמריקן דוקס בע"מ מאפשרת ביטול עסקה וקבלת החזר חלקי לפי התנאים הבאים:

1. האמור להלן בסעיפים 2-5 הינם קווים כלליים, והינם כפופים לתנאים המופיעים בהמשך המסמך – לפי כל שירות, למען הסר ספק יובהר שאם יש סתירה בין האמור כאן, לאמור בפירוט תנאי ביטול עסקה המופיעים בכל שירות, האמור בשירות הספציפי גובר.
2. עד 24 שעות מקבלת התשלום, ובתנאי שהחברה לא החלה במילוי הטפסים, או הכנת המסמכים הקשורים לשירות – ולא סופק השירות, ינתן החזר של 80% מהתשלום.
3. לאחר מכן, לפי אופי השירות, ישקל על ידי הנציג מתן החזר יחסי לפי השירותים שבוצעו עד שבוע מיום התשלום, ובכל אופן לא יותר מ 50% מהסכום ששולם.
4. לאחר שבוע מיום התשלום – לא ינתן החזר כספי כלל. במקרים מסויימים, לפי אופי השירות והעבודה שבוצעה, נציג יוכל לפי שיקול דעתו לשמר ללקוח את הזכות להשתמש בשירותי החברה השונים ללא תשלום עד לשווי של חלק מהתשלום – כדוגמת זיכוי הניתן בבית עסק.
5. לאחר סיום הכנת המסמכים ו/או קבלת השירות המבוקש, לא ינתן כל החזר או זיכוי. ולא תהיה ללקוח כל טענה בקשר לכמות העבודה שהושקעה בשירות הניתן לו.

תנאי שירות לפי סוג שירות:

1. ויזת תייר לארה"ב:

החברה תכין את המסמכים הדרושים על מנת להנפיק ויזה לארה"ב, ובכללם טפסים ושוברים שונים, קביעת תור לראיון במקרה הצורך, ושליחת מסמכים דרושים והנחיות לצורך הנפקת ויזה לארה"ב.

שינוי מועד התור, קביעת תור חדש במקרה של פספוס התור, בקשה להקדמת התור, בקשה לתור דחוף כרוכים בתשלום נוסף.

החברה אינה מתחייבת לכך שללקוח תונפק הויזה או שהקדמת תור תאושר, אלו תהליכים שנתונים בידיים של השגרירות ולחברה אין שליטה עליהם.

למען הסר ספק יובהר, שגם במקרה שויזה תסורב ו/או לא תתקבל בקשה להקדמת תור, לא ינתן החזר כספי, והחברה לא תשא בכל נזק עקיף או ישיר שיגרם ללקוח ו/או למי מבאי כוחו או מכריו בעקבות כך, ידוע ללקוח כי השגרירות אינה מחזירה את אגרת הויזה במקרה של סירוב.

כמו כן, כל נזק ישיר או עקיף שיגרם עקב עיכוב או סירוב הנפקת ויזה מצד השגרירות אינו בתחום אחריותה של החברה, למען הסר ספק יובהר, כי אובדן כרטיס טיסה או צורך בתשלום לשינוי מועד הטיסה כמו גם נזקים שיגרמו בעקבות שינויים אלו, אינם בתחום אחריותה (או בשליטתה) של החברה.

במקרה של נזק ישיר בלבד שייגרם בעקבות סירוב/טעות בויזת התייר, שתגרם באשמת החברה, ראשית ניתנת לחברה הזכות לנסות לתקן את הנזק בשיתוף פעולה מלא של הלקוח, רק במקרה שלא ניתן לתקן את הנזק, החברה תפצה את הלקוח עד לגובה התשלום ששולם + עלות שובר הויזה, הלקוח מצהיר בזאת כי החברה לא תישא בתשלום שמעבר לעלות שכר הטרחה + עלות שובר הויזה, בין אם הנזק ישיר או עקיף.

יובהר כי במקרה של טעות שלא תגרום לסירוב או טעות בויזה, וכן טעות שתגרום רק לעיכוב בקבלת הויזה, לא ינתן פיצוי.

כמו כן הלקוח מתחייב כי במקרה שיתברר שאינו זקוק לויזה מסיבה כל שהיא, או שיתברר שמלכתחילה לא היה זקוק לויזה, (כמו למשל במקרה שהוא נושא דרכון אירופאי או זכאי לדרכון אמריקאי וכיו"ב) לא יוחזרו כספי האגרה ו/או שכר הטרחה.

תשלום אגרת הויזה מתבצעת על ידי נציג עם פרטי אשראי הנמסרים לחברה על ידי הלקוח, החברה פועלת כמיטב יכולתה כדי לשמור על הפרטים בצורה מאובטחת, עם זאת הלקוח מתחייב כי במקרה של אובדן או גניבת פרטי האשראי, החברה לא תהיה אחראית לכל נזק שיגרם כתוצאה מכך.

הלקוח משאיר את דרכונו בשגרירות. עם סיום הנפקת הויזה, הדרכון נשלח ללקוח על ידי השגרירות עם הויזה מודפסת בתוכו, על ידי דואר שליחים, במקרה של אובדן הדרכון והויזה, החברה אינה נושאת באחריות כלל.

במקרה של תשלום מיוחד עבור קביעת או הקדמת תור – הלקוח מצהיר שהוא יודע שיתכן שיקבל התראה מהיום למחר על התור, ובמקרה שלא יוכל להגיע, התשלום על קביעת או הקדמת התור לא יוחזר.

## 2. הנפקת דרכונים (במקרה שכבר יש אזרחות אמריקאית):

החברה תכין את המסמכים הדרושים להנפקת דרכון, תקבע תור במקרה הצורך, ותשלח הנחיות להכנת תיק לראיון. מסמכים הדורשים תרגום יתורגמו על ידי החברה.

שינוי מועד התור, קביעת תור חדש במקרה של פספוס התור, בקשה להקדמת התור, בקשה לתור דחוף כרוכים בתשלום נוסף.

הלקוח מצהיר כי הוא מבין שהנפקת הדרכון היא בידי השגרירות, ולכן סירוב מכל סיבה שהיא, אינה באחריות החברה, כמו גם כל נזק ישיר או עקיף שיגרם בעקבות כך.

במקרה של נזק ישיר בלבד שייגרם בעקבות סירוב/טעות בהנפקת הדרכון, שתגרם באשמת החברה, ראשית ניתנת לחברה הזכות לנסות לתקן את הנזק בשיתוף פעולה מלא של הלקוח, רק במקרה שלא ניתן לתקן את הנזק, החברה תפצה את הלקוח עד לגובה תשלום שכר הטרחה ששולם + עלות אגרת הדרכון, הלקוח מצהיר בזאת כי החברה לא תישא בתשלום שמעבר לעלות שכר הטרחה + עלות אגרת הדרכון, בין אם הנזק ישיר או עקיף.

יובהר כי במקרה של טעות שלא תגרום לסירוב או טעות בדרכון, וכן טעות שתגרום רק לעיכוב בקבלת הדרכון, לא ינתן פיצוי.

כמו כן הלקוח מתחייב כי במקרה שיתברר שהלקוח אינו זכאי לדרכון אמריקאי מסיבה כל שהיא, לא יוחזרו כספי האגרה ו/או שכר הטרחה.

הדרכון נשלח ללקוח דרך הדואר או דואר שליחים, במקרים מסוימים הלקוח יכול לבא לקחת את הדרכון, בשום מקרה החברה אינה אחראית לאובדן דרכון.

### 3. אזרחות אמריקאית בישראל.

החברה עוברת על מסמכי הלקוח כדי לוודא למיטב הבנתה שאכן זכאי הלקוח לקבלת אזרחות אמריקאית בשגרירות.

החברה תכין את המסמכים הדרושים להנפקת דרכון ו/או תעודת לידה אמריקאית, תקבע תור במקרה הצורך, ותשלח הנחיות להכנת תיק לראיון. מסמכים הדורשים תרגום יתורגמו על ידי החברה.

היות וההחלטה על מתן האזרחות היא בידי השגריר, הלקוח מצהיר כי החברה אינה אחראית לאישור או סירוב להענקת אזרחות על ידי השגריר.

במקרה של נזק ישיר בלבד שייגרם בעקבות סירוב/טעות בהנפקת הדרכון ו/או האזרחות, שתגרם באשמת החברה, ראשית ניתנת לחברה הזכות לנסות לתקן את הנזק בשיתוף פעולה מלא של הלקוח, רק במקרה שלא ניתן לתקן את הנזק, החברה תפצה את הלקוח עד לגובה תשלום שכר הטרחה ששולם + עלות אגרת הדרכון ו/או תעודת לידה אמריקאית, הלקוח מצהיר בזאת כי החברה לא תישא בתשלום שמעבר לעלות שכר הטרחה + עלות אגרת הדרכון ו/או תעודת לידה אמריקאית, בין אם הנזק ישיר או עקיף.

יובהר כי במקרה של טעות שלא תגרום לסירוב או טעות בדרכון ו/או בתעודת הלידה, וכן טעות שתגרום רק לעיכוב בקבלת הדרכון ו/או תעודת הלידה, לא ינתן פיצוי.

כמו כן הלקוח מתחייב כי במקרה שיתברר שהלקוח אינו זכאי לדרכון ו/או אזרחות אמריקאית אמריקאי מסיבה כל שהיא, לא יוחזרו כספי האגרה ו/או שכר הטרחה.

הדרכון ו/או תעודת הלידה נשלחים ללקוח דרך הדואר או דואר שליחים, במקרים מסוימים הלקוח יכול לבא לקחת את הדרכון ו/או את תעודת הלידה, בשום מקרה החברה אינה אחראית לאובדן דרכון ו/או תעודת לידה.

### 4. אזרחות אמריקאית בארה"ב:

החברה עוברת על מסמכי הלקוח כדי לוודא למיטב הבנתה שאכן זכאי הלקוח לקבלת אזרחות אמריקאית בארה"ב. במקרים שהזכאות מוטלת בספק החברה תודיע זאת ללקוח, כדי שיחליט האם הוא מעוניין לנסות בכל זאת.

האגרה המשולמת אינה חוזרת גם במקרה שמתברר שאין זכאות לאזרחות מכח חוק הסבא, והחברה אינה אחראית לתשלום זה בשום אופן.

ידוע ללקוח כי ההחלטה על מתן האזרחות בארה"ב, נתונה לשיקול דעתו של הפקיד במשרדי ה USCIS בארה"ב, גם ההחלטה על אילו מסמכים נדרשים נתונה לשיקול דעתו, אשר על כן, למרות שאמריקן דוקס עושה את מירב המאמצים לפי הנסיון, המסמכים והידע להביא את הלקוח למצב בו הוא שולח מסמכים רק כשיש סיכוי גבוה להצלחה, אם זה אמריקן דוקס בע"מ אינה אחראית כלל למקרים בהם יקבל סירוב לבקשת האזרחות, ושכר הטרחה לא יחזור במקרה כזה, סיכון זה קיים והוא באחריות הלקוח בלבד.

אין להזמין כרטיסים, ואין לתכנן נסיעה לפני שיש זימון לראיון, נזקים שעלולים להגרם בעקבות איחור בקביעת התור לאזרחות ו/או ביטולה, כולל טיסות והוצאות שונות עקיפות, וכן הוצאות ישירות כגון אגרה ועוד – אינן באחריות החברה.

נזקים בעקבות אבידה של מסמכים – אינן באחריות החברה.

החברה נותנת שירותי ליווי ועזרה בהכנת המסמכים, ואינה מתחייב לתוצאות כלל.

במקרה של נזק ישיר בלבד שייגרם בעקבות סירוב/טעות בקבלת האזרחות, שתגרם באשמת החברה, ראשית ניתנת לחברה הזכות לנסות לתקן את הנזק בשיתוף פעולה מלא של הלקוח, רק במקרה שלא ניתן לתקן את הנזק, החברה תפצה את הלקוח עד לגובה תשלום שכר הטרחה ששולם + עלות אגרת האזרחות, הלקוח מצהיר בזאת כי החברה לא תישא בתשלום שמעבר לעלות שכר הטרחה + עלות אגרת האזרחות, בין אם הנזק ישיר או עקיף.

5. SSN:

החברה נותנת שירותי עזרה במילוי מסמכים, קביעת תור ובריורים הקשורים להנפקת מספר SSN, השירות ניתן עם אחריות עד לקבלת המספר לפי התנאים המפורטים להלן:

במקרה של מספר קיים, החברה מתחייבת לעבוד עד לקבלת ושחזור המספר, בתנאי שהלקוח משתף פעולה בהמצאת מסמכים, התייצבות לראיונות, זמינות לענייה על שאלות ככל הדרוש.

במקרה של מספר חדש, החברה מתחייבת לעבוד עד להנפקת המספר, בתנאי שהלקוח משתף פעולה בהמצאת מסמכים, התייצבות לראיונות, זמינות לענייה על שאלות ככל הדרוש.

במקרה שיתברר כי לא ניתן להנפיק מספר SSN, למרות שיתוף הפעולה של הלקוח, יוחזר ללקוח שכ"ט ששולם, ללא כל תוספת הוצאות, בין ישירות ובין עקיפות. החברה אינה אחראית לכל נזק שאינו ישיר, גם אם נגרם כתוצאה מפעולות החברה.

במקרה של נזק ישיר בלבד שייגרם בעקבות סירוב/טעות בקבלת מספר SSN, שתגרם באשמת החברה, ראשית ניתנת לחברה הזכות לנסות לתקן את הנזק בשיתוף פעולה מלא של הלקוח, רק במקרה שלא ניתן לתקן את הנזק, החברה תפצה את הלקוח עד לגובה תשלום שכר הטרחה ששולם בלבד, הלקוח מצהיר בזאת כי החברה לא תישא בתשלום שמעבר לעלות שכר הטרחה בין אם הנזק ישיר או עקיף.

6. שחזור תעודת לידה.

חברת אמריקן דוקס משחזרת עבור הלקוח תעודת לידה, החברה משתמשת בכרטיס אשראי של הלקוח לצורך כך. התעודה מגיעה ישירות ללקוח.

השירות כפוף באופן הדוק לשיתוף הפעולה של הלקוח, ותלויה בו.

החברה אינה אחראית, לתעודה שתגיע, או לאגרות שונות שיחויבו במהלך הבקשה בעקבות ביטול בקשות.

במהלך השחזור, לפעמים מתברר כי יש לבטל הזמנה ולבצע חדשה, ישנן אגרות הנגבות בעקבות כך, החברה אינה אחראית לאגרות אלו.

ככלל בשירות זה אין אחריות כלל.

#### 7. מספר ITIN

החברה מכינה ושולחת לארה"ב את המסמכים הדרושים להנפקת המספר. המספר מונפק על ידי רשויות המס בארה"ב. אין אחריות על עיכוב בקבלת המספר. במקרה שמספר לא יוכל להיות מונפק, מכל סיבה שהיא, שכר הטרחה לא יוחזר. במקרה שישנה בעיה שאינה באשמת החברה, שבעטייה יש לשלוח מסמכים נוספים, ישנה אגרה נוספת עבור משלוח נוסף.

במקרה שישנה בעיה שנוצרה באשמת החברה, החברה תשלח על חשבונה מסמכים מתקנים.

בכל מקרה, החברה אינה נושאת באחריות שמעבר לשכר הטרחה ששולם.

#### 8. דוחות מס ארה"ב ו/או תכנית גילוי מרצון:

לחברה הנסיון, הידע והרשיונות המתאימים לדווח דוחות מס ודוחות FBAR לארה"ב. החברה מגישה את הדוחות ומייצגת את הלקוח מול הרשויות בארה"ב.

במקרים של עיכוב בקבלת החזרים, החברה מטפלת בנושא עד לסידורו. ידוע ללקוח שהטיפול בהחזרי מס מארה"ב עשוי לקחת זמן רב, ואין אחריות לנזקים שנגרמים בעקבות עיכובים אלו.

במקרה של סירוב להחזר מצד הרשויות בארה"ב, החברה תפעל לקבלת ההחזר על ידי שליחת תיקונים, בירורים ופניה למחלקות הרלוונטיות.

אין אחריות על אי קבלת החזר!

עיכובים הנובעים מחוסר שיתוף פעולה של הלקוח/ עיכוב בשיתוף פעולה, שבעקבותיו נוצר צורך בהכנת דוחות מתקנים/חדשים או שליחת מסמכים לארה"ב – תהיה עלות נוספת.

במקרה של טעויות ככל שיגרמו באשמת החברה, החברה תפעל לתיקון על חשבונה, בכפוף לשיתוף פעולה מלא של הלקוח.

בכל מקרה של חוסר פעולה של הלקוח, החברה אינה אחראית כלל לנזקים שנגרמו, או שלא תוקנו, בכל אופן האחריות היא עד לגובה שכר הטרחה ששולם, ועל נזקים ישירים בלבד.

החברה עוברת על מסמכי הלקוח כדי לוודא למיטב הבנתה שאכן זכאי הלקוח לקבלת גרין קארד. במקרים שהזכאות מוטלת בספק החברה תודיע זאת ללקוח, כדי שיחליט האם הוא מעוניין לנסות בכל זאת.

האגרה המשולמת אינה חוזרת גם במקרה שמתברר שאין זכאות לגרין קארד, והחברה אינה אחראית לתשלום זה בשום אופן.

ידוע ללקוח כי ההחלטה על מתן הגרין קארד, נתונה לשיקול דעתו של הפקיד במשרדי ה USCIS בארה"ב, גם ההחלטה על אילו מסמכים נדרשים נתונה לשיקול דעתו, אשר על כן, למרות שאמריקן דוקס עושה את מירב המאמצים לפי הנסיון, המסמכים והידע להביא את הלקוח למצב בו הוא שולח מסמכים רק כשיש סיכוי גבוה להצלחה, אם זאת אמריקן דוקס בע"מ אינה אחראית כלל למקרים בהם יקבל סירוב לבקשת הגרין קארד, ושכר הטרחה לא יחזור במקרה כזה, סיכון זה קיים והוא באחריות הלקוח בלבד.

ידוע ללקוח שיש צורך בבדיקות רפואיות, ספונסר – אדם אמריקאי שיקח חסות כספית על המועמדים לגרין קארד, ותלוי בכמה ראיונות והחלטות של הפקידים האמריקאים. אמריקן דוקס אינה אחראית כלל לסירוב לבקשות גרין קארד מכל סיבה שהיא, ולא לנזקים הישירים או העקיפים שיגרמו כתוצאה מכך.

ברור ללקוח שהזמן המשוער שהתהליך לוקח תלוי בפקידים האמריקאים, ולכן אין שום התחייבות למסגרת זמן כל שהיא.

במסגרת הבקשה לגרין קארד יש להגיש דוחות, במסגרת או שלא במסגרת תכנית 'גילוי מרצון' אמריקאית. אין לכרוך את השירות הזה בשירות הגרין קארד, והטיפול בשני התיקים אינו קשור אחד בשני, לא תתקבל טענה שהטיפול בדוחות הייתה רק לצורך הגרין קארד, שכן חובת כל אזרח אמריקאי ללא קשר לבקשת גרין קארד – לסדר את המיסוי האמריקאי ובכללו הדוחות ו/או תכנית גילוי מרצון.

אין להזמין כרטיסים, ואין לתכנן נסיעה לפני שיש זימון לראיון, נזקים שעלולים להגרם בעקבות איחור בקביעת התור לאזרחות ו/או ביטולה, כולל טיסות והוצאות שונות עקיפות, וכן הוצאות ישירות כגון אגרה ועוד – אינן באחריות החברה.

נזקים בעקבות אבידה של מסמכים – אינן באחריות החברה.

החברה נותנת שירותי ליווי ועזרה בהכנת המסמכים, ואינה מתחייב לתוצאות כלל.

במקרה של נזק ישיר בלבד שייגרם בעקבות סירוב/טעות בקבלת האזרחות, שתגרם באשמת החברה, ראשית ניתנת לחברה הזכות לנסות לתקן את הנזק בשיתוף פעולה מלא של הלקוח, רק במקרה שלא ניתן לתקן את הנזק, החברה תפצה את הלקוח עד לגובה תשלום שכר הטרחה ששולם + עלות אגרת האזרחות, הלקוח מצהיר בזאת כי החברה לא תישא בתשלום שמעבר לעלות שכר הטרחה + עלות אגרת האזרחות, בין אם הנזק ישיר או עקיף.

10. קביעת תור לשגרירות האמריקאית בישראל לצורך הנפקת דרכון או חידוש או רישום כאמריקאי:

החברה לוקחת את פרטי האשראי של הלקוח לצורך חיוב, ואינה מחייבת אותו עד לקביעת התור לפי התנאים שסוכמו עם הלקוח.

הסיכום עם הלקוח כולל: באיזו שגרירות יקבע התור, באיזה טווח תאריכים יקבע התור.

ברגע שנקבע תור, בטווח המבוקש, לא יקבע תור חליפי – גם אם התאריך והשעה אינם נוחים (לשיקול דעת החברה, לנסות לקבוע תור נוסף ללא עלות, לאחר גבית התשלום).

יתכן שהחברה תקבע תור מהיום (בערב) למחר (על הבוקר) ולכן על הלקוח להיות מוכן עם המסמכים הדרושים, ולהיות מוכן להגיע לשגרירות בהתראה קצרה כזו.

אם הלקוח מצליח לקבוע תור לבד, לפני שהחברה קובעת תור, עליו להודיע מיד לחברה, במייל/טלפון/וואצאפ, אם הלקוח לא הודיע והחברה קבעה תור, יגבה תשלום מלא.

לא ניתן להחליף תורים, או להחזירם או לשנותם או את פרטי המועמד.

התשלום על התור, אינו כולל הכנת מסמכים, ואין אחריות כלל להצלחת התהליך של הנפקת/חידוש דרכון או רישום כאמריקאי, כמו כן, אם הלקוח ביקש סוג תור לא נכון, אין אחריות על כך, והתשלום לא יוחזר.