

# 서비스 이용 계약(My Service Agreement) - 2024년 1월 1일부터 발효

**My Service Agreement**에서 저희가 사용하는 몇 가지 단어의 의미는 다음과 같습니다.

**귀하:** 고객, 귀하의 지원 코디네이터 또는 귀하가 권한을 위임한 대리인

**Northcott, 저희를, 저희:** Northcott Society 및 기타 관련 법인.

**플랜:** 자금 지원 플랜. 예를 들어, NDIS (전국 장애 보험 제도: National Disability Insurance Scheme) 플랜, 평생 케어 및 지원 플랜.

**계약:** 내 서비스 계약 (My Service Agreement; MSA).

**서비스(들):** 저희가 귀하에게 제공하는 Northcott 서비스(들), 즉 귀하가 저희로부터 받는 서비스

**NDIS 가격 책정:** 이 문서 전체에 걸쳐 NDIS 가격 협정 및 가격 제한 그리고 관련된 현재 문서들을 가리킵니다.

**이용 약관:** 본 이용 약관 문서 그리고 귀하가 저희로부터 받게 될 서비스에 대한 관련 서비스 공개 진술서.

**SIL:** 지원된 자립 생활

## 1. 귀하가 저희에게 무엇을 기대할 수 있을까요?

- a. 귀하가 저희에게서 최상의 경험을 받을 수 있도록 저희가 **이용 약관**을 수시로 변경해야 할 수도 있습니다
- b. 변경 사항이 적용되는 날짜를 포함하여 저희가 변경 사항을 통지할 것입니다. 특정 변경 사항의 경우 새로운 My Service Agreement가 필요할 수도 있습니다
- c. 저희는 귀하의 필요사항에 가장 적합한 서비스를 제공하기 위해 귀하와 협력할 것입니다
- d. 저희는 저희가 하는 모든 일에서 장애 서비스 표준을 따를 것입니다
- e. 저희는 서비스 제공 방법에 대한 결정에 대해 귀하와 소통할 것입니다
- f. 저희는 항상 예의와 존중으로 귀하를 대할 것입니다
- g. 저희는 귀하에게 제공된 서비스에 대한 명확한 기록을 보관할 것입니다
- h. 서비스에 대한 검토를 귀하와 함께 수행될 것입니다
- i. 저희는 귀하가 저희와 함께 협력하여 달성하길 원하는 목표를 위해 서비스를 제공할 것입니다
- j. 저희는 행사에서 사진 및 비디오 촬영 그리고 오디오 녹음을 할 수 있으며 이를 사용할 경우 귀하의 동의를 구할 것입니다
- k. 귀하가 연구 프로젝트에 참여하기로 선택한 경우 저희가 귀하의 동의를 구할 것입니다
- l. 저희는 NDIS 가격 책정 협정과 가격 제한의 약관을 따릅니다.

## 2. 저희가 귀하에게 기대하는 것

- a. 저희가 제공하는 서비스가 귀하의 요구를 충족하도록 저희와 협력하셔야 합니다
- b. 서비스를 받으려면 현재의 My Service Agreement가 있어야 합니다
- c. 직원을 예의와 존중으로 대하셔야 합니다
- d. 제공되는 서비스와 관련하여 발생할 수 있는 우려 사항이나 문제에 대해서 저희에게 알려주셔야 합니다
- e. 의료 응급 상황이 발생하여 저희가 구급차를 불러야 하는 경우 귀하가 비용을 부담하셔야 됩니다
- f. 귀하가 예정된 서비스에 참석할 수 없거나 서비스를 철회하려는 경우, 본 계약서 및 서비스 공개 내역서에 명시된 통지를 당사에 제공해야 하며 그렇지 않을 경우 수수료가 부과될 수도 있습니다
- g. 모든 합의된 서비스, 교통, 기타 비용 및 귀하를 지원하기 위한 추가 시간(예: 예정된 서비스 시간보다 일찍 도착하거나 늦게 출발하는 경우)에 대한 모든 청구서를 7일 내에 지불하십시오.
- h. 플랜이 있는 경우, 귀하의 플랜에 대한 모든 변경 사항에 대해 알려주십시오. 이는 귀하의 NDIS 플랜 또는 평생 케어(Lifetime Care) 및 지원 플랜(Support Plan)이 연장 또는

검토되는 경우, 그리고 귀하의 목표, 귀하에게 지원되는 예산, 혹은 귀하의 NDIS 플랜 관리 방식에 대한 모든 변경 사항이 포함됩니다

- i. 약물 치료 플랜(Medication Plan) 또는 행동 지원 플랜(Behaviour Support Plan)과 같은 귀하의 다른 플랜에 대한 변경 사항이 있으면 저희에게 모두 알려주십시오.
- j. 귀하를 지원하기 위해 저희가 귀하의 차량을 운전해야 하는 경우, 그 차량은 등록되어 있어야 하며 종합 보험에 가입되어 있어야 합니다. Northcott은 귀하의 차량 사용 중 발생한 손상에 대해 책임을 지지 않습니다. Northcott 직원이 차량을 운전할 것임을 귀하가 보험사에 알려야 합니다
- k. 귀하가 Northcott의 인터넷을 사용하는 경우, 인터넷을 사용하여 불법적인 행위를 하지 않을 것에 동의하는 것입니다. Northcott은 당사의 ICT 정책을 위반하는 활동이 있는지 확인할 수 있으며 모든 사용자가 Northcott 인터넷 정책 및 쉬운 영어로 된 인터넷 정책을 준수할 것을 권장합니다.
- l. 귀하는 Northcott이 서비스를 제공하는 데 필요한 NDIS 플랜의 사항을 Northcott과 공유해야 하며, NDIS 플랜에 명시된 목표를 달성하기 위한 진행 상황을 귀하가 NDIS에 보고해야 함을 이해하셔야 합니다
- m. 첫 번째 예약에 참석 - 귀하는 본 계약 또는 합의된 변경 사항을 발행한 날짜 이후에 첫 번째 예약에 참석하는 것이 본 계약의 조항들을 수락함을 의미한다는 데 동의합니다. 여기에는 '서비스 이용 계약 - 요금 및 수수료'에 나열된 귀하의 서비스에 대한 변경 사항이 포함됩니다.

### 3. 귀하의 안전은 어떠합니까?

- a. 저희가 수행하는 안전한 환경 조성을 위한 위험 평가에 귀하가 참여하도록 요청할 것입니다. 여기에는 고객 위험 프로필이 포함됩니다
- b. 서비스 제공이 안전하지 않다고 판단될 경우 서비스를 안전하게 제공하는 방법에 대해 귀하와 이야기할 것입니다
- c. 귀하는 저희의 직원이나 다른 사람을 위험에 빠뜨리는 방식으로 약물이나 술을 섭취하거나 담배를 피워서는 안됩니다.

### 4. 비용은 얼마입니까?

- a. 정부 지원 프로그램은 귀하에게 어떤 비용도 부과하지 않습니다
- b. 귀하가 Northcott 서비스 비용을 지불 할 때:
  - i. 저희는 전국 장애 보험 기관 (National Disability Insurance Agency) (NDIA)에서 정한 가격을 사용하며 이는 My Service Agreement 요금 및 수수료에 자세히 설명되어

있습니다

- ii. 귀하는 Northcott의 서비스 제공에 대해 비용을 지불하는 데 동의합니다. Northcott은 현재 NDIS 가격에 나열된 서비스에 적용되는 전체 요금을 부과할 것입니다
  - iii. NDIA가 NDIS 가격 책정을 변경하면, 저희의 가격과 귀하의 My Service Agreement 요금 및 수수료도 변경될 것입니다.
  - iv. 가격이 변경되면 귀하에게 알려드릴 것입니다
  - v. 귀하의 지원과 직접 관련된 비대면 시간에 대해 요금이 청구될 수도 있습니다
  - vi. 지원 담당자가 서비스를 제공할 장소를 오가는 데 소요되는 이동 시간 요금 그리고 거리 상환금 및 통행료를 포함하여 발생한 차량 이동 비용이 귀하에게 청구될 수도 있습니다
  - vii. 활동에 참여하는 동안 추가 비용이 귀하에게 부과될 수도 있습니다. 예를 들어, 음식과 음료, 이벤트 티켓, 입장료 또는 이벤트 비용입니다.
- c. NDIA는 본 동의서에 다음과 같은 진술이 포함되도록 해야 합니다.
- "본 서비스 계약에 따른 서비스 공급은 2013년 전국 장애 보험 제도법 (NDIS Act) 33(2)항에 따라, NDIS 법 37항에 의거 현재 시행 중인 참가자의 NDIS 플랜에 포함되고 서비스 명세서에 명시된 하나 이상의 합리적이고 필요한 서비스의 공급입니다."
- 이 말은 '저희는 귀하의 NDIS 플랜에 열거된 서비스들 중 하나 이상을 제공할 것입니다.'라는 의미입니다.
- d. 승인된 귀하의 NDIS 플랜에 있는 시간이 모두 사용되거나 만료된 경우, 귀하의 고객 파트너(Customer Partner)가 귀하에게 연락하여 다른 재정 지원 선택지에 대해 논의하고, 필요한 경우 다른 사람들과 상의하여 귀하의 서비스가 영향을 받지 않도록 할 것입니다.

## 5. 귀하의 지불 방법은?

- a. 귀하가 Northcott 서비스 비용을 지불할 때:
  - i. 저희는 서비스가 제공된 후에만 서비스에 대한 비용을 청구합니다
  - ii. 모든 고객에 대해
    - 저희는 귀하에게 견적서, 구매 주문서 또는 세금 계산서를 제공할 것입니다. 지불 방법과 시기는 이러한 문서들에 나와 있습니다
    - 자동 이체로 결제하는 고객의 경우, 저희는 귀하의 동의 및 동의서에 따라 요금에 대한 변경 사항이 있을 시, 이를 통지할 것입니다
    - 주택 및 지원된 자립 생활 고객의 경우: 요금 및 수수료에 대한 더 자세한 내용은 공유 및 개인 주택 서비스 설명 가격표 (Shared and Individual Housing Service Description Schedule)를 참조하십시오.

### iii. NDIS 고객의 경우:

- 귀하가 NDIA가 귀하의 플랜을 관리하도록 선택한 경우 저희는 NDIA에 직접 청구할 것입니다.
- 귀하가 플랜을 자체 관리하는 경우 저희가 귀하에게 직접 인보이스를 보내드립니다. 납부 방법 및 시기는 세금계산서에 기재되어 있습니다.
- 귀하가 플랜 관리를 위해 플랜 관리자를 선택한 경우 저희가 귀하의 플랜 관리자에게 인보이스를 보내드릴 것입니다. 귀하는 저희에게 그들의 세부 정보를 제공하셔야 합니다
- 귀하가 플랜 관리자를 변경하는 경우 저희는 이 변경 사항에 대해 30일 통지가 필요합니다. 귀하는 저희에게 northcott@northcott.com.au로 이메일을 보내거나 1800 460 728으로 전화하여 이 변경 사항을 통보하실 수 있습니다
- 저희는 귀하가 받은 서비스를 나열한 명세서를 매달 이메일로 보내드릴 것입니다. 귀하의 명세서는 지정된 이메일 주소로 발송될 것입니다. 명세서에 대해 질문이 있는 경우 northcott@northcott.com.au로 이메일을 보내거나 1800 460 728으로 전화하여 문의하실 수 있습니다.

### b. 귀하가 지원 프로그램 (Program of Support)을 구매하는 경우:

- i. 귀하는 선택한 전체 금액을 지불하는 데 동의합니다
- ii. 지원 프로그램을 영구적으로 종료하려면 2주 전에 통지해야 합니다
- iii. 귀하가 통보 없이 서비스 참여를 중단하는 경우 저희는 종료일로부터 최대 4주 동안 청구할 수 있습니다. 이는 계획되지 않은 종료라는 조항에 의거한 것입니다.
- iv. 귀하의 서비스 코디네이터가 12주마다 귀하에게 연락하여 귀하의 지원을 검토하고 그 지원이 귀하의 목표 결과를 충족하는지 확인할 것입니다.

### c. 청구서가 7일 내에 납부되지 않는 경우, 서비스를 보류하거나 중단할 수도 있습니다

### d. 귀하가 Northcott 서비스 계약 종료일 이전에 새로운 NDIS 플랜을 받고 Northcott와 서비스를 지속하지 않기로 결정한 경우, 저희는 귀하의 새로운 플랜 하에 귀하에게 제공된 모든 서비스에 대해 청구할 것입니다.

### e. 귀하가 Northcott 서비스 계약 종료일 이전에 새로운 NDIS 플랜을 받으면 저희는 새로운 플랜 하에 귀하에게 제공된 모든 서비스에 대해 청구하고 이를 새로운 Northcott 서비스 계약에 통합시킬 것입니다

- f. 본 계약의 어떠한 내용도 경쟁 및 소비자법 2010 (Competition and Consumer Act 2010)에 따라 제공되는 귀하의 법적 권리를 변경하거나 배제하지 않을 것입니다.

## 6. 귀하가 저희와의 계약을 변경해야 하는 경우 어떻게 해야 될까요?

- a. 귀하가 계약을 변경하려는 경우 저희에게 최소 2주 전에 통보해야 합니다.
- b. 저희는 귀하의 계약에 대한 주요 변경 사항에 대한 기록을 제공하고 사본을 제공할 것입니다.
- c. 저희 또는 귀하는 귀하가 정기적으로 변경을 요청하거나 서비스에 참석하지 않는 경우 본 계약 검토를 요청할 수 있습니다.

## 7. 계약 갱신

- a. 귀하의 서비스가 중단 없이 지속될 수 있도록, 본 계약은 본 계약서 8항에 따라 어느 한 쪽이 종료하지 않는 한 만기 시 자동으로 갱신됩니다.
- b. NDIS 플랜의 만료 시에 귀하의 기존 지원 (즉, 현재 업무 일정 및 지원 빈도)은 계속되며 NDIS 플랜이 갱신되면 4주 이내에 새로운 일정에 따라 귀하의 지속적인 서비스 요건을 확인할 것입니다.
- c. 4주 기간 동안 제공된 지원은 새로운 NDIS 플랜 하에 청구되거나, 플랜 날짜와 재정 지원이 연장된 경우 기존 플랜 하에 청구될 것입니다.
- d. 사용 가능한 자금이 없으면 서비스가 중단될 것입니다.
- e. 또한 귀하는 이전 서비스 기간이 만료된 후 첫 번째 예약에 참석하는 것이 곧 계약 갱신을 수락하는 의미라는데 동의합니다. 그러나 Northcott은 6항에 명시된 조건에 따라, NDIS 플랜의 변경 사항을 반영하기 위해 본 계약에 따라 제공되는 서비스를 귀하가 언제든지 수정할 수도 있다는 데 동의합니다.

## 8. 본 계약을 종료하기

- a. 양 당사자는 최소 4주 전에 통보하여 본 계약을 종료할 수 있습니다. 이 조항의 변경 사항에 대해서는 귀하가 이용하는 서비스에 대한 서비스 공개 정책을 참조하십시오.
- b. 본 계약의 종료 요청은 서면으로 이루어져야 합니다. 귀하의 고객 파트너, 지원 코디네이터 또는 고객 서비스 팀에 문의하십시오.
- c. 본 계약은 심각한 위반의 경우 통지 기간 없이 종료될 수 있습니다. 귀하가 저희 서비스를 받는 동안 귀하 또는 귀하를 방문하는 사람에 의해 심각한 위반이 발생할 수 있습니다.

- d. 심각한 위반에는 다음이 포함될 수 있지만 이에 국한되지는 않습니다.
- i. 업데이트 됐거나 적용가능한 행동 지원 플랜 또는 고객 위험 프로필이 없는 상황에서, 직원 또는 다른 고객을 학대하거나 폭행하는 행위
  - ii. 고객의 서비스 방문자가 직원 또는 다른 고객을 학대하거나 폭행하는 경우
  - iii. 고의로 저희 재산을 손상시키거나 오용하는 경우
  - iv. 불법 마약 밀매 또는 공급
  - v. 불법적인 목적으로 당사 구내를 사용
  - vi. 당사 또는 당사의 평판에 해를 끼칠 의도가 있거나 해가 될 것으로 합리적으로 예상되거나 당사에 원치 않거나 불리한 평판을 초래할 수 있는 행동을 취하는 경우
  - vii. 본 계약의 규정을 지속적으로 위반하는 경우
- e. 본 계약은 다음과 같은 경우 즉시 종료될 수도 있습니다.
- i. 본 계약의 종료일 전에 귀하에게 자금이 소진된 경우
  - ii. 귀하가 더 이상 재정 지원을 받을 수 없는 경우
  - iii. 귀하가 이미 받은 서비스의 비용을 지불하지 않은 경우
  - iv. 귀하가 저희에게 지불하기로 동의한 비용을 지불하지 않은 경우.
- f. 어떤 이유로 계약이 종료되건, 귀하는 이미 받은 서비스에 대한 비용을 여전히 지불해야 합니다
- g. 귀하는 새로운 플랜 및 계약이 수립될 때까지 저희의 서비스를 커버하는 Northcott Plan Gap Agreement를 받을 자격이 있을 수도 있습니다.

## 9. 칭찬, 제안 또는 불만을 어떻게 제기할 수 있을까요?

- a. 저희는 저희의 서비스에 대한 귀하의 칭찬, 제안 또는 불만 제기를 환영합니다. 저희는 귀하의 칭찬과 제안에 귀를 기울이고 불만 제기에 대해 공정하게, 합리적인 시간 내에 대응할 것입니다
- b. 칭찬, 제안 및 불만 제기에 대한 정보를 원하시면 저희 웹 사이트 [northcott.com.au/feedback/](http://northcott.com.au/feedback/) 를 방문하시거나 1800 460 728으로 전화하십시오
- c. 불만 제기의 결과가 만족스럽지 않거나 적절한 시간 내에 답변을 받지 못한 경우, NDIS 품질 및 보호 위원회 (NDIS Quality and Safeguards Commission)에 다음과 같이 연락할 수 있습니다.
- i. 전화 1800 035 544 (무료 유선 전화) 또는 TTY 133 677. 통역사가 주선될 수 있습니다
  - ii. National Relay Service에 연락하여 1800 035 544를 요청하십시오.
  - iii. 불만 제기 문의 양식 작성하기.

- d. 또한 귀하가 NDIS 고객인 경우 NDIA에 1800 800 110번으로 연락할 수 있습니다. 혹은 귀하가 연속 지원 프로그램 (Continuity of Support Program)을 통해 자금을 지원받는 경우 연방 보건부에 1800 020 103번으로 연락할 수 있습니다.

## 10. 귀하의 개인 정보는 어떻게 처리될까요?

- a. 저희는 저희의 개인 정보 보호 정책에 따라 귀하의 개인 정보 (민감한 정보 포함)를 수집, 사용, 공개 및 보호합니다. 개인 정보 보호 정책은 [northcott.com.au/privacy/](http://northcott.com.au/privacy/)에서 확인할 수 있습니다. Privacy@northcott.com.au로 이메일을 보내거나 1800 460 728으로 전화하여 사본을 요청할 수도 있습니다
- b. 또한 다음의 목적을 위해 귀하의 정보를 비식별화하여 집계할 수 있습니다.
  - i. 연구 및 평가
  - ii. 비식별화되어 집계된 방식으로 저희의 자금 제공자와 공유
  - iii. 통계 정보 및 평가 결과의 외부 게시. 예를 들어, Northcott 연례 보고서 및 외부 프레젠테이션.
- c. Northcott 또는 기타 서비스로부터 귀하가 받는 지원에 대해 저희가 다른 사람들과 의사 소통하길 원하는 경우, 이들은 정보 교환 권한 양식 (Authority to Exchange Information Form)에 기재되어야 합니다
- d. 귀하의 목표 달성과 연관된 다른 관련 서비스 제공 업체에게 정보가 공유될 수도 있습니다. 여기에는 의료 종사자, 학교, 보험사, 법적 대리인 혹은 직원이 포함될 수도 있습니다
- e. 제공할 정보를 귀하가 선택할 수 있습니다
- f. 귀하가 자신의 개인 정보를 제공하지 않으면 저희가 귀하에게 서비스를 제공하지 못할 수도 있습니다
- g. NDIS 제공자 등록 및 실행의 일환으로, 승인된 NDIA 품질 감사관이 품질 및 준수를 위해 당사의 고객 파일을 감사할 것입니다. 귀하는 1800 460 728으로 전화하여 귀하의 파일이 감사를 받지 않을 것을 선택할 수도 있습니다.
- h. 저희에게 귀하의 개인 정보를 제공한다는 것은 저희가 저희 시스템에 귀하의 개인 정보를 입력하고 저장하는 데 동의한다는 것을 의미합니다
- i. 귀하는 귀하의 개인 정보에 대한 접근을 요청하고 귀하가 잘못되었다고 생각하는 정보를 수정하도록 저희에게 요청할 수 있습니다
- j. 귀하는 언제든지 Northcott 고객 파일을 열람하도록 요청할 수 있습니다
- k. 예외적인 상황에서는 합법적인 목적으로 귀하의 개인 정보에 대한 접근이 거부될 수도 있습니다. 이 경우 접근이 거부된 이유와 가능한 해결 방법을 저희가 알려드릴 것입니다.

## 11. 귀하의 개인 정보는 어떻게 보호될까요?

- a. 저희는 저희의 개인 정보 보호 정책에 따라 귀하의 개인 정보 (민감한 정보 포함)를 수집, 사용, 공개 및 보호합니다. 개인 정보 보호 정책은 [northcott.com.au/privacy/](http://northcott.com.au/privacy/)에서 확인할 수 있습니다.
- b. Privacy@northcott.com.au로 이메일을 보내거나 1800 460 728으로 전화하여 사본을 요청할 수도 있습니다
- c. 저희는 호주 개인 정보 보호 원칙, 개인 정보 보호법 1988, 의료 기록 및 개인 정보 보호법 2022 (NSW), 의료 기록 (개인 정보 보호 및 접근) 법 1997 (ACT) 및 NDIS 법 2013을 준수합니다.
- d. 저희는 귀하의 안전에 대한 우려가 있거나 법률에 의해 요구 혹은 승인되지 않는 한, 귀하의 동의 없이 귀하의 개인 정보를 사용하거나 어떤 누구와도 공유하지 않을 것입니다. 예를 들어, 아동 보호 우려에 대한 의무적인 보고입니다.

버전 7.1