

# Thỏa thuận Dịch vụ của Tôi – Có hiệu lực từ ngày 1 tháng 1 năm 2024

## Dưới đây là nghĩa của một số từ chúng tôi sử dụng trong Thỏa thuận Dịch vụ của Tôi:

**Quý vị:** Khách hàng, Điều phối viên hỗ trợ, hoặc đại diện được ủy quyền của quý vị

**Northcott, chúng tôi (us) và chúng tôi (we):** Hiệp hội Northcott và bất kỳ tổ chức liên quan nào khác.

**Kế hoạch:** Kế hoạch được tài trợ của quý vị. Ví dụ, Kế hoạch NDIS (Chương trình Bảo hiểm Người khuyết tật Quốc gia), Kế hoạch Hỗ trợ và Chăm sóc Trọn đời.

**Thỏa thuận:** Thỏa thuận Dịch vụ của Tôi (MSA).

**(Các) dịch vụ:** (Các) dịch vụ từ Northcott mà chúng tôi cung cấp cho quý vị, mà quý vị nhận được từ chúng tôi.

**Định giá NDIS:** Đề cập đến Sắp xếp giá và Giới hạn giá của NDIS và các tài liệu hiện hành liên quan trong suốt văn bản này.

**Điều khoản và Điều kiện:** Tài liệu Điều khoản và Điều kiện này VÀ các Tuyên bố Tiết lộ Dịch vụ có liên quan cho các dịch vụ quý vị sẽ nhận được từ chúng tôi.

**SIL:** Cuộc sống Độc lập được Hỗ trợ

### 1. Quý vị có thể mong đợi gì ở chúng tôi?

- Chúng tôi có thể đôi khi cần thay đổi **Điều khoản và Điều kiện** của mình để đảm bảo quý vị có trải nghiệm tốt nhất với chúng tôi
- Chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị về thay đổi, bao gồm cả ngày thay đổi có hiệu lực. Đối với một số thay đổi nhất định, có thể cần Thỏa thuận Dịch vụ của Tôi mới
- Chúng tôi sẽ làm việc với quý vị để cung cấp các dịch vụ phù hợp nhất với nhu cầu của quý vị
- Chúng tôi sẽ tuân theo Tiêu chuẩn Dịch vụ Người khuyết tật trong mọi việc chúng tôi làm
- Chúng tôi sẽ thông báo quyết định với quý vị về cách cung cấp dịch vụ

- f. Chúng tôi sẽ luôn đối xử với quý vị một cách lịch sự và tôn trọng
- g. Chúng tôi sẽ lưu giữ hồ sơ rõ ràng về các dịch vụ được cung cấp cho quý vị
- h. Việc đánh giá các dịch vụ của quý vị sẽ được thực hiện với quý vị
- i. Chúng tôi sẽ cung cấp các dịch vụ để đạt được các mục tiêu mà quý vị đã yêu cầu chúng tôi hướng tới cùng với quý vị
- j. Chúng tôi có thể chụp ảnh, âm thanh và quay video tại các sự kiện và chúng tôi sẽ yêu cầu sự đồng ý của quý vị nếu chúng được sử dụng
- k. Chúng tôi sẽ yêu cầu quý vị đồng ý nếu quý vị chọn tham gia vào các dự án nghiên cứu
- l. Chúng tôi tuân theo các điều khoản và điều kiện của Thỏa thuận Giá và Giới hạn Giá NDIS.

## **2. Những gì chúng tôi mong đợi từ quý vị**

- a. Làm việc với chúng tôi để đảm bảo các dịch vụ chúng tôi cung cấp đáp ứng nhu cầu của quý vị
- b. Quý vị phải có Thỏa thuận Dịch vụ của Tôi hiện tại để nhận dịch vụ
- c. Quý vị đối xử với nhân viên của chúng tôi một cách lịch sự và tôn trọng
- d. Quý vị cho chúng tôi biết về bất kỳ mối quan tâm hoặc vấn đề nào quý vị có thể có với các dịch vụ đang được cung cấp
- e. Nếu có trường hợp khẩn cấp về y tế và chúng tôi cần gọi xe cứu thương, quý vị sẽ chi trả chi phí
- f. Nếu quý vị không thể tham gia dịch vụ theo lịch trình hoặc quý vị muốn rút khỏi các dịch vụ, quý vị sẽ cung cấp cho chúng tôi thông báo được nêu trong Thỏa thuận này và Tuyên bố Tiết lộ Dịch vụ của quý vị, nếu không quý vị có thể phải trả một khoản phí
- g. Chi trả tất cả các hóa đơn cho các dịch vụ, phương tiện đi lại, các chi phí khác đã thỏa thuận và bất kỳ khoảng thời gian thêm nào để hỗ trợ quý vị, ví dụ: nếu quý vị đến sớm hơn hoặc về muộn hơn thời gian phục vụ đã lên lịch, trong vòng 7 ngày
- h. Nếu quý vị có Kế hoạch, hãy cho chúng tôi biết về bất kỳ thay đổi nào đối với Kế hoạch của quý vị, bao gồm cả việc Kế hoạch NDIS hoặc Kế hoạch Hỗ trợ và Chăm sóc Suốt đời của quý vị có được gia hạn hoặc tái xét hay không và bất kỳ thay đổi nào đối với các mục tiêu của quý vị, ngân quỹ được tài trợ dành cho quý vị hoặc cách thức mà kế hoạch NDIS của quý vị đang được quản lý

- i. Hãy cho chúng tôi biết về bất kỳ thay đổi nào đối với các kế hoạch khác của quý vị, ví dụ như Chương trình Thuốc hoặc Chương trình Hỗ trợ Hành vi
- j. Nếu chúng tôi cần lái xe của quý vị để hỗ trợ quý vị thì xe đó phải được đăng ký và có bảo hiểm toàn diện. Northcott sẽ không chịu trách nhiệm cho bất kỳ thiệt hại nào gây ra trong khi sử dụng xe của quý vị. Quý vị nên nói với công ty bảo hiểm của quý vị rằng một nhân viên Northcott sẽ lái chiếc xe
- k. Nếu quý vị sử dụng internet của Northcott, quý vị đồng ý rằng quý vị sẽ không sử dụng internet để làm bất cứ điều gì bất hợp pháp. Northcott có thể xác minh xem có bất kỳ hoạt động nào vi phạm chính sách CNTT của chúng tôi hay không và chúng tôi khuyến khích tất cả các người dùng vui lòng đảm bảo rằng quý vị tuân thủ chính sách Internet của Northcott và Chính sách Internet Tiếng Anh Dễ dàng
- l. Quý vị hiểu rằng quý vị được yêu cầu chia sẻ với Northcott các yếu tố của Kế hoạch NDIS cần thiết để Northcott có thể cung cấp dịch vụ, cũng như báo cáo cho NDIS tiến trình đạt được các mục tiêu đặt ra trong kế hoạch NDIS của quý vị
- m. Tham dự cuộc hẹn đầu tiên - Quý vị đồng ý rằng việc quý vị tham dự cuộc hẹn đầu tiên sau ngày ban hành Thỏa thuận này hoặc bất kỳ thay đổi nào đã thỏa thuận đối với Thỏa thuận này, có nghĩa là quý vị chấp nhận các điều khoản của Thỏa thuận này. Điều này bao gồm những thay đổi đối với các dịch vụ được liệt kê trong Thỏa thuận Dịch vụ của Tôi – Phí và lệ phí.

### **3. Còn về sự an toàn của quý vị thì sao?**

- a. Quý vị sẽ được yêu cầu tham gia đánh giá rủi ro để hỗ trợ chúng tôi tạo ra một môi trường an toàn. Điều này bao gồm Hồ sơ Rủi ro Khách hàng của quý vị
- b. Nếu chúng tôi quyết định rằng việc cung cấp dịch vụ không an toàn, chúng tôi sẽ nói chuyện với quý vị về cách cung cấp dịch vụ một cách an toàn
- c. Quý vị không thể sử dụng ma túy hoặc rượu, hoặc hút thuốc lá theo cách khiến nhân viên của chúng tôi hoặc những người khác gặp nguy hiểm.

### **4. Chi phí bao nhiêu?**

- a. Các chương trình do chính phủ tài trợ sẽ không khiến quý vị mất bất cứ chi phí nào
- b. Khi quý vị thanh toán cho (các) Dịch vụ của Northcott:

- i. Chúng tôi sử dụng giá do Cơ quan Bảo hiểm Người khuyết tật Toàn quốc (NDIA) quy định và các mức giá này được nêu chi tiết về Phí và Lệ phí Thỏa thuận Dịch vụ của Tôi
  - ii. Quý vị đồng ý trả tiền cho Northcott để cung cấp dịch vụ. Northcott sẽ tính toàn bộ mức phí áp dụng cho các dịch vụ như được liệt kê trong Giá NDIS hiện tại
  - iii. Nếu NDIA thay đổi Giá NDIS, giá của chúng tôi và Phí và Lệ phí của Thỏa thuận Dịch vụ của Tôi của quý vị cũng sẽ thay đổi.
  - iv. Chúng tôi sẽ cho quý vị biết khi giá thay đổi
  - v. Quý vị có thể bị tính phí cho thời gian không gặp mặt trực tiếp nếu thời gian đó liên quan trực tiếp đến việc hỗ trợ cho quý vị
  - vi. Quý vị có thể bị tính phí thời gian đi lại cho nhân viên hỗ trợ để đi đến và/hoặc đi từ địa điểm dịch vụ, cũng như chi phí đi lại của xe phát sinh bao gồm hoàn trả khoảng cách và phí cầu đường
  - vii. Quý vị sẽ cần phải trả thêm bất kỳ chi phí nào trong khi tham gia các hoạt động. Ví dụ: đồ ăn thức uống, vé sự kiện, phí vào cửa hoặc chi phí sự kiện.
- c. NDIA cần đưa tuyên bố sau đây vào Thỏa thuận này:

"Việc cung cấp Dịch vụ theo Thỏa thuận Dịch vụ này là việc cung cấp một hoặc nhiều Dịch vụ hợp lý và cần thiết được quy định trong tuyên bố về Dịch vụ được bao gồm, theo tiểu mục 33 (2) của Đạo luật Chương trình Bảo hiểm Người khuyết tật Toàn quốc 2013 (Đạo luật NDIS), trong Kế hoạch NDIS của Người tham gia hiện đang có hiệu lực theo mục 37 của Đạo luật NDIS."

Điều này có nghĩa là: 'Chúng tôi sẽ cung cấp một hoặc nhiều dịch vụ được liệt kê trong Kế hoạch NDIS của quý vị.'

- d. Nếu số giờ trong kế hoạch NDIS đã phê duyệt của quý vị được sử dụng hết hoặc hết hạn, Đối tác Khách hàng của quý vị sẽ liên hệ với quý vị để thảo luận về các chọn lựa tài trợ khác, và nếu cần, hãy nói chuyện với những người khác để đảm bảo rằng dịch vụ của quý vị không bị ảnh hưởng.

## **5. Quý vị thanh toán như thế nào?**

- a. Khi quý vị thanh toán cho (các) Dịch vụ của Northcott:
- i. Chúng tôi chỉ yêu cầu hoặc tính phí cho các dịch vụ sau khi chúng đã được thực hiện

## ii. Dành cho tất cả Khách hàng

- Chúng tôi sẽ cung cấp cho quý vị báo giá, đơn đặt hàng hoặc hóa đơn thuế. Cách thức và thời điểm thanh toán được liệt kê trên tài liệu đó
- Đối với Khách hàng thanh toán bằng Nợ Trực tiếp (Direct Debit), chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị về bất kỳ thay đổi nào đối với các khoản phí của quý vị phù hợp với các mẫu đơn chấp thuận và thỏa thuận của quý vị
- Đối với Khách hàng diện Nhà ở Trợ cấp (Housing) và Sống Độc lập được Hỗ trợ: Vui lòng tham khảo Biểu Mô tả Dịch vụ Nhà ở Chung và Cá nhân để biết thêm thông tin về phí và lệ phí.

## iii. Đối với khách hàng NDIS:

- Chúng tôi sẽ yêu cầu thanh toán trực tiếp từ NDIA nếu quý vị chọn họ để quản lý Kế hoạch của mình

## Khách hàng của PACE

- Bằng cách xác nhận Northcott là nhà cung cấp quỹ NDIS mà quý vị ưa thích, chúng tôi có thể yêu cầu thanh toán trực tiếp cho các dịch vụ được cung cấp mà không chậm trễ. Nếu quý vị không xác nhận Northcott là nhà cung cấp ưa thích của mình, NDIS sẽ gửi cho quý vị tin nhắn SMS với đường liên kết yêu cầu sự đồng thuận chính thức của quý vị cho mỗi yêu cầu thanh toán mà Northcott đưa ra cho các dịch vụ được cung cấp.
- Điều quan trọng là quý vị phải theo dõi nguồn tài trợ của mình bằng cách kiểm tra nguồn tài trợ trong cổng thông tin dành cho người tham gia NDIS.
- Quý vị có trách nhiệm đảm bảo tài chính để thanh toán cho các dịch vụ theo như đã thỏa thuận trong hợp đồng dịch vụ.
- Nếu không có đủ quỹ NDIS để trang trải chi phí cho các dịch vụ được cung cấp, chúng tôi sẽ liên hệ trực tiếp với quý vị cho việc thanh toán.

## Tự quản lý hoặc Quản lý theo Kế hoạch

- Chúng tôi sẽ gửi hóa đơn trực tiếp cho quý vị nếu quý vị tự quản lý Kế hoạch của mình. Cách thức và thời điểm thanh toán được liệt kê trên hóa đơn thuế
- Chúng tôi sẽ gửi hóa đơn cho Người quản lý Kế hoạch của quý vị nếu quý vị chọn họ để quản lý Kế hoạch của mình. Quý vị sẽ cần cung cấp cho chúng tôi thông tin chi tiết của họ

- Nếu quý vị thay đổi Người quản lý Kế hoạch, chúng tôi yêu cầu được thông báo trước 30 ngày về thay đổi này. Quý vị có thể thông báo cho chúng tôi về thay đổi này bằng cách gửi email đến [northcott@northcott.com.au](mailto:northcott@northcott.com.au) hoặc gọi 1800 460 728.
  - Chúng tôi sẽ gửi email cho quý vị một bản sao kê mỗi tháng liệt kê các dịch vụ quý vị đã nhận được. Sao kê của quý vị sẽ được gửi đến địa chỉ email được chỉ định. Nếu quý vị có bất kỳ câu hỏi nào về bảng sao kê của mình, quý vị có thể liên hệ với chúng tôi bằng cách gửi email cho [northcott@northcott.com.au](mailto:northcott@northcott.com.au) hoặc gọi 1800 460 728.
- b. Nếu quý vị đang mua Chương trình Hỗ trợ:
- i. Quý vị đồng ý thanh toán toàn bộ số tiền quý vị đã đăng ký
  - ii. Để rời khỏi Chương trình Hỗ trợ lâu dài, quý vị phải thông báo trước 2 tuần
  - iii. Nếu quý vị ngừng tham gia các dịch vụ mà không thông báo, chúng tôi có thể yêu cầu bồi thường tối đa bốn tuần kể từ ngày quý vị chấm dứt. Điều khoản này nhất quán với các điều kiện Chấm dứt Ngoài kế hoạch
  - iv. Điều phối viên Dịch vụ của quý vị sẽ liên hệ với quý vị và kiểm tra 12 tuần một lần để đánh giá các hỗ trợ của quý vị và đảm bảo các hỗ trợ của quý vị đang đáp ứng các kết quả mục tiêu của quý vị.
- c. Chúng tôi có thể tạm dừng dịch vụ của quý vị hoặc ngừng dịch vụ nếu hóa đơn không được thanh toán trong vòng 7 ngày
- d. Nếu quý vị nhận được Kế hoạch NDIS mới trước ngày kết thúc Thỏa thuận Dịch vụ Northcott và quý vị quyết định không tiếp tục dịch vụ của mình với Northcott, chúng tôi sẽ yêu cầu thanh toán bất kỳ dịch vụ nào đã được cung cấp cho quý vị theo Kế hoạch mới của quý vị
- e. Nếu quý vị nhận được Kế hoạch NDIS mới trước ngày kết thúc Thỏa thuận Dịch vụ Northcott, chúng tôi sẽ yêu cầu thanh toán bất kỳ dịch vụ nào đã được cung cấp theo Kế hoạch mới của quý vị và đưa điều này vào trong Thỏa thuận Dịch vụ Northcott mới của quý vị
- f. Không có nội dung nào trong Thỏa thuận này sẽ thay đổi hoặc loại trừ các quyền hợp pháp của quý vị được cung cấp theo Đạo luật Cạnh tranh và Người tiêu dùng 2010.

## 6. Nếu quý vị cần thay đổi Thỏa thuận với chúng tôi thì sao?

- a. Chúng tôi yêu cầu thông báo trước ít nhất 2 tuần nếu quý vị muốn thay đổi Thỏa thuận của mình
- b. Chúng tôi sẽ cung cấp hồ sơ về bất kỳ thay đổi lớn nào đối với Thỏa thuận của quý vị và cung cấp cho quý vị một bản sao
- c. Chúng tôi hoặc quý vị có thể yêu cầu xem lại Thỏa thuận này nếu quý vị thường xuyên yêu cầu thay đổi hoặc không tham gia (các) dịch vụ của quý vị.

## 7. Gia hạn Thỏa thuận

- a. Để đảm bảo các dịch vụ của quý vị tiếp tục mà không bị gián đoạn, Thỏa thuận này sẽ tự động gia hạn khi hết hạn, trừ khi bị một trong hai Bên chấm dứt theo điều 8 của Thỏa thuận này
- b. Khi Kế hoạch NDIS của quý vị hết hạn, các hỗ trợ hiện tại của quý vị (nghĩa là lịch trình phân công hiện tại và số lần hỗ trợ) sẽ tiếp tục và khi gia hạn Kế hoạch NDIS của quý vị, chúng tôi sẽ xác nhận các yêu cầu dịch vụ hiện tại của quý vị theo lịch trình mới trong vòng 4 tuần
- c. Các hỗ trợ được cung cấp trong khoảng thời gian 4 tuần sẽ được yêu cầu thanh toán trong khuôn khổ kế hoạch NDIS mới của quý vị hoặc kế hoạch ban đầu nếu ngày kế hoạch và tài trợ được gia hạn
- d. Dịch vụ sẽ ngừng nếu quý vị không có sẵn kinh phí
- e. Quý vị đồng ý rằng việc tham dự cuộc hẹn đầu tiên sau khi hết Thời hạn trước đó đồng nghĩa với việc chấp nhận gia hạn Thỏa thuận. Tuy nhiên, Northcott đồng ý rằng quý vị có thể sửa đổi Dịch vụ được cung cấp theo Thỏa thuận này bất kỳ lúc nào để phản ánh bất kỳ thay đổi nào đối với Kế hoạch NDIS của quý vị theo các điều khoản được nêu trong Khoản 6.

## 8. Chấm dứt Thỏa thuận này

- a. Một trong hai bên có thể kết thúc Thỏa thuận này với thông báo trước tối thiểu bốn tuần. Vui lòng tham khảo Tuyên bố Tiết lộ Dịch vụ cho (các) dịch vụ quý vị truy cập để biết bất kỳ thay đổi nào của điều khoản này

- b. Mọi yêu cầu chấm dứt Thỏa thuận này phải bằng văn bản. Vui lòng liên hệ với Đối tác Khách hàng, Điều phối viên Hỗ trợ, hoặc Nhóm Dịch vụ Khách hàng của chúng tôi
- c. Thỏa thuận này có thể được chấm dứt mà không cần thời gian thông báo vì một vi phạm nghiêm trọng. Một vi phạm nghiêm trọng có thể được thực hiện bởi quý vị hoặc bất kỳ ai đến thăm quý vị trong khi quý vị đang nhận dịch vụ của chúng tôi
- d. Các vi phạm nghiêm trọng có thể bao gồm nhưng không giới hạn ở:
  - i. Lạm dụng hoặc tấn công nhân viên hoặc khách hàng khác trong trường hợp không có kế hoạch hỗ trợ hành vi cập nhật hoặc hiện tại hoặc hồ sơ rủi ro của khách hàng
  - ii. Lạm dụng hoặc tấn công nhân viên hoặc khách hàng khác bởi một khách thăm viếng của khách hàng đối với dịch vụ
  - iii. Cố ý làm hư hỏng hoặc sử dụng sai mục đích tài sản của chúng tôi
  - iv. Buôn bán hoặc cung cấp ma túy bất hợp pháp
  - v. Sử dụng cơ sở của chúng tôi cho mục đích bất hợp pháp
  - vi. Hành động, được dự định, hoặc một cách hợp lý sẽ được cho là gây tổn hại cho chúng tôi hoặc danh tiếng của chúng tôi, hoặc có thể dẫn đến công khai không mong muốn hoặc bất lợi cho chúng tôi
  - vii. Liên tục vi phạm các điều khoản và điều kiện của Thỏa thuận này.
- e. Thỏa thuận này cũng có thể kết thúc ngay lập tức:
  - i. Nếu quý vị hết kinh phí trước ngày kết thúc Thỏa thuận này
  - ii. Nếu quý vị không còn nhận được tiền tài trợ
  - iii. Nếu quý vị chưa trả tiền cho các dịch vụ mà quý vị đã nhận được
  - iv. Nếu quý vị chưa thanh toán cho các chi phí mà quý vị đã đồng ý thanh toán cho chúng tôi.
- f. Nếu Thỏa thuận của quý vị kết thúc vì bất kỳ lý do gì, quý vị vẫn sẽ cần phải thanh toán cho các dịch vụ quý vị đã nhận được
- g. Quý vị có thể đủ điều kiện nhận Thỏa thuận Khoản thời gian Trống của Kế hoạch Northcott, sẽ bao gồm các dịch vụ của quý vị cho đến khi có Kế hoạch và Thỏa thuận mới.



## 9. Làm thế nào quý vị có thể đưa ra lời khen ngợi, đề nghị hoặc khiếu nại?

- a. Chúng tôi hoan nghênh những lời khen ngợi, đề xuất hoặc khiếu nại của quý vị về dịch vụ của chúng tôi. Chúng tôi sẽ lắng nghe những lời khen ngợi và đề xuất của quý vị, đồng thời trả lời các khiếu nại một cách công bằng và trong một khoảng thời gian hợp lý
- b. Nếu quý vị muốn biết thông tin về lời khen, đề xuất và khiếu nại, hãy truy cập trang mạng của chúng tôi tại [northcott.com.au/feedback/](https://northcott.com.au/feedback/) hoặc gọi cho chúng tôi theo số 1800 460 728
- c. Nếu quý vị không hài lòng với kết quả khiếu nại của mình hoặc quý vị không nhận được phản hồi trong một khung thời gian hợp lý, quý vị có thể liên hệ với Ủy ban Chất lượng và Bảo vệ NDIS bằng cách:
  - i. Gọi 1800 035 544 (miễn phí gọi từ điện thoại cố định) hoặc TTY 133 677. Có thể sắp xếp thông dịch viên
  - ii. Liên hệ với Dịch vụ Tiếp Âm Toàn quốc và yêu cầu số 1800 035 544
  - iii. Hoàn thành mẫu đơn liên hệ khiếu nại.
- d. Quý vị cũng có thể liên hệ với NDIA theo số 1800 800 110 nếu quý vị là khách hàng của NDIS hoặc Bộ Y tế Liên bang theo số 1800 020 103 nếu quý vị được tài trợ thông qua Chương trình Hỗ trợ Liên tục.

## 10. Thông tin cá nhân của quý vị được dùng làm gì?

- a. Chúng tôi thu thập, sử dụng, tiết lộ và bảo mật thông tin cá nhân của quý vị (bao gồm cả thông tin nhạy cảm) theo chính sách quyền riêng tư của chúng tôi có sẵn tại <https://northcott.com.au/services/policy/privacy-policy/>. Quý vị cũng có thể gửi email cho chúng tôi tại [privacy@northcott.com.au](mailto:privacy@northcott.com.au) hoặc gọi 1800 460 728 và yêu cầu chúng tôi gửi cho quý vị một bản sao
- b. Chúng tôi cũng có thể hủy định dạng và tổng hợp thông tin của quý vị cho:
  - i. Nghiên cứu và đánh giá
  - ii. Chia sẻ trên cơ sở không xác định và tổng hợp với các nhà tài trợ của chúng tôi
  - iii. Việc công bố bên ngoài thông tin thống kê và kết quả đánh giá. Ví dụ, Báo cáo Thường niên của Northcott và các bài thuyết trình bên ngoài.

- c. Nếu quý vị cần chúng tôi liên lạc với người khác về sự hỗ trợ quý vị nhận được từ Northcott hoặc các dịch vụ khác, họ sẽ cần được ghi trên Mẫu đơn Ủy quyền Trao đổi Thông tin
- d. Thông tin có thể được chia sẻ với các bên cung cấp dịch vụ có liên quan khác, những người có liên quan đến việc quý vị đạt được mục tiêu của mình. Các bên này có thể bao gồm các bác sĩ chăm sóc sức khỏe, trường học, công ty bảo hiểm, đại diện pháp lý hoặc nhân viên
- e. Quý vị có thể chọn thông tin quý vị cung cấp
- f. Nếu quý vị không cung cấp thông tin cá nhân của mình, chúng tôi không thể cung cấp dịch vụ cho quý vị
- g. Là một phần của việc đăng ký và vận hành của nhà cung cấp NDIS, một kiểm toán viên chất lượng NDIA được phê duyệt sẽ kiểm tra các hồ sơ khách hàng của chúng tôi về chất lượng và tuân thủ. Quý vị có thể chọn không tham gia kiểm toán bằng cách gọi cho chúng tôi theo số 1800 460 728
- h. Khi quý vị cung cấp cho chúng tôi thông tin cá nhân của quý vị, điều này có nghĩa là quý vị đồng ý cho chúng tôi nhập và lưu trữ thông tin cá nhân của quý vị trong hệ thống của chúng tôi
- i. Quý vị có thể yêu cầu quyền truy cập vào thông tin cá nhân của mình và yêu cầu chúng tôi chỉnh sửa thông tin mà quý vị cho là sai
- j. Quý vị có thể yêu cầu xem tập tin khách hàng Northcott của mình bất kỳ lúc nào
- k. Trong những trường hợp đặc biệt, quyền truy cập vào thông tin cá nhân của quý vị có thể bị từ chối cho các mục đích hợp pháp. Trong trường hợp này, chúng tôi sẽ cung cấp cho quý vị lý do tại sao quyền truy cập bị từ chối và các biện pháp khắc phục có thể có.

## **11. Quyền riêng tư của quý vị được bảo vệ như thế nào?**

- a. Chúng tôi thu thập, sử dụng, tiết lộ và bảo mật thông tin cá nhân của quý vị (bao gồm cả thông tin nhạy cảm) theo chính sách quyền riêng tư của chúng tôi có sẵn tại <https://northcott.com.au/services/policy/privacy-policy/>.
- b. Quý vị cũng có thể gửi email cho chúng tôi đến [privacy@northcott.com.au](mailto:privacy@northcott.com.au) hoặc gọi số 1800 460 728 và yêu cầu chúng tôi gửi cho quý vị một bản sao
- c. Chúng tôi tuân thủ Nguyên tắc Quyền riêng tư của Úc, Đạo luật Quyền riêng tư 1988, Đạo luật Bảo mật Thông tin và Hồ sơ Y tế 2002 (NSW), Đạo luật Hồ sơ Y tế (Quyền riêng tư và Truy cập) 1997 (ACT) và Đạo luật NDIS 2013.

- d. Chúng tôi sẽ không sử dụng hoặc chia sẻ thông tin cá nhân của quý vị với bất kỳ ai mà không có sự đồng ý của quý vị, trừ khi chúng tôi lo ngại về sự an toàn của quý vị hoặc chúng tôi được pháp luật yêu cầu hoặc ủy quyền. Ví dụ, Báo cáo Bắt buộc về các mối quan tâm bảo vệ trẻ em.

Phiên bản 7.2