

Често задавани въпроси относно прехвърлянето на проби от CryoSave в лаборатория на FamiCord

1. Къде се съхранява биологичният ми материал?

Контейнери с биологичен материал на около 98% от клиентите на CryoSave са безопасно транспортирани от съоръженията CryoSave до една от лабораториите на PBKM FamiCord Group, намираща се във Варшава, в резултат на договора за съхранение на биологичен материал, сключени от и между CryoSave и FamiCord Group.

Ние гарантираме, че по време на прехвърлянето, което беше под наблюдението на група експерти, са спазени всички стандарти и изисквания за транспортиране на биологичен материал. Бихме искали също така да ви уверим, че по време на операцията по прехвърляне са спазени всички стандарти и изисквания (технически и правни) по отношение на транспортирането на биологичен материал. Криогенните контейнери бяха оборудвани със специални сензори за измерване на температурата.

Освен това пратката беше покрита от груповата застрахователна полица на PBKM FamiCord Group, предоставена от група застрахователни компании. PBKM FamiCord Group обаче не може да носи отговорност за качеството на пробите, приготвянето и съхранението им до взимането на материала от CryoSave лаборатории.

За да проверите дали материалът ви се съхранява, ще трябва да предоставите информация, която ще ни позволи да идентифицираме материалната проба и в същото време да потвърдим правото ви над този биологичен материал.

Моля, предоставете такива данни на <https://famicord.eu/contact/for-cryo-save-client> Моля също така да имате предвид, че въпреки факта, че ефективната комуникация с родителите е наш приоритет, поради огромния брой запитвания, не винаги можем да отговорим веднага.

2. Защо биологичният ми материал беше прехвърлен в друга банка? И защо към PBKM FamiCord Group? Какви бяха законовите основания за прехвърляне на моя биологичен материал в PBKM FamiCord Group?

Решението за прехвърляне на материала е взето от CryoSave. Материалът беше прехвърлен в PBKM FamiCord Group като част от договора за безопасно съхраняване на биологичен материал, сключен от и между CryoSave и PBKM FamiCord Group, за да се предостави на клиентите непрекъсната и висококачествена услуга. Споразумението за резервно копие между нашите банки е сключено за пет години. CryoSave решиха да поверят тази услуга на нашата банка поради факта, че PBKM FamiCord Group се счита за най-надеждната банка сред европейските банки, техните стандарти за съхранение и дългогодишно много добро финансово състояние.

Ние съхраняваме над 440 хиляди различни проби от стволни клетки за приблизително 300 хиляди семейства (без да броим Cryo-Save). Ние присъстваме пряко или косвено в Унгария, Испания, Италия, Португалия, Швейцария, Полша, Румъния, Турция, Египет, Сърбия, Хърватия, Словения, Черна гора, Босна и Херцеговина, Албания, Косово, Северна Македония, Латвия,

Литва, Украйна, Дания, Швеция и Великобритания. Имаме и клиенти от различни други страни от и извън Европа.

Нашата GMP лаборатория, тук, в Полша, е една от най-големите в света в сектора на семейните банки за стволови клетки и притежава акредитации на национални и международни органи и много известни институции, включително Американската асоциация на кръвните банки (AABB), ISO, TUV. PBKM FamiCord Group е единствената важна семейна банка за стволови клетки в Европа, контролирана от големи финансови акционери като АОС (Германия), Nationale Nederlanden, Esaliens, Петролен фонд на правителството на Норвегия, Invesco (САЩ) и много други (от САЩ, Германия, Швейцария, Япония и Полша). Структурата на дяловите участия, заедно с дългогодишно предоставяне на отлични и стабилно нарастващи финансови резултати, **дават най-добрата гаранция за безопасността** на биологичните материали, съхранявани в индустрията.

Нашият приоритет е да гарантираме безопасността и правилните условия за съхранение на CryoSave проби от клиенти, защото знаем колко трудна е ситуацията за родителите и не искаме да предадем тяхното доверие. Чувстваме се отговорни за индустрията. Стволовите клетки са все по-важни и ние вярваме в бъдещото развитие на медицината. Всички проби дават допълнителен шанс за лечение сега или в бъдеще.

3. Как моята проба беше обезопасена по време на транспортиране до PBKM FamiCord Group? Как мога да бъда сигурен, че материалът е прехвърлен при подходящи условия и не е унищожен?

Ние гарантираме, че по време на прехвърлянето, което беше под наблюдението на група експерти, са спазени всички стандарти и изисквания за транспортиране на биологичен материал. Бихме искали също така да ви уверим, че по време на цялата операция са спазени всички стандарти и изисквания (технически и правни) по отношение на транспортирането на биологичен материал. Криогенните контейнери бяха оборудвани със специални сензори за измерване на температурата. Извършихме транспорта сами, а не чрез куриерска фирма. Нашите служители от логистичния отдел бяха в камионите с професионални шофьори. Всички контейнери с проби бяха затворени и запечатани от нас. Застраховахме всичките 5 транспорта, всяко отваряне на контейнер за проверка на пробите се заснема. Преместихме около 98% от материала на CryoSave.

По очевидни причини обаче PBKM FamiCord Group не може да носи отговорност за качеството на пробите, приготвянето и съхраняването им до взимането на материала от CryoSave лаборатории.

4. PBKM FamiCord Group отговаря ли за качеството на съхраняваните проби? Тествате ли проби в случаите, когато родителите искат да се уверят в качеството и да проверят идентичността на биологичния материал?

PBKМ FamiCord Group не може да носи отговорност за качеството на пробата, нейните подготовка и съхранение до получаването на материала от CryoSave лаборатории. Ако е наличен достатъчен брой референтни проби в основната касетка или група епруветки със съхранявания биологичен материал, PBKM FamiCord Group може да проведе тестове за качество на материала при писмена заявка от правоимащото лице (родители или дете при достигане на зрелост). Когато няма достатъчен брой референтни проби, тестовете могат да се провеждат само върху основната аликуота и това е възможно само когато материалът ще бъде използван за трансплантация.

Разбира се, можем да направим тестове по изрично искане на клиента, но това е свързано с риска от загуба на част от ценния материал. Особено ако клиентът няма референтни проби, тестът ще трябва да се извърши директно върху материала, който ще бъде трансплантиран, което би довело до загуба или намаляване на количеството.

Има два вида тестове, които можем да проведем: за качество и за генетична съвместимост между пробата и реципиента на трансплантацията. Референтната проба не винаги има достатъчен обем за HLA (тест за генетична съвместимост) и качество, за да се тества повече от веднъж. Освен това родителят ще трябва да извърши HLA тестове на своя довереник и разходите за целия тест в нашата лаборатория също ще бъдат начислени на родителя.

В момента **силно препоръчваме да не се тестват проби**, тъй като рискът от загуба на част от материала е твърде голям. В резултат на това е възможно да не можете да използвате пробата в бъдеще. Също така смятаме, че рискът от грешки на CryoSave, свързани със смесване на пробите, идващи от различни клиенти, е много ограничен.

5. Възможно ли е да посетя лаборатория, за да видя моята проба?

PVKM FamiCord Group е най-голямата банка в Европа. Ние съхраняваме стотици хиляди проби. Не е възможно всеки клиент да направи визуална проверка на своята проба - например от съображения за сигурност или организация. Само оторизирани специалисти имат достъп до склада. Ще обмислим обаче да поканим избрани представители на CryoSave клиенти в нашите съоръжения. Този вид посещения вече са били организирани и ние бяхме домакин на няколко заинтересовани групи, включително представители на семейства и / или медии.

6. Ще потвърдите ли, че материалът се съхранява в PVKM FamiCord Group? Колко бързо ще бъде изпратено такова потвърждение ?

Всеки CryoSave клиент, който представи доказателство, че притежава законно право над пробата, ще има възможност да поиска проверка дали биологичният материал е в контейнерите, транспортирани от CryoSave.

Единственият начин да направите заявка е чрез <https://famicord.eu/contact/za-cryo-save-клиент>

Проверката на съдържанието на други контейнери с биологичния материал все още е в ход.

Проверката на целия инвентар се извършва от специализиран екип от няколко дузини лица, които работят на ротационна основа. Необходима е ротация поради намалени работни часове на пари от течен азот. Абсолютно сме сигурни, че решението за ръчна проверка на целия инвентар е правилно и необходимо, тъй като базата данни, предоставена от Cryo-Save, далеч не е перфектна и актуална. До този момент процесът протича гладко и не сме се сблъскали с инциденти.

Всеки ден специализиран екип проверява ръчно от стотина до няколко стотици проби, защото знаем колко е важно за семействата. Трябва да сме много внимателни и прецизни. Ние се чувстваме напълно отговорни за предоставянето на точна и вярна информация пред Вас. Потвърждение за съхранението на всички ваши проби в лабораторията на PVKM FamiCord ще бъде изпратено възможно най-скоро. Ако намерим поне една поединица, принадлежаща на семейство, то бива информирано за това. Не обичаме да чакаме, докато идентифицираме всички поединици, тъй като те са разпределени в много контейнери за съхранение. Нашата проверка се извършва рафт по рафт и контейнер по контейнер. Това е много по-ефективно от търсене на всички проби, принадлежащи към определено семейство.

Вече започнахме да изпращаме потвърждения на хиляди семейства от различни страни и постепенно ще изпращаме следващите потвърждения

Смятаме, че може да ни отнеме още няколко месеца, тъй като безопасността на пробите е наш основен приоритет, така че ще бъдем много благодарни за вашето търпение.

7. Какво ще стане, ако трябва да изпратя материала до центъра за трансплантация?

PVKM FamiCord Group има най-големия опит в Европа с транспортирането на стволови клетки до центровете за трансплантация в целия свят.

Това означава, че по време на прехвърлянето са спазени всички стандарти и изисквания (технически и правни) по отношение на транспортирането на биологичен материал. Криогенните контейнери са оборудвани със специални сензори за измерване на температурата и екип от експерти ще контролират процеса.

Важно е да се каже, че **в случай че пробата е необходима за лечение**, ние можем да я идентифицираме обикновено за 1-3 дни. Вече сме го правили и няколко семейства, които са клиенти на CryoSave, подписаха специално споразумение с нас, което позволи изпращането на материали от лабораторията на FamiCord до центъра за трансплантация. Освободихме пробите въз основа на нашите процедури с одобрението на нашия медицински директор и ги изпратихме за лечението в САЩ за наша сметка.

Ако трябва да използвате биологичния си материал, моля, свържете се с нас възможно най-скоро, за да можем да Ви съдействаме в процеса и да Ви предоставим цялата необходима помощ. Свържете се с нас на: info@famicord.eu

8. Каква е моята гаранция, че материалът принадлежи на нашето дете? Единствената информация, която получихме, е номерът на договора на CryoSave и номерата на пробите, но имам нужда от повече доказателства. Защо не мога да получа повече данни като потвърждение, напр. името на детето, датата на раждане, името на майката и бащата?

Номерът на договора и номерът на пробата са индивидуални наименования, задавани само на един договор и една проба. Според нас подобни данни са напълно достатъчни, за да потвърдят, че даденият материал принадлежи на вашето дете. Ние обаче разбираме вашата загриженост и при изричното ви искане може да Ви предоставим допълнителни данни, ако FamiCord Group притежава такива данни. Независимо от това, във всяка ситуация FamiCord Group трябва да действа в съответствие с приложимото законодателство, включително регламент относно защитата на личните данни.

Ето защо, ако желаете да поискате допълнителни данни, различни от номера на договора и номера на пробата, ще се нуждаем от вашата изрична и точна заявка, посочваща от какъв тип данни се нуждаете и вашето изрично съгласие за обработка на такива данни от FamiCord Group.

Освен това нашето мнение е, че шансът Cryo-Save да смеси пробите, принадлежащи на различни клиенти, е много малък.

9. Защо получих номера на проби, които не разпознавам

Пробите от биологичен материал за всеки договор са разделени на поединици. Обикновено кръвната проба от пъпната връв се разделя на две поединици. Ако родителите са решили да съхранят пъпната връв, тя също обикновено се разделя на две поединици. В имейл потвърждението за съхранение, изпратено от PBKM FamiCord Group, ние ви предоставяме номера на такива поединици.

Доколкото знаем, не всички родители са получили сертификати с номера на проби или са били сертифицирани само за кръв от пъпна връв или само за пъпна връв, поради което те може да не разпознават тези номера. Поради тази причина вече добавяме номера на CryoSave договор към изпратените потвърждения. Ако родителите получат имейл, потвърждаващ номера на поединици без номер на договор, те винаги могат да ни помолят да изпратим номера на договора, като изпратят имейл до info@famicord.eu

10. Какво става с моя договор, сключен с CryoSave?

На първо място, трябва да се подчертае, че детето е единственото лице, което има право да изхвърля биологичния материал (т.е. проби, съхранявани в клетъчната банка). До навършване на пълнолетие на детето, решението за изхвърляне на биологичния материал се взема от законните му настойници (обикновено родителите). По-специално, родителите могат да решат в коя банка да се съхраняват пробите.

Изпълнението на договорите с FamiCord Group не изисква прекратяване на договор между родители/дете и CryoSave. Решение само на родителите е какво да правят с договора с CryoSave. Договорите създават правоотношения само между техните страни, така че изпълнението на договор с FamiCord Group формално не засяга съществуването на договора с CryoSave и вашите права, произтичащи от такъв договор.

Моля, имайте предвид обаче, че винаги има два елемента на договора: права и задължения. Във връзка с договорите с CryoSave родителите са изпълнили задълженията си спрямо CryoSave, т.е. те са изплатили дължимото възнаграждение. И е само тяхно решение дали искат CryoSave да изпълни задълженията си (т.е. задължение за съхранение на биологичния материал). Като се вземе предвид, че положението на CryoSave е трудно (Швейцарският съд обяви несъстоятелност на CryoSave на 20 септември 2019 г.), изпълнението на вашите права по договор с CryoSave може да е трудно, ако е възможно изобщо.

В заключение, изпълнението на договор с FamiCord Group формално няма никакво влияние на вашия договор с CryoSave, тъй като договорите създават задължения само между техните страни. Само родителите обаче решават какво да правят с биологичния материал на детето си и те имат пълно право да променят клетъчната банка, в която се съхраняват такива проби. Разбираемо е, че прекратяването на договора с CryoSave преди изпълнението на договор с FamiCord Group може да осигури по-голяма яснота в правните отношения, но това не е необходимо и по никакъв начин изисквано от FamiCord Group.

11. Как ще бъде сключен договорът между Клиента и компания от FamiCord Group?

Бихме искали да Ви информираме, че след като потвърдим местоположението на поне една проба от вашето дете, можете да подпишете договор с FamiCord Group. Това е възможно дори когато все още не са намерени всички проби - в този случай договорът ще влезе в сила само СЛЕД като намерим биологичния ви материал (поне една проба).

Можете да **преглеждате условията** на договора и наръчника за сключване на договор по всяко време в <https://famicord.eu/споразумение>

Ако решите **да подпишете договора** с РВКМ FamiCord Group, моля, следвайте инструкциите в следната връзка <https://client.famicord.eu>

Моля, имайте предвид, че ако решите да запазите пробите при нас във Варшава или да ги преместите в Швейцария и ще подпишете споразумение между Вас и FamiCord Group - **всички плащания, направени до CryoSave, ще бъдат спазени** и няма да е необходима допълнителна такса. Ако решите да продължите съхранението след предварително заплатения период, ще бъдете задължени да заплатите друга такса само след края периода, предплатен на CryoSave.

12. Какво ще се случи, ако реша да не сключвам договор с компания от FamiCord Group? Какво ще се случи с биологичния ми материал?

На този етап единственото правно основание за съхраняване на биологичен материал е споразумението за резервно копие между FamiCord Group и CryoSave. Поради фалита на CryoSave обаче, насърчаваме родителите да сключат договор с FamiCord Group, тъй като само в този случай можем да гарантираме приемането на по-ранни плащания.

Ако CryoSave бъде ликвидирана в резултат на несъстоятелност, споразумението за резервно копие и споразумението между клиента и CryoSave ще изтекат. Може да се окаже, че необходимостта от сключване на договор ще дойде много по-рано и удобството при сключване на такъв договор може да бъде по-малко. До сключването на нов договор, FamiCord Group ще съхранява проби без договор, уреждащ въпроса за възнаграждението. Разбира се, в такава ситуация FamiCord Group ще трябва да издава проби на клиента при поискване, но може да изиска от клиента да възстанови пазарните разходи за осигуряване, съхраняване и издаване на пробите.

Като родители (предполагаме, че не сте загубили законните права да се грижите за децата), единствено Вие сте упълномощени да вземате някакви решения относно биологичен материал и можете също да решите да смените банката с друга или да поискате от нас да изхвърлим пробите, включително прехвърлянето на пробите в публичната банка.

13. На какъв език ще бъде сключен договорът между клиента и компания от FamiCord Group?

Договорът ще бъде сключен на английски или в двуезична версия: на английски и в момента на един от следните езици: испански, сръбски, италиански, немски, унгарски, български.

14. В кои страни работят лабораториите на FamiCord Group? Мога ли да избира мястото на съхранение за моята проба в договора?

FamiCord Group съхранява проби, наред с други, в лаборатории, разположени в 9 държави, като Полша, Швейцария, Германия, Португалия и Унгария, и други. В договора или чрез отделна декларация клиентът ще може да посочи къде трябва да бъдат прехвърлени неговите проби от лабораторията на FamiCord Group във Варшава за по-нататъшно съхранение. Таксата за прехвърляне на биологичен материал от лабораторията на FamiCord Group във Варшава до една от лабораториите, която може да бъде посочена в договора, ще бъде посочена в таблицата с цените в договора.

15. При какви условия се съхранява биологичният ми материал? Какви акредитации притежава лабораторията на PBKM FamiCord Group?

Биологичният материал се съхранява в специални контейнери (криостати) в течни азотни пари при много ниска температура. Нашата варшавска лаборатория притежава акредитации на национални и международни органи и институции, включително акредитация от престижната Американската асоциация на кръвните банки (AABB), ISO, GMP.

16. Къде трябва да върна подписаното споразумение?

Не е необходимо да изпращате обратно подписания договор, тъй като договорът може да бъде сключен онлайн. Също така копие от договора ще бъде достъпно в панела на клиента с електронен подпис на упълномощени лица.

За да подпишете договора с FamiCord Group, моля, вижте следната връзка <https://client.famicord.eu>

17. Какви отстъпки мога да получа в FamiCord Group при депозиране на биологичен материал на следващи деца?

Отстъпките за следващи договори са както следва:

- Второ дете - 20%
- Трето дете - 30%
- Четвърто дете - 40%

Отстъпките ще се добавят автоматично в електронния магазин въз основа на идентификационния номер на клиента. Моля, имайте предвид, че договорът за близнаци се третира като договор за едно дете.

18. А плащанията към CryoSave, които вече са направени?

Плащанията, извършени до CryoSave, ще бъдат напълно признати от FamiCord Group и клиентът ще трябва да плати друга такса едва след края на периода, предплатен на CryoSave, само ако желае да продължи съхранението. Размерът на таксите, платени на FamiCord Group, ще бъде посочен в договора за съхранение на биологичен материал, ако клиентът реши да сключи такъв договор с FamiCord Group.

Например, в случай, че някой е сключил договор с Cryo-Save през 2007 г. за 20 години, ние ще запазим пробата безплатно до 2027 г. Ако сте предплатили за повече от двадесет години за съхранение, можем да поискаме доказателство за предплащане. Ще бъдете задължени да заплатите друга такса само след края на периода, предплатен на CryoSave - според ценовата листа, която сте приели преди.

19. Ще трябва ли да покривам допълнителни разходи за прехвърлянето на биологичния ми материал от лабораторията на CryoSave в лабораторията на PBKM FamiCord Group?

Материалът беше прехвърлен от CryoSave лаборатории в лабораториите на PBKM FamiCord Group за сметка на PBKM FamiCord Group. Допълнителна такса за прехвърляне на материала ще бъде начислена само когато клиентът избере място за съхранение, различно от лабораторията, в която в момента се намира материалът, т.е. Варшава, Полша или Швейцария. PBKM Famicord Group планира да предложи опции за съхранение в Швейцария, Германия, Португалия или Унгария.

20. Някои от родителите все още не са платили всички такси. На кого и как трябва да плащат?

От наша гледна точка можем да подпишем споразумението, зачитайки 20 години от неговото подписване, СЪЩО и в случай, че не са извършени всички плащания. Така че ние ще запазим пробата безплатно дотогава (така семействата, които са сключили договор през 2018 г. с възможност за съхранение от 20 години, но са платили част от вноските, ще получат оферта за безплатно съхранение до 2038 г.).

Успоредно с това, моля, обърнете внимание, че освен ако не сте решили да прекратите споразумението с CryoSave или такива споразумения са изтекли поради други причини, това споразумение остава валидно, тъй като дружеството, въпреки че е обявено в несъстоятелност, все още не е ликвидирано. Ликвидацията ще отнеме няколко месеца. Юридически казано, ако плащанията към CryoSave не са извършени изцяло, родителите дължат тези пари на CryoSave, не на нашата банка. Така плащането на FamiCord Group няма да промени правното положение / задължение на родителя към CryoSave. В сегашния сценарий родителите ще имат известни спестявания от депозирането на кръв от пъпната връв. В най-лошия сценарий от тях ще бъде поискано да платят тези пари на CryoSave.

21. Къде трябва да изпратя потвърждения за плащане, направени за услуга за съхранение в CryoSave?

FamiCord Group ще признае плащанията, които клиентите вече са извършили по сметката на CryoSave. Плащанията за период на задържане до 20 години ще се приемат без доказателство за плащане. Ако предплатеният период е по-дълъг от 20 години, FamiCord Group може да поиска от родителите да представят доказателство за плащането, но не е необходимо да го изпращате незабавно. Ако необходимостта възникне след сключването на договора, ние ще се свържем с родителите по този въпрос.

22. Трябваше ли CryoSave да получи моето съгласие за прехвърляне на материала?

PVKM FamiCord Group нямаше възможност и не прегледа всички договори между CryoSave и техните клиенти; също така няма пряко влияние върху дейностите, предприети от CryoSave. Според нашите най-добри знания, такова съгласие не се изискваше в повечето случаи. Тъй като ние не сме страна по договорите на CryoSave с техните клиенти, ние не сме в състояние да предоставим причината, поради която CryoSave се свърза с клиентите по избрания начин.

Важно е да се помни, че прехвърлянето на материала в Полша е извършено в някаква извънредна ситуация и е трябвало да гарантира непрекъснатостта на съхранението на биологичния материал, въпреки финансовите затруднения на CryoSave.

23. Какво представлява FamiCord Group? Каква е пазарната му позиция?

FamiCord Group е най-голямата банка за стволови клетки в Европа и една от най-големите в света, съхраняваща над 440 хиляди различни проби на стволови клетки за над 300 хиляди семейства. FamiCord Group присъства пряко или косвено в Унгария, Испания, Италия, Португалия, Швейцария, Полша, Румъния, Турция, Египет, Сърбия, Хърватия, Словения, Черна гора, Босна и Херцеговина, Албания, Косово, Северна Македония, Латвия, Украйна, Дания, Литва, Швеция и Великобритания. 10 лаборатории на FamiCord Group обработват една трета от порционите пълна кръв, събрани в Европа. FamiCord Group има здрав финансов опит, акционерите на FamiCord Group включват предимно финансови институции, като Active Ownership Capital, Nationale Nederlanden, Invesco, Петролният фонд на Норвегия, Rockbridge, Allianz и др.

24. Кой ще обработва клиентите на CryoSave, които решат да сключат договор с FamiCord Group? На какъв език ще бъде обслужването на клиентите?

Обслужването на клиенти ще се предоставя от FamiCord Group или друго предприятие от капиталовата група или подизпълнител, така че клиентът ще има възможност да се свърже с доставчика на родния си език, където е възможно. Клиентът, който сключи договор с FamiCord Group, винаги ще бъде информиран за предприятието за обслужване на клиенти и ще получи съответните данни за контакт с такова предприятие.

Нашето обслужване на клиенти е базирано в различни европейски страни. Предоставяме поддръжка по имейл и телефон на английски език. Най-важните съобщения са преведени на испански, сръбски, италиански, немски, унгарски, български. Ние правим всичко възможно да формулираме отговори на индивидуални запитвания на родните езици на нашите клиенти, но Ви молим за разбиране, ако отговорите не са безупречни по стил и граматика. Опитваме се да организираме професионална имейл и телефонна услуга на родните езици на родителите. Надяваме се в близко бъдеще да стартираме линията за помощ на повечето езици, на които говорят нашите клиенти.

Моля, свържете се с нас на: info@famicord.eu

25. Как получихте моите данни за контакт или кой ги сподели с вас?

Законовите разпоредби относно прехвърлянето и съхранението на биологичния материал изискват банката за стволови клетки да има достъп до определена информация относно биологичния материал и неговия донор. Във връзка с това и съгласно споразумението, уреждащо спешно прехвърляне на материали, които преди са се съхранявали от CryoSave, CryoSave предостави на FamiCord Group достъп до информация и документи, позволяващи законно съхранение на пробите. Тези данни обаче са ограничени и се използват само за правилно и законно съхранение на биологичния материал и FamiCord Group полага всички усилия да ги обработи в съответствие с приложимия закон.

26. Ако имам нерешени спорове с CryoSave, например непогасени връщания на пари, искове, ще ги поеме ли FamiCord Group? Къде мога да докладвам исковете си сега?

FamiCord Group отговаря само за съхранението на биологичен материал след транспортиране, следователно няма да носи отговорност за предишни спорове, произтичащи от договора, сключен с CryoSave.

27. Не съм получил сертификат от CryoSave - ще получа ли такъв документ от FamiCord Group?

Ще можем да ви предоставим нов сертификат след подписване на договора за съхранение при нас, при условие, че биологичният материал на вашето дете е прехвърлен от CryoSave в FamiCord Group. Ще Ви изпратим сертификата по имейл след сключване на договора и потвърждение за съхранение на всички поединици

28. Защо не получавам никакви отговори на моите имейли, публикации във Facebook и т.н.?

Ние разбираме колко трудна и смущаваща е цялата ситуация за родителите, но получаваме хиляди имейли и въпреки, че се опитваме да отговорим възможно най-бързо, понякога отнема повече време, отколкото бихме искали.

Моля, обърнете внимание на последващи информационни съобщения, тъй като те се генерират от системата и ние ги изпращаме всеки път, когато завършим друг етап от работата по проверките.

Също така ви препоръчваме да посетите нашия уебсайт: <https://famicord.eu/>, където информацията, насочена към CryoSave клиенти, се появява редовно, както и ние актуализираме списъка с въпроси и отговори, където можете да намерите отговори на често задавани въпроси.

29. Защо другите родители, които са попълнили формата за контакт по-късно от мен, вече са получили отговор, а аз все още чакам моето потвърждение?

Ние разбираме нетърпението на родителите, които чакат потвърждение за съхранението на биологични проби, но процесът на проверка отнема много време поради изключително големия брой проби, които трябва да бъдат проверени по искане на семействата и необходимостта материалът да се поддържа в абсолютна безопасност. Ако намерим поне една поединица, принадлежаща на семейство, то ще бъде информирано за това. Не обичаме да чакаме, докато идентифицираме всички поединици, тъй като те са разпределени в много контейнери за съхранение. Нашата проверка се извършва рафт по рафт и контейнер по контейнер. Това е много по-ефективно от търсене на всички проби, принадлежащи към определено семейство. Всеки ден специализиран екип проверява ръчно от няколко стотици до няколко хиляди проби, тъй като трябва да сме много внимателни и прецизни. Ние се чувстваме напълно отговорни за предоставянето на точна и вярна информация пред Вас. **Затова изпращаме потвърждения, когато проверим местоположението на пробата, а не към датата на получаване на заявката.**

Моля, също така да имате предвид, че ако сте попълнили формата за контакт (с въведен номер на споразумение и номера на проби) - няма нужда да го правите отново.