

Cesto postavljana pitanja u vezi s prijenosima uzoraka iz CryoSave

1. Gde je moj biološki materijal uskladišten?

Kontejneri sa biološkim materijalom oko 98% kupaca CryoSave su bezbedno transportovani iz CryoSave objekata u jednu od laboratorija PBKM FamiCord Grupe koja se nalazi u Varšavi, kao rezultat ugovora o skladištenju biološkog materijala zaključenog između CryoSave i FamiCord Grupe.

Obezbeđujemo da se tokom prenosa, koji je nadgledala grupa eksperata, poštuju svi standardi i zahtevi za transport biološkog materijala. Takođe vas uveravamo da su tokom prenosa ispunjeni svi standardi i zahtevi (tehnički i pravni) u vezi sa transportom biološkog materijala. Kriogenički kontejneri su opremljeni specijalnim senzorima za merenje temperature.

Pored toga, pošiljka je pokrivena polisom osiguranja PBKM FamiCord Grupe koju je obezbedila grupa osiguravajućih društava. Međutim, PBKM FamiCord Grupa ne može biti odgovorna za kvalitet uzoraka, njihovu pripremu i skladištenje do prikupljanja materijala iz CryoSave laboratorija.

Da biste proverili da li je vaš materijal uskladišten, moraćete da navedete informacije koje će nam omogućiti da identifikujemo uzorak materijala i istovremeno potvrdimo vaše pravo na ovaj biološki materijal.

Molimo navedite takve podatke na <https://famicord.eu/contact/for-cryo-save-client>

Imajte na umu da uprkos činjenici da je efikasna komunikacija sa Roditeljima naš prioritet, zbog velikog broja upita, nismo uvek u mogućnosti da odmah odgovorimo.

2. Zašto je moj biološki materijal prebačen u drugu banku? I zašto Grupi PBKM FamiCord? Koji su bili pravni razlozi za prenos mog biološkog materijala u PBKM FamiCord Grupu?

Odluku o prenosu materijala doneo je CryoSave. Materijal je prebačen u PBKM FamiCord Grupu kao deo ugovora o skladištenju bezbednog biološkog materijala zaključenog od strane i između CryoSave i PBKM FamiCord Grupe kako bi se Korisnicima pružila neprekidna i najkvalitetnija usluga. Rezervni sporazum između naših banaka je zaključen na pet godina. CryoSave je odlučio da poveri ovu uslugu našoj banci zbog činjenice da se PBKM Famicord Grupa smatra najpouzdanijom među evropskim bankama, zbog njenog standarda skladištenja i dugogodišnjeg veoma dobrog finansijskog položaja.

Čuvamo preko 440 hiljada različitih uzoraka matičnih ćelija za otprilike 300 hiljada porodica (ne računajući Cryo-Save). Prisutni smo direktno ili indirektno u Mađarskoj, Španiji, Italiji, Portugalu, Švajcarskoj, Poljskoj, Rumuniji, Turskoj, Egiptu, Srbiji, Hrvatskoj, Sloveniji, Crnoj Gori, Bosni i Hercegovini, Albaniji, Kosovu, Severnoj Makedoniji, Letoniji, Litvaniji, Ukrajini, Danskoj, Švedskoj i Velikoj Britaniji. Takođe imamo klijente iz drugih različitih zemalja iz i izvan Evrope.

Naša GMP laboratorija ovde u Poljskoj je jedna od najvećih na svetu u bankarskom sektoru porodičnih matičnih ćelija i poseduje akreditacije nacionalnih i međunarodnih vlasti i mnogih renomiranih institucija uključujući Američko udruženje banaka krvi (AABB), ISO, TUV. PBKM FamiCord Grupa je jedina važna banka matičnih ćelija u Evropi koju kontrolišu veliki finansijski akcionari kao što su AOC (Nemačka), Nationale Netherlanden, Esaliens, Naftni fond Vlade Norveške, Invesco (SAD) i mnogi drugi (iz SAD, Nemačke, Švajcarske, Japana i Poljske). Vlasnička struktura zajedno sa dugogodišnjim pružanjem odličnih i stabilno rastućih finansijskih rezultata **daje najbolju garanciju bezbednosti skladištenog biološkog materijala u industriji.**

Naš prioritet je da obezbedimo bezbednost i odgovarajuće uslove skladištenja CryoSave uzoraka korisnika jer znamo koliko je situacija teška za roditelje i ne želimo da razočaramo njihovo poverenje. Osećamo se odgovornim za industriju. Matične ćelije su sve važnije i mi verujemo u buduću razvoj medicine. Svi uzorci daju dodatnu šansu za lečenje sada ili u budućnosti.

3. Kako je moj uzorak obezbeđen tokom transporta u PBKM FamiCord Grupu? Kako mogu biti siguran da je materijal prebačen pod odgovarajućim uslovima i da nije uništen?

Obezbeđujemo da se tokom prenosa, koji je nadgledala grupa eksperata, poštuju svi standardi i zahtevi za transport biološkog materijala. Takođe vas uveravamo da su tokom celog rada ispunjeni svi standardi i zahtevi (tehnički i pravni) u vezi sa transportom biološkog materijala. Kriogenički kontejneri su opremljeni specijalnim senzorima za merenje temperature. Transport smo obavili sami, a ne preko kurirske kompanije. Naši zaposleni iz logističkog odeljenja su bili prisutni kod kamiona sa profesionalnim vozačima. Sve kontejnere sa uzorcima smo sami zatvorili i zapečatili. Osigurali smo svih 5 transporta i svako otvaranje kontejnera za proveru uzoraka je snimljeno. Premestili smo oko 98% materijala banke CryoSave.

Međutim, iz očiglednih razloga, PBKM FamiCord Grupa ne može biti odgovorna za kvalitet uzoraka, njihovu pripremu i skladištenje do prikupljanja materijala iz CryoSave laboratorija.

4. Da li je PBKM FamiCord Grupa odgovorna za kvalitet uskladištenih uzoraka? Da li testirate uzorke u slučajevima kada Roditelji žele da budu sigurni u kvalitet i provere identitet biološkog materijala?

PBK M FamiCord Grupa ne može biti odgovorna za kvalitet uzorka, njegovu pripremu i skladištenje do prijema materijala iz CryoSave laboratorija. Ako je dostupan dovoljan broj referentnih uzoraka sa glavnim uloškom ili grupom bočica sa uskladištenim biološkim materijalom, PBKM FamiCord Grupa može provesti ispitivanja kvaliteta materijala po pisanom nalogu ovlašćenog lica (roditelja ili deteta kada dostigne zrelost). Kada nije dostupan adekvatan broj referentnih uzoraka, ispitivanja se mogu provesti samo na glavnom alikvotu i to će biti moguće samo kada se materijal koristi za transplantaciju.

Naravno, možemo uraditi testove na izričiti zahtev klijenta, međutim, to je povezano sa rizikom gubitka nešto vrednog materijala. Naročito ako kupac nema referentne uzorke, test bi se morao izvršiti direktno na materijalu za transplantaciju, što bi rezultiralo gubitkom ili smanjenjem količine.

Postoje dve vrste testiranja koje možemo da provedemo: kvalitetu i genetsku kompatibilnost između uzorka i primaoca transplantacije. Referentni uzorak nema uvek dovoljnu zapreminu za HLA (test genetske kompatibilnosti) i kvalitet za testiranje više puta. Pored toga, Roditelj bi morao da izvrši HLA testove na svojoj odgovornoj osobi, a troškovi celokupnog pregleda u našoj laboratoriji bi takođe bili naplaćeni Roditelju.

Strogo vam savetujemo da trenutno ne testirate uzorke jer je rizik od rasipanja dela materijala prevelik. To može dovesti do toga da ubuduće nećete moći da koristite uzorak. Takođe smatramo da je veoma ograničen rizik od grešaka CryoSave u vezi sa mešanjem uzoraka koji dolaze od različitih klijenata.

5. Mogu li posetiti laboratoriju da vidim svoj uzorak?

PBK M FamiCord Grupa je najveća banka u Evropi. Skladištimo stotine hiljada uzoraka. Nije moguće da svaki klijent vizuelno pregleda svoj uzorak – na primer iz bezbednosnih ili organizacionih razloga. Samo ovlašćeni specijalisti imaju pristup skladištu. Međutim, razmotrićemo pozivanje izabраних predstavnika klijenata CryoSave u naše objekte. Takve posete su već organizovane i ugostili smo nekoliko grupa zainteresovanih ljudi, uključujući porodice i/ili predstavnike medija.

6. Da li ćete potvrditi da je materijal uskladišten u PBKM FamiCord Grupi? Koliko brzo će takva potvrda biti poslata?

Svaki CryoSave Kupac, koji dostavi dokaz da poseduje pravni naslov uzorka, imaće mogućnost da zatraži verifikaciju da li je biološki materijal u kontejnerima prevezenim iz CryoSave.

Jedini način da podnesete zahtev je preko <https://famicord.eu/contact/for-cryo-save-client>

Verifikacija sadržaja drugih kontejnera sa biološkim materijalom je još uvek u toku.

Proveru celokupnog inventara vrši posvećeni tim od nekoliko desetina ljudi koji rade po principu rotacije. Rotacija je potrebna zbog skraćenog radnog vremena u isparenjima tečnog azota. Apsolutno smo sigurni da je odluka o

ručnoj proverbi celokupnog inventara bila tačna i neophodna jer je baza podataka koju je obezbedio Cryo-Save daleko od toga da bude savršena i ažurna. Do sada je proces išao glatko i nismo se suočili sa incidentima. Svaki dan tim ručno proverava od par stotina do nekoliko stotina uzoraka jer znamo koliko je to važno za porodice. Moramo biti veoma pažljivi i precizni. Osećamo se potpuno odgovornim za pružanje tačnih i istinitih informacija. Potvrda o skladištenju svih vaših uzoraka u laboratoriji PBKM FamiCord Grupe će biti poslata što je pre moguće. Kad bismo samo našli bar jednu podjedinicu koja pripada porodici, ova porodica bi bila obavestena o tome. Ne volimo da čekamo dok ne identifikujemo sve podjedinice koje su raširene po mnogim kontejnerima. Naša provera se vrši policu po policu i kontejner po kontejner. To je mnogo efikasnije od traženja svih uzoraka koji pripadaju određenoj porodici.

Već smo počeli da šaljemo potvrde hiljadama porodica iz različitih zemalja i postepeno ćemo slati naredne potvrde

Procenjujemo da će nam trebati još par meseci jer nam je bezbednost uzoraka prioritet, pa ćemo vam biti veoma zahvalni na strpljenju.

7. Šta ako moram da pošaljem materijal u centar za transplantaciju?

PBKM FamiCord Grupa ima najveće iskustvo u Evropi sa transportom matičnih ćelija u transplantacione centre širom sveta.

To znači da su tokom prenosa ispunjeni svi standardi i zahtevi (tehnički i pravni) u vezi sa transportom biološkog materijala. Kriogenički kontejneri su opremljeni specijalnim senzorima za merenje temperature i tim eksperata će nadgledati proces.

Važno je reći da **u slučaju da je uzorak potreban za tretman** obično možemo da ga identifikujemo za 1-3 dana. Već smo to uradili i nekoliko porodica koje su klijenti banke CryoSave potpisale su sa nama poseban sporazum koji je omogućio slanje materijala iz laboratorije FamiCord u transplantacioni centar. Objavili smo uzorke na osnovu naših procedura uz odobrenje našeg medicinskog direktora i poslali ih u SAD o našem trošku za terapiju.

Ako vam je potreban biološki materijal, kontaktirajte nas što je pre moguće kako bismo vam pomogli u procesu i pružili svu potrebnu podršku. Kontaktirajte nas na: info@famicord.eu

8. Koja je moja garancija da materijal pripada našem detetu? Jedine informacije koje smo dobili su broj ugovora banke CryoSave i brojevi uzoraka, međutim, potrebno mi je više dokaza. Zašto ne mogu da primim više podataka kao potvrdu, npr. ime deteta, datum rođenja, ime majke i oca?

Broj ugovora i broj uzorka su pojedinačne oznake pripisane samo jednom ugovoru i jednom uzorku. Po našem mišljenju, takvi podaci su potpuno dovoljni da potvrde da dati materijal pripada vašem detetu. Međutim, razumemo vašu zabrinutost i na vaš izričit zahtev možemo vam pružiti dodatne podatke ako ih FamiCord Grupa poseduje. Ipak, u svakoj situaciji FamiCord Grupa mora postupati u skladu sa važećim zakonom, uključujući propise o zaštiti ličnih podataka.

Stoga, ako želite da zatražite bilo koje dodatne podatke osim broja ugovora i broja uzorka, biće nam potreban vaš izričit i precizan zahtev u kome će biti navedeno koje podatke trebate i vaša izričita saglasnost za obradu takvih podataka od strane FamiCord Grupe.

Pored toga, naše mišljenje je da je veoma mala šansa da je banka Cryo-Save pomešala uzorke koji pripadaju različitim klijentima.

9. Zašto sam primio brojeve uzoraka koje ne prepoznajem

Uzorci biološkog materijala za svaki ugovor podeljeni su na podceline. Obično se uzorak krvi pupčane vrpce deli na dve podceline. Ako su roditelji odlučili da sačuvaju pupčanu vrpcu, ona je takođe obično podeljena u dve

podceline. U našem e-mailu potvrde prostora za skladištenje koji je poslala PBKM FamiCord Grupa obezbeđujemo vam brojeve takvih podjedinica.

Koliko znamo, nisu svi roditelji dobili certifikate sa brojevima uzoraka ili su certifikovani samo za krv iz pupčane vrpce ili samo za pupčanu vrpcu, tako da možda neće prepoznati ove brojeve. Iz tog razloga sada dodajemo CryoSave broj ugovora potvrdama koje šaljemo. Ako su roditelji primili e-mail koji potvrđuje broj podcelina bez broja ugovora, uvek mogu da zatraže od nas da pošaljemo broj ugovora slanjem e-maila na info@famicord.eu

10. Šta je sa mojim ugovorom zaključenim sa CryoSave?

Pre svega, mora se naglasiti da je dete jedina osoba koja ima pravo da se reši biološkog materijala (tj. uzoraka uskladištenih u banci ćelija). Dok dete ne dostigne uzrast zrelosti, odluku o odlaganju biološkog materijala donose zakonski staratelji deteta (obično roditelji). Posebno, roditelji mogu odlučiti u kojoj banci uzorci treba da se čuvaju.

Izvršenje ugovora sa FamiCord Grupom ne zahteva raskid ugovora između roditelja/deteta i banke CryoSave. Diskretna je odluka roditelja šta da rade sa ugovorom sa CryoSave. Ugovori stvaraju pravne odnose samo između njihovih stranaka tako da izvršenje ugovora sa FamiCord Grupom formalno ne utiče na postojanje ugovora sa CryoSave i na vaša prava koja proizilaze iz takvog ugovora.

Međutim, imajte na umu da uvek postoje dva elementa ugovora: prava i obaveze. U vezi sa ugovorima sa CryoSave roditelji su ispunili svoje obaveze preko CryoSave, odnosno isplatili dospelu naknadu. I to je njihova jedina odluka, da li žele da izvrše ispunjavanje obaveza banke CryoSave (tj. obaveza skladištenja biološkog materijala). Uzimajući u obzir da je situacija banke CryoSave teška (švajcarski sud je 20. septembra 2019. proglasio stečaj CryoSave) izvršenje vaših prava po ugovoru sa CryoSave može biti teško ako je uopšte moguće.

Da sumiramo, izvršenje ugovora sa FamiCord Grupom formalno nema nikakav uticaj na vaš ugovor sa CryoSave jer ugovori stvaraju obaveze samo između njihovih strana. Međutim, odluka šta da rade sa biološkim materijalom svog deteta je samo na roditeljima i oni imaju potpuno pravo da promene banku ćelija u kojoj se takvi uzorci čuvaju. Razumljivo je da raskid ugovora sa CryoSave pre izvršenja ugovora sa FamiCord Grupom može pružiti više jasnoće u pravnim odnosima, ali to nije neophodno i ne traži se na bilo koji način od strane FamiCord Grupe.

11. Kako će se zaključiti ugovor između Klijenta i kompanije iz FamiCord Grupe?

Želimo da vas obavestimo da nakon verifikacije lokacije najmanje jednog uzorka vašeg deteta možete da potpišete ugovor sa FamiCord Grupom. Ovo je moguće čak i kada ceo uzorak (ili svi uzorci) još nisu locirani - u ovom slučaju ugovor će stupiti na snagu tek nakon što pronađete svoj biološki materijal (najmanje jedan uzorak).

Možete pregledati uslove i odredbe ugovora i priručnik za zaključivanje ugovora u bilo kom trenutku [pod https://famicord.eu/agreement](https://famicord.eu/agreement)

Ako odlučite **da potpišete ugovor** sa PBKM FamiCord Grupom, molimo vas da pratite uputstvo na sledećem linku: <https://client.famicord.eu>

Imajte na umu da ako odlučite da zadržite uzorke kod nas u Varšavi ili ih premestite u Švajcarsku i potpišete Sporazum između vas i FamiCord Grupe - **sva plaćanja banci CryoSave će biti poštovana** i neće biti potrebna dodatna naknada. Ako odlučite da nastavite sa skladištenjem nakon perioda plaćanja unapred, od vas će se tražiti da platite drugu naknadu tek nakon završetka perioda koji je plaćen unapred banci CryoSave.

12. Šta će se desiti ako odlučim da ne zaključim ugovor sa kompanijom iz FamiCord Grupe? Šta će se desiti sa mojim biološkim materijalom?

U ovoj fazi jedina pravna osnova za skladištenje biološkog materijala je Rezervni sporazum između FamiCord Grupe i CryoSave. Međutim, zbog stečaja banke CryoSave, podstičemo roditelje da potpišu ugovor sa FamiCord Grupom jer samo u ovom slučaju možemo garantovati prihvatanje ranijih plaćanja.

Ako CryoSave bude likvidiran kao rezultat stečaja, i Rezervni ugovor i sporazum između klijenta i CryoSave će isteći. Može se ispostaviti da će potreba za zaključivanjem ugovora doći mnogo ranije, a udobnost zaključivanja takvog ugovora može biti manja. Do zaključenja novog ugovora, FamiCord Grupa će skladištiti uzorke bez ugovora kojim se uređuje pitanje naknade. U takvoj situaciji, naravno, FamiCord Grupa će morati da izda uzorke klijentu na njegov/njen zahtev, ali može zahtevati od klijenta da nadoknadi tržišne troškove za obezbeđivanje, skladištenje i izdavanje uzoraka.

Kao Roditelji (pretpostavljamo da niste izgubili zakonska prava da se brinete o deci) apsolutno ste isključivo ovlašćeni da donosite bilo kakve odluke o biološkom materijalu i takođe možete odlučiti da promenite banku ili zatražiti od nas da odbacimo uzorke uključujući prenos uzoraka u javnu banku.

13. U kojim zemljama funkcionišu laboratorije FamiCord Grupe? Mogu li da izaberem lokaciju skladištenja za svoj uzorak u ugovoru?

Grupa FamiCord skladišti uzorke, između ostalog, u laboratorijama koje se nalaze u 9 zemalja, kao što su Poljska, Švajcarska, Nemačka, Portugal, Mađarska i druge. U ugovoru ili putem odvojene izjave Klijent će moći da navede, gde će se njihovi uzorci preneti iz laboratorije FamiCord Grupe u Varšavi radi daljeg skladištenja. Naknada za prenos biološkog materijala iz laboratorije FamiCord Grupe u Varšavi u jednu od laboratorija koje mogu biti navedene u ugovoru biće navedena u Cenovniku u ugovoru.

14. Pod kojim uslovima se skladišti moj biološki materijal? Koje akreditacije poseduje laboratorija PBKM FamiCord Grupe?

Biološki materijal se skladišti u namenskim posudama (kriostatima) u parama tečnog azota na veoma niskoj temperaturi. Naša varšavska laboratorija poseduje akreditacije nacionalnih i međunarodnih vlasti i institucija uključujući i prestižnu akreditaciju Američkog udruženja banaka krvi (AABB), ISO, GMP.

15. Gde da vratim potpisani sporazum?

Nema potrebe za vraćanjem potpisanog ugovora jer se ugovor može zaključiti online. Kopija ugovora će takođe biti dostupna na panelu klijenta sa elektronskim potpisom ovlašćenih lica.

Da biste potpisali ugovor sa FamiCord Grupom, molimo posetite sledeći link: <https://client.famicord.eu>

16. Koje popuste mogu dobiti u FamiCord Grupi kada se radi o bankarskom biološkom materijalu naredne dece?

Popusti za naknadne ugovore su sledeći:

- Drugo dete - 20%
- Treće dete - 30%
- Četvrto dete - 40%

Popusti će se automatski dodati u e-prodavnicu na osnovu identifikacijskog broja kupca. Obaveštavamo vas da se ugovor za blizance tretira kao ugovor za jedno dete.

17. Šta je sa isplata banci CryoSave koje su već izvršene?

Plaćanja banci CryoSave će biti u potpunosti priznata od strane FamiCord Grupe i od Klijenta će se tražiti da plati drugu naknadu tek nakon završetka perioda plaćenog unapred CryoSave ako samo Klijent želi da nastavi skladištenje. Iznos naknada plaćenih FamiCord Grupi će biti naveden u ugovoru o skladištenju biološkog materijala, ukoliko Klijent odluči da sklopi takav ugovor sa FamiCord Grupom.

Na primer, u slučaju da je neko napravio ugovor sa Cryo-Save u 2007. godini na 20 godina, zadržaćemo uzorak besplatno do 2027. godine. Ako ste platili unapred za više od dvadeset godina skladištenja, možemo zatražiti dokaz o avansnom plaćanju. Od vas će se tražiti da platite drugu naknadu tek nakon završetka perioda koji je plaćen unapred banci CryoSave - prema cenovniku koji ste ranije prihvatili.

18. Da li ću morati da pokrijem dodatne troškove za prenos mog biološkog materijala iz laboratorije banke CryoSave u laboratoriju PBKM FamiCord Grupe?

Materijal je prebačen iz CryoSave laboratorija u laboratoriju PBKM FamiCord Grupe o trošku PBKM FamiCord Grupe. Dodatna naknada za prenos materijala naplaćuje se samo kada Klijent izabere drugu lokaciju skladištenja u odnosu na laboratoriju u kojoj se materijal trenutno nalazi, odnosno Varšava, Poljska ili Švajcarska. PBKM Famicord Grupa planira da ponudi skladištenje po slobodnom izboru u Švajcarskoj, Nemačkoj, Portugalu ili Mađarskoj.

19. Neki od roditelja još uvek nisu platili sve troškove. Kome i kako da plate?

Iz naše perspektive možemo potpisati sporazum poštujući 20 godina od kada je potpisan TAKOĐE i u slučaju da nisu izvršena sva plaćanja. Tako da ćemo uzorak zadržati besplatno do tada (tako da će porodicama koje su ugovorile 2018. sa opcijom skladištenja od 20 godina, ali su platile deo rata, biti ponuđeno besplatno skladištenje do 2038. godine).

Paralelno sa tim, imajte u vidu da ukoliko niste odlučili da raskinete ugovor sa CryoSave ili su takvi sporazumi istekli iz drugih razloga takav sporazum ostaje važeći, jer kompanija još uvek nije likvidirana iako je proglasila bankrot. Likvidacija će trajati nekoliko meseci. Pravno govoreći, ako isplate banci CryoSave nisu u potpunosti izvršene, roditelji ne duguju taj novac CryoSave našoj banci. Plaćanje FamiCord Grupi neće promeniti pravnu situaciju/obavezu Roditelja prema CryoSave. U trenutnom scenariju roditelji će imati nešto ušteđevine u banci krvi iz pupčanih vrpca. U najgorem slučaju od njih će se tražiti da plate taj novac banci CryoSave.

20. Gde da pošaljem potvrde o plaćanju za uslugu skladištenja u CryoSave?

FamiCord Grupa će poštovati plaćanja koja su klijenti već izvršili na CryoSave nalog. Plaćanja za period zadržavanja do 20 godina biće prihvaćena bez dokaza o plaćanju. Ako je period plaćanja bio duži od 20 godina, FamiCord Grupa može zatražiti od roditelja da dostave dokaz o plaćanju, ali nema potrebe da nam ga odmah šalju. Ukoliko se nakon zaključenja ugovora pojavi potreba, kontaktiraćemo roditelje u vezi sa ovim pitanjem.

21. Da li je banka CryoSave trebala dobiti moju saglasnost za prenos materijala?

Nije bilo mogućnosti da PBKM FamiCord Grupa pregleda i nije pregledala sve ugovore između CryoSave i svojih klijenata; oni takođe nemaju direktan uticaj na aktivnosti koje preduzima CryoSave. Prema našim saznanjima, takav pristanak u većini slučajeva nije bio potreban. S obzirom da nismo strana u ugovorima CryoSave sa njihovim klijentima, nismo u mogućnosti da navedemo razlog zašto je CryoSave kontaktirao klijente na način na koji su to zaista uradili. Važno je zapamtiti da je prenos materijala u Poljsku obavljen u nekoj vrsti vanredne situacije i da je trebalo da se osigura kontinuitet skladištenja biološkog materijala uprkos finansijskim poteškoćama CryoSave.

22. Šta je FamiCord Grupa? Koja je njena tržišna pozicija?

FamiCord Grupa je svakako najveća banka matičnih ćelija u Evropi i jedna od najvećih na svetu, skladišteći preko 440 hiljada različitih primeraka matičnih ćelija za preko 300 hiljada porodica. FamiCord Grupa je prisutna direktno ili indirektno u Mađarskoj, Španiji, Italiji, Portugalu, Švajcarskoj, Poljskoj, Rumuniji, Turskoj, Egiptu, Srbiji,

Hrvatskoj, Sloveniji, Crnoj Gori, Bosni i Hercegovini, Albaniji, Kosovu, Severnoj Makedoniji, Letoniji, Ukrajini, Danskoj, Litvaniji, Švedskoj i Velikoj Britaniji. Deset laboratorija FamiCord Grupe obrađuje trećinu pupčane krvi prikupljene u Evropi. FamiCord Grupa ima čvrstu finansijsku pozadinu, Akcionari FamiCord Grupe obuhvataju uglavnom finansijske institucije, kao što su Aktivni vlasnički kapital, Nationale Netherlanden, Invesco, Naftni fond Norveške, Rockbridge, Allianz itd.

23. Ko će rukovati korisnicima CryoSave koji odluče da zaključe ugovor sa Famicord Grupom? Na kom jeziku će biti Služba za korisnike?

Korisničku uslugu će pružati FamiCord Grupa ili drugi entitet iz kapitalne grupe ili podizvođač, tako da će korisnik imati priliku da kontaktira pružaoca usluga na svom maternjem jeziku, gde je to moguće. Klijent koji sklopi ugovor sa FamiCord Grupom će uvek biti obavješten o entitetu korisničkog servisa i dobiće relevantne kontakt podatke takvog entiteta.

Naša služba za korisnike ima sedište u raznim evropskim zemljama. Pružamo podršku za e-mail i telefone na engleskom jeziku. Najvažnije poruke su prevedene na španski, srpski, italijanski, nemački, mađarski, bugarski. Dajemo sve od sebe da formulišemo odgovore na pojedinačna pitanja na maternjim jezicima naših klijenata, ali vas molimo da razumete da odgovori nisu besprekorni u stilu i gramatici. Pokušavamo da organizujemo profesionalnu e-mail i telefonsku uslugu na maternjim jezicima Roditelja. Nadamo se da ćemo pokrenuti liniju za pomoć na većini jezika u bliskoj budućnosti, koje govore naši klijenti.

Molimo kontaktirajte nas na: info@famicord.eu

24. Kako ste došli do mojih podataka za kontakt ili ko ih je podelio sa vama?

Zakonski propisi koji se odnose na prenos i skladištenje biološkog materijala zahtevaju da banka matičnih ćelija ima pristup određenim informacijama koje se odnose na biološki materijal i njegovog donatora. U vezi sa tim i u skladu sa sporazumom kojim se reguliše hitni prenos materijala koji je ranije skladištio CryoSave, CryoSave je obezbedio FamiCord Grupi pristup informacijama i dokumentima koji omogućavaju zakonito skladištenje uzoraka. Međutim, takvi podaci su ograničeni i koriste se samo za pravilno i zakonito skladištenje biološkog materijala i FamiCord Grupa preduzima sve napore da ih obradi u skladu sa važećim zakonom.

25. Ukoliko imam bilo kakve nerešene sporove sa CryoSave, npr. nepodmirene povraćaje novca, potraživanja, da li će ih FamiCord Grupa preuzeti? Gde sada mogu da prijavim svoja potraživanja?

FamiCord Grupa je odgovorna samo za skladištenje biološkog materijala nakon transporta, stoga neće biti odgovorna za bilo kakve prethodne sporove koji proizilaze iz ugovora zaključenog sa CryoSave.

26. Nisam primio/la certifikat od CryoSave - da li ću dobiti takav dokument od FamiCord Grupe?

Moći ćemo da vam obezbedimo novi certifikat nakon potpisivanja ugovora o skladištenju sa nama pod uslovom da je biološki materijal vašeg deteta prebačen iz CryoSave u FamiCord Grupu. Potvrdu ćemo Vam poslati e-mailom nakon zaključenja ugovora i potvrde o skladištenju svih podcelina

27. Zašto ne dobijam odgovore na e-maileve, postove na Fejsbuku itd.?

Shvatamo koliko je cela situacija teška i uznemirujuća za roditelje, ali primamo hiljade e-mailova i iako pokušavamo da odgovorimo što brže možemo, ponekad je potrebno više vremena nego što bismo želeli.

Obratite pažnju na naknadne informativne poruke, pošto ih generiše sistem i šaljemo ih svaki put kada završimo drugu fazu rada na verifikacijama.

Takođe vam preporučujemo da posetite naš internet sajt: <https://famicord.eu/> gde se redovno pojavljuju informacije usmerene na klijente banke CryoSave kao i ažurirana lista pitanja i odgovora gde možete pronaći odgovore na često postavljana pitanja.

28. Zašto su ostali Roditelji koji su popunili obrazac za kontakt kasnije od mene već dobili odgovor, a ja još uvek čekam potvrdu?

*Razumemo nestrpljenje roditelja koji čekaju potvrdu skladištenja bioloških uzoraka, ali proces verifikacije traje dugo zbog izuzetno velikog broja uzoraka koji se proveravaju na zahtev porodica i potrebe da se materijal održava apsolutno bezbednim. Ako nađemo bar jednu podjedinicu koja pripada porodici, ova porodica će biti obaveštena o tome. Ne volimo da čekamo dok ne identifikujemo sve podjednice koje su raširene po mnogim kontejnerima. Naša provera se vrši policu po policu i kontejner po kontejner. To je mnogo efikasnije od traženja svih uzoraka koji pripadaju određenoj porodici. Svaki dan posvećeni tim proverava ručno od nekoliko stotina do nekoliko hiljada uzoraka jer moramo biti veoma pažljivi i precizni. Osećamo se potpuno odgovornim za pružanje tačnih i istinitih informacija. **Stoga šaljemo potvrde kada verifikujemo lokaciju uzorka, a ne do datuma prijema zahteva.***

Takođe imajte na umu da ako ste popunili obrazac za kontakt (unos broja ugovora i brojeva uzoraka) – nema potrebe da to radite ponovo.