

Gyakran Ismételt Kérdések biológiai minták Cryo-Save-től FamiCord laborba történő szállításával kapcsolatban

1. Hol tárolják biológiai anyagomat?

A CryoSave és FamiCord Csoport között létrejött, a biológiai minták tárolására vonatkozó szerződés eredményeként a CryoSave ügyfelei körülbelül 98%-ának biológiai mintáit tartalmazó tartályokat biztonságosan átszállították CryoSave létesítményeiből a PBKM FamiCord Csoport egyik, Varsóban található laboratóriumába.

Biztosíthatjuk afelől, hogy a szállítás során, amelyet egy szakértői csoport felügyelt, betartották a biológiai minták szállítására vonatkozó összes előírást és követelményt. Afelől is biztosíthatjuk, hogy az átadás során a biológiai minták szállítására vonatkozó összes szabvány és (műszaki és jogi) követelmény teljesült. A kriogén tartályokat speciális érzékelőkkel láttuk el a hőmérséklet mérésére.

Ezenkívül a szállítmány, a PBKM FamiCord Csoport számára, egyes biztosítótársaságok csoportja által nyújtott biztosítási szerződés oltalma alatt állt. A PBKM FamiCord Csoport azonban nem vonható felelősségre a minták minőségéért, azok előkészítéséért és tárolásáért, addig az időpontig, amíg a mintákat a CryoSave laboratóriumoktól át nem vette.

Annak ellenőrzése érdekében, hogy tárolják-e az Ön mintáját, meg kell adnia olyan adatokat, amelyek lehetővé teszik számunkra, hogy azonosítsuk a mintát, és ezzel egyidejűleg igazoljuk a biológiai minta feletti rendelkezési jogát.

Kérjük, adja meg ezeket az adatokat a <https://famicord.eu/contact/for-cryo-save-client> weboldalon!

Kérjük, vegye figyelembe, hogy annak ellenére, hogy a szülővel folytatott hatékony kommunikáció elsődleges számunkra, a nagyszámú érdeklődés miatt nem mindig tudunk azonnal válaszolni.

2. Miért vitték át a biológiai mintámat egy másik bankba? Miért a PBKM FamiCord Csoporthoz? Milyen jogalapja volt annak, hogy biológiai mintámat átadják a PBKM FamiCord Csoportnak?

A minták átadásáról a CryoSave döntött. A mintákat a PBKM FamiCord Csoport részére egy, a biológiai minta tárolására vonatkozó biztonsági megállapodás részeként szállították át, amely a CryoSave és PBKM FamiCord Csoport között jött létre, az ügyfelek felé történő folyamatos és a legmagasabb színvonalú szolgáltatásnyújtás érdekében. Bankjaink között öt éves időtartamra biztonsági megállapodás jött létre. CryoSave úgy döntött, hogy ezzel a szolgáltatással bankunkat bízva meg, mivel a PBKM FamiCord Csoportot tekintették a legmegbízhatóbb banknak az európai bankok között a tárolási szolgáltatásuk minősége és a sok éve kiváló pénzügyi helyzetük miatt.

Körülbelül 300 ezer család több mint 440 ezer különböző összejmintáját tároljuk (nem számítva a Cryo-Save mintáit). Közvetlenül vagy közvetve jelen vagyunk Magyarországon, Spanyolországban, Olaszországban, Portugáliában, Svájcban, Lengyelországban, Romániában, Törökországban, Egyiptomban, Szerbiában, Horvátországban, Szlovéniában, Montenegróban, Bosznia és Hercegovinában, Albániában, Koszovóban, Észak-Macedóniában, Lettországon, Litvániában, Ukrajnában, Dániában, Svédországban és az Egyesült Királyságban. Vannak más országokból és Európán kívülről származó ügyfeleink is.

Lengyelországi GMP laboratóriumunk a világ egyik legnagyobbja a családi összejbank szektorban, és nemzeti és nemzetközi hatóságok, valamint számos neves intézmény akkreditációjával rendelkezik, beleértve az Amerikai Vérbankok Szövetségét (AABB), az ISO-t és a TUV-t. PBKM FamiCord Csoport a legjelentősebb családi összejbank Európában, olyan komoly pénzügyi tulajdonosi háttérrel, mint az AOC (Németország), a Nationale Netherlands, Esaliens, a norvég kormány olajalapja, a Invesco (USA) és még sokan mások (USA-ból, Németországból, Svájcól, Japánból és Lengyelországból). A részvényesi struktúra, valamint a kiváló és a sok éve stabilan növekvő pénzügyi eredmények **garantálják a legjobban** az iparágban a tárolt biológiai minták biztonságát.

Számunkra elsődleges a CryoSave ügyfelei mintáinak biztonsága és megfelelő tárolási körülményeinek biztosítása, mivel tudjuk, hogy milyen nehéz a szülők helyzete, és nem szeretnénk, ha csalódnának abban, hogy belénk fektették a bizalmukat. Felelősnek érezzük magunkat ezért az iparágért. Az összejtek egyre nagyobb jelentőséggel bírnak és hiszünk a gyógyászat jövőbeni fejlődésében. Az összes minta további esélyt ad a kezelésre most vagy a jövőben.

3. Milyen módon biztosították a mintám a PBKM FamiCord Csoport részére történt szállítás során? Hogyan lehetek biztos benne, hogy a minta megfelelő körülmények között került átadásra és nem semmisült meg?

Biztosíthatjuk afelől, hogy a szállítás során, amelyet egy szakértői csoport felügyelt, betartották a biológiai minta szállítására vonatkozó összes előírást és követelményt. Afelől is biztosíthatjuk, hogy az átadás során a biológiai minták szállítására vonatkozó összes szabvány és (műszaki és jogi) követelmény teljesült. A kriogén tartályokat speciális érzékelőkkel láttuk el a hőmérséklet mérésére. A szállítást magunk végeztük, nem futárszolgálat által. A logisztikai osztály munkatársai a hivatásos gépjárművezetőkkel együtt a szállító járműveken tartózkodtak. Az összes mintát tartalmazó tartályt mi zártuk és pecsételtük le. Biztosítottuk mind az 5 szállítást, és a minták ellenőrzésére szolgáló tartály minden felnyitását kamerával rögzítettük. A CryoSave mintakészletének már körülbelül a 98%-át átszállítottuk.

A PBKM FamiCord Csoport azonban nem vonható felelősségre a minták minőségéért, azok előkészítéséért és tárolásáért, addig az időpontig, amíg a mintákat a CryoSave laboratóriumoktól át nem vette.

4. A PBKM FamiCord Csoport felelős a tárolt minták minőségéért? Megvizsgálják-e mintákat olyan esetekben, amikor a szülők meg akarnak győződni a biológiai minta minőségéről és identitásáról?

A PBKM FamiCord Csoport nem vonható felelősségre a minták minőségéért, azok előkészítéséért és tárolásáért, addig az időpontig, amíg a mintákat a CryoSave laboratóriumoktól át nem vette.

Ha elegendő számú referenciaminta áll rendelkezésre a főkazettában vagy a biológiai mintát tároló fiolák csoportjában, a PBKM FamiCord Csoport minőségi tesztek végezhet el a jogosult személy (szülők vagy gyermekek, azok felnőtté válása után) írásbeli megbízása alapján. Ha nem áll rendelkezésre megfelelő számú referenciaminta, a vizsgálatokat csak az osztatlan főrészen lehet elvégezni, és ez csak akkor lehetséges, ha a mintát átültetésre használják fel.

Természetesen az ügyfél kifejezett kérésére is végezhetünk vizsgálatokat, azonban ehhez társul az a veszély, hogy elveszítjük az értékes minta egy részét. Ez különösen akkor érvényes, ha az ügyfél nem rendelkezik referenciamintákkal és a tesztet közvetlenül az átültetésre kerülő mintán kell elvégezni, ami veszteséget vagy a mennyiség csökkenését eredményezi.

Kétféle vizsgálatot végezhetünk el: a minta minőségére és a transzplantátum befogadójával való genetikai kompatibilitásra vonatkozóan. A referenciaminta nem mindig elegendő mennyiségű a HLA-teszthez (genetikai kompatibilitási teszt), vagy nem mindig elegendő minőségű ahhoz, hogy egynél többször lehessen tesztelni. Ezenkívül a szülők felelőssége teljesíteni a HLA-teszteket, és a laboratóriumunkban zajló teljes vizsgálat költségét is a szülőnek kell vállalni.

Jelenleg erősen ajánljuk, hogy ne vizsgálta meg a mintákat, mivel túl nagy a kockázata annak, hogy a minta egy része kárba vész. Ennek eredményeként előfordulhat, hogy a jövőben nem tudja használni a mintát. Úgy gondoljuk, a CryoSave által vétett, a különböző ügyfelektől származó minták összekeveredéséből eredő hibák kockázata rendkívül alacsony.

5. Lehetséges ellátogatni a laboratóriumba, hogy megnézzem a mintámat?

A PBKM FamiCord Csoport a legnagyobb bank Európában. Több százezer mintát tárolunk. Nem lehetséges, hogy minden ügyfél szemrevételezéssel megvizsgálja a mintáját - például biztonsági vagy szervezeti okokból. Csak az arra jogosult szakemberek férhetnek hozzá a raktárhoz. Megfontoljuk azonban, hogy meghívjuk a CryoSave

ügyfelek kiválasztott képviselőit létesítményeinkbe. Már szerveztünk ilyen látogatásokat, néhány érdeklődő csoportot fogadtunk, ideértve a családokat és/vagy a média képviselőit.

6. Meg fogják erősíteni, hogy a mintát a PBKM FamiCord Csoport tárolja? Milyen gyorsan küldik meg a visszaigazolást?

Minden olyan CryoSave ügyfélnek, aki bizonyítja, hogy törvényes jogcímmel rendelkezik a mintára vonatkozóan, lehetősége van kérni annak ellenőrzését, hogy a biológiai minta a CryoSave-től átszállított tartályokban találhatóak-e.

A kérelmet egyetlen módon, a <https://famicord.eu/contact/for-cryo-save-client> weboldalon keresztül lehet benyújtani.

A biológiai mintákat tároló tartályok tartalmának ellenőrzése még folyamatban van.

A teljes készlet ellenőrzését néhány tucatnyi emberből álló, arra kijelölt csapat végzi rotáló munkarendben. A rotáló munkarendre a folyékony nitrogéngőzök jelenléte miatt alkalmazott csökkentett munkaórák miatt van szükség. Teljesen biztosak vagyunk abban, hogy a teljes leltár kézi ellenőrzésére vonatkozó döntés helyes és szükséges volt, mivel a Cryo-Save által biztosított adatbázis messze nem tökéletes és nem naprakész. Mostanáig a folyamat zavartalanul zajlott, és semmilyen váratlan incidenst sem tapasztaltunk.

Minden nap egy arra kijelölt csapat manuálisan ellenőrzi a mintákat néhány száztól több százig terjedő darabszámban, mert tudjuk, mennyire fontos ez a családok számára. Nagyon óvatosnak és pontosnak kell lennünk. Teljes mértékben felelősnek érezzük magunkat a helyes és valós információk biztosításáért. Az Ön PBKM FamiCord Csoport laboratóriumában tárolt mintáival kapcsolatos megerősítést a lehető leghamarabb meg fogjuk küldeni. Ha találunk legalább egy alegységet, amely egy családhoz tartozik, akkor arról a családot tájékoztatjuk. Nem kívánjuk megvárni, amíg az összes alegység azonosításra kerül, mivel azok sok tárolótartályban oszlanak meg. Ellenőrzésünket állványonként és tartályonként végezzük. Ez sokkal hatékonyabb, mintha egy adott családhoz tartozó összes mintát keresnénk meg.

Már megkezdtük a visszaigazolások kiküldését különböző országok több ezer családjának, és fokozatosan fogjuk küldeni a további visszaigazolásokat.

Úgy becsüljük, hogy a leltár néhány hónappal többet vehet igénybe a tervezettnél, mivel a minták biztonsága számunkra mindennél előrébb való, így nagyon hálásak vagyunk a türelméért.

7. Mi történik, ha el kell küldenem az anyagot a transzplantációs központba ?

A PBKM FamiCord Csoport rendelkezik a legtöbb tapasztalattal Európában az őssejtek transzplantációs központokba történő szállításával kapcsolatban.

Ez azt jelenti, hogy a szállítás során a biológiai minták szállítására vonatkozó összes szabvány és követelmény (műszaki és jogi) teljesül. A kriogén tartályokat speciális érzékelőkkel látjuk el a hőmérséklet mérésére, és egy szakértői csoport felügyeli a folyamatot.

Fontos megjegyeznünk, hogy **abban az esetben, ha a minta egy kezeléshez szükséges**, általában 1–3 napon belül azonosítani tudjuk. Már volt erre példa, és néhány család, akik a CryoSave ügyfelei, külön megállapodást írtak alá velünk, amely lehetővé tette a minták elküldését a FamiCord laboratóriumából a transzplantációs központba. Az orvosigazgató jóváhagyásával az eljárásrendünk szerint kiadtuk a mintákat, és terápiára az Egyesült Államokba szállítottuk.

Ha biológiai mintáját fel kell használnia, kérjük, a lehető hamarabb vegye fel velünk a kapcsolatot, így segíthetjük Önt a folyamatban, és megadhatjuk az összes szükséges támogatást. Vegye fel velünk a kapcsolatot: info@famicord.eu

8. Mi garantálja, hogy a minta a mi gyermekünkhöz tartozik? Az egyetlen információ, amit kaptunk, a CryoSave szerződés száma és a mintaazonosítók, azonban további bizonyítékokra van szükségem. Miért

nem kapok további adatokat megerősítésként, mint például a gyermek neve, születési ideje, anyja és apja neve?

A szerződés száma és a minta azonosítója egyedi azonosító, amelyhez csak egy szerződés és egy minta tartozhat. Véleményünk szerint ezek az adatok teljesen elegendőek annak megerősítéséhez, hogy az adott minta a gyermekéhez tartozik. Megértjük azonban az Ön aggodalmát, és kifejezett kérésére további adatokat szolgáltatathatunk Önnek, ha ezek az adatok a FamiCord Csoport birtokában vannak. Ennek ellenére minden helyzetben a FamiCord Csoportnak a hatályos jogszabályokkal összhangban kell eljárnia, ideértve a személyes adatok védelmére vonatkozó szabályozást is.

Ezért, ha bármilyen további adatot szeretne kérni, a szerződés számától és a minta azonosítójától eltérő adatot, akkor az Ön kifejezett és pontos kérelmére van szükségünk, jelezve, milyen adatokra van szüksége, és kifejezett hozzájárulását kell adnia az ilyen adatok FamiCord Csoport általi feldolgozásához.

Ezen túlmenően az a véleményünk, hogy a Cryo-Save által a különböző ügyfelekhez tartozó minták összekeverésének esélye nagyon alacsony.

9. Miért kaptam olyan mintaszámokat, amelyeket nem ismerek fel

Az egyes szerződésekhez tartozó biológiai mintákat alegységekre osztják. A köldökzsinórvér mintáját általában két alegységre osztják. Ha a szülők úgy döntöttek, hogy tárolják a köldökzsinórt, azt általában szintén két alegységre osztják. A PBKM FamiCord Csoport által e-mailben elküldött, a tárolásról szóló visszaigazolásunkban megadjuk az ilyen alegységek számát.

Tudomásunk szerint, nem minden szülő kapott tanúsítványt mintaazonosítóval, vagy csak a köldökzsinór vagy a köldökzsinór vérmintájának igazolására került sor, ezért esetleg nem ismeri fel ezeket a számokat. Ezért inentől hozzáadjuk a CryoSave szerződés számát az elküldött visszaigazolásokhoz. Ha a szülők olyan e-mailt kaptak, amely az alegységek számát szerződésszám nélkül erősítette meg, akkor e-mailben, az info@famicrod.eu e-mail címen keresztül bármikor igényelhetik, hogy küldjük el a szerződés számát.

10. Mi a helyzet a CryoSave-el kötött szerződésemmel?

Mindenekelőtt hangsúlyozni kell, hogy a gyermek az egyetlen személy, aki jogosult a biológiai minta (azaz a sejtbankban tárolt minták) megsemmisítésére. Amíg a gyermek el nem éri a felnőttkort, a biológiai minta megsemmisítéséről szóló döntést a gyermek törvényes gyámjai (általában szülők) hozzák meg. A szülők elsősorban arról dönthetnek, hogy a mintákat melyik bankban tárolják.

A FamiCord Csoporttal kötött szerződések végrehajtása nem igényli a szülők/gyermek és a CryoSave közötti szerződés megszüntetését. A szülők tetszés szerint dönthetnek arról, hogy mi történjen a CryoSave-el kötött szerződésükkel. A szerződések csak a felek között hoznak létre jogviszonyokat, így a FamiCord Csoporttal történő szerződés teljesítése hivatalosan nem érinti a CryoSave-el kötött szerződést és az ilyen szerződésből fakadó jogait.

Kérjük, ne feledje, hogy a szerződésnek mindig két eleme van: jogok és kötelezettségek. A szülők a CryoSave céggel kötött szerződéseikkel kapcsolatban teljesítették kötelezettségeiket a CryoSave felé, azaz kifizették az esedékes díjat. Kizárólag ők dönthetnek arról, hogy a CryoSave kötelezettségeinek (azaz a biológiai minta tárolási kötelezettségének) teljesítését végre akarják-e hajtatni. Figyelembe véve, hogy a CryoSave helyzete igen összetett (svájci bíróság kimondta a CryoSave csődjét 2019. szeptember 20-án) az Ön szerződéses jogainak végrehajtása a CryoSave által nehézkes lehet, ha egyáltalán lehetséges.

Összefoglalva: a FamiCord Csoporttal kötött szerződés teljesítése hivatalosan nem befolyásolja a CryoSave céggel kötött szerződését, mivel a szerződések csak a benne foglalt felek közötti kötelezettségeket hoznak létre. Ugyanakkor kizárólag a szülők döntenek arról, hogy mit kezdenek gyermekeik biológiai mintájával, és teljes mértékben jogosultak sejtbankot váltani, ahol az ilyen mintákat tárolják. Érthető, hogy a CryoSave céggel kötött

szerződés megszüntetése még FamiCord Csoporttal kötött szerződés megkötése előtt egyértelműbbé teheti a jogviszonyokat, de ez nem szükséges, és semmilyen módon nem előírt a FamiCord Csoport által.

11. Hogyan lehet megkötni a szerződést az ügyfél és a FamiCord Csoporthoz tartozó cég között?

Értésítjük, hogy miután ellenőriztük gyermeke legalább egy mintájának elhelyezését, szerződést köthet a FamiCord Csoporttal. Ez akkor is lehetséges, ha a teljes mintát (vagy az összes mintát) még nem találták meg - ebben az esetben a szerződés csak AZUTÁN lép hatályba, hogy biológiai anyagát (legalább egy mintát) előtalálják.

A szerződés **feltételeit** és a szerződéskötési útmutatót bármikor megtekintheti a <https://famicord.eu/agreement> webhelyen.

Ha úgy dönt, **hogy aláírja a szerződést** a PBKM FamiCord Csoporttal, kérjük, kövesse a következő hivatkozáson található utasításokat: <https://client.famicord.eu>

Tájékoztatjuk, ha úgy dönt, hogy a mintákat nálunk, Varsóban kívánja tárolni, vagy áthelyezi azokat Svájcba, és aláírja a megállapodást Ön és a FamiCord Csoport között - **az összes CryoSave felé teljesített befizetést elfogadjuk**, nem lesz szükség külön díj megfizetésére. Ha úgy dönt, hogy az előrefizetési időszak után folytatja a tárolást, akkor csak a CryoSave részére előre befizetett időszak vége után kell újabb díjat fizetnie.

12. Mi történik, ha úgy döntök, hogy nem kötök szerződést a FamiCord Csoport valamely tagjával? Mi fog történni a biológiai mintámmal?

A biológiai minta tárolásának ebben a szakaszban az egyetlen jogalapja a FamiCord Csoport és a CryoSave között létrejött biztonsági megállapodás. A CryoSave csődje miatt azonban arra ösztönözzük a szülőket, hogy kössenek szerződést a FamiCord Csoporttal, mert csak ebben az esetben garantálhatjuk a korábbi befizetések elfogadását.

Ha a CryoSave felszámolása bekövetkezik, akkor mind a biztonsági megállapodás, mind az ügyfél és a CryoSave közötti megállapodás hatályát veszti. Kiderülhet, hogy az új szerződés megkötésének szükségessége sokkal korábban felmerül, és az ilyen szerződés megkötése akkor már kevésbé lesz kényelmes. Egy új szerződés megkötéséig a FamiCord Csoport a mintákat díjazásra vonatkozó szerződés nélkül tárolja. Ilyen helyzetben az ügyfél kérésére természetesen a FamiCord Csoportnak ki kell adnia a mintákat az ügyfél számára, de ez maga után vonhatja, hogy az ügyfélnek meg kell térítenie a minták biztosításának, tárolásának és kiadásának piaci költségeit.

Mint szülők (feltételezzük, hogy nem vesztették el a gyermekek szülői felügyeletére vonatkozó törvényes jogokat), Önök kizárólagos felhatalmazással rendelkeznek arra, hogy bármilyen döntést hozzanak a biológiai mintára vonatkozóan, és dönthetnek úgy is, hogy egy másik bankra váltanak, vagy felszólíthatnak minket, hogy semmisítsük meg a mintákat, beleértve a mintáknak az állami bankba történő átszállítását.

13. Milyen nyelven lehet megkötni a szerződést az ügyfél és a FamiCord Csoporthoz tartozó cég között?

A szerződést angolul vagy kétnyelvű változatban lehet megkötni: angolul, és jelenleg a következő nyelvek egyikén: spanyol, szerb, olasz, német, magyar, bolgár.

14. Mely országokban működnek a FamiCord Csoport laboratóriumai? A szerződésben kiválaszthatom a mintám tárolási helyét?

A FamiCord Csoport mintákat tárol - többek között - 9 országban, például Lengyelországban, Svájcban, Németországban, Portugáliában és Magyarországon, valamint más országokban található laboratóriumokban. A szerződésben vagy külön nyilatkozat útján az Ügyfél jelezheti, hogy további tárolás céljából a mintákat hova szállítsák át a FamiCord Csoport varsói laboratóriumából. A biológiai mintának a FamiCord Csoport varsói laboratóriumból a szerződésben említett valamelyik laboratóriumba történő szállításáért fizetendő díjat a szerződés ártáblázata tartalmazza.

15. Milyen körülmények között tárolják biológiai mintámat? Milyen akkreditációval rendelkezik a PBKM FamiCord Csoport laboratóriuma?

A biológiai mintát elkülönített tartályokban (kriosztátok) tárolják folyékony nitrogéngőzben, nagyon alacsony hőmérsékleten. A varsói laboratóriumunk nemzeti és nemzetközi hatóságok és intézmények akkreditációival rendelkezik, beleértve a rangos Amerikai Vérbankok Szövetségének (AABB) akkreditációját, az ISO-t, a GMP-t.

16. Hova kell visszaküldeni az aláírt megállapodást?

Az aláírt szerződést nem kell visszaküldeni, mivel a szerződést online lehet megkötni. Valamint a szerződés másolata elérhető lesz az ügyfélkapun, a felhatalmazott személyek elektronikus aláírásával.

A FamiCord Csoporttal való szerződéskötéshez kérjük, látogasson el a következő hivatkozásra: <https://client.famicord.eu>

17. Milyen kedvezményeket kaphatok a FamiCord Csoportnál, ha a később születendő gyermekek biológiai anyagát bankolom?

A további szerződések kedvezményei a következők:

- Második gyermek - 20%
- Harmadik gyermek - 30%
- Negyedik gyermek - 40%

A kedvezmények automatikusan hozzáadódnak az e-shopban az ügyfél-azonosítószám alapján. Felhívjuk figyelmét, hogy az ikrekre kötött szerződés egy gyermekre vonatkozó szerződésnek minősül.

18. Mi történik az eddigi, a CryoSave részére befizetett összegekkel?

A CryoSave részére történt befizetéseket a FamiCord Csoport teljes mértékben elismeri, és az Ügyfélnek csak a CryoSave számára előre kifizetett időszak vége után kell újabb díjat fizetnie, és csak akkor, ha az Ügyfél folytatni kívánja a tárolást. A FamiCord Csoportnak fizetett díjak összegét a biológiai minta tárolására vonatkozó szerződésben fel lesz tüntetve, ha az Ügyfél úgy dönt, hogy ilyen szerződést köt a FamiCord Csoporttal.

Például abban az esetben, ha valaki 20 évre szerződést kötött a Cryo-Save-el 2007-ben, akkor 2027-ig ingyenesen őrzük a mintát. Ha több, mint húsz éven keresztül tárolásra fizetett elő, előfordulhat, hogy befizetés igazolást kérünk. Csak a CryoSave számára előre kifizetett időszak vége után kell újabb díjat fizetnie - a korábban elfogadott árlista szerint.

19. Kell-e fedezni a biológiai mintámnak a CryoSave laboratóriumból a PBKM FamiCord csoporthoz tartozó laboratóriumba történő áthelyezésével járó többletköltségeket?

A mintát a CryoSave laboratóriumokból a PBKM FamiCord Csoport laboratóriumába a PBKM FamiCord Csoport költségén szállítottuk át. A minta szállításáért csak akkor számítanak fel díjat, ha az Ügyfél a tárolás aktuális helyétől, azaz Varsótól, Lengyelországtól vagy Svájc-tól eltérő tárolási helyet választ. A PBKM Famicord Csoport opcionális tárolást kínál Svájcban, Németországban, Portugáliában vagy Magyarországon.

20. Néhány szülő még mindig nem fizette meg az összes díjat. Kinek és hogyan kell fizetniük?

A mi szempontunkból 20 éves időtartamra aláírhatjuk a megállapodást, mivel azt a szerződést SZINTÉN aláírták, még abban az esetben is, ha nem minden befizetésre került sor. Tehát arra az időtartamra ingyenesen megőrizzük a mintát (így azoknak a családoknak, akik 2018-ban szerződtek 20 éves tárolási lehetőséggel, de a részleteknek csak egy részét fizették be, 2038-ig ingyenes tárolást kínálunk).

Ezzel párhuzamosan, kérjük, vegye figyelembe, hogy hacsak nem dönt úgy, hogy CryoSave-el megszünteti a megállapodást, vagy ha a megállapodások más okokból lejárnak, akkor a megállapodás érvényben marad addig, amíg a társaságot nem számolták fel, mivel a társaság csődbe jutott. A felszámolás néhány hónapot vesz igénybe. Jogi szempontból, ha a CryoSave részére történő teljesítés nem történt meg teljes mértékben, akkor a szülők ezzel az összeggel a CryoSave felé tartoznak, és nem a mi bankunknak. Tehát a FamiCord Csoportnak történő fizetés nem változtatja meg a szülő jogi helyzetét/kötelezettségét a CryoSave felé. A jelenlegi forgatókönyv szerint a szülőknek némi megtakarításuk van a köldökzsinórvér-bankolás terén. A legrosszabb esetben felkérjük őket arra, hogy fizessék meg a még hátralévő összeget a CryoSave-nek.

21. Hová kell küldeni CryoSave a tárolási szolgáltatásának befizetési bizonylatait?

A FamiCord Csoport tiszteletben tartja az ügyfelek által a CryoSave számlájára már befizetett összegeket. Legfeljebb 20 éves megőrzési időtartamokra szóló befizetéseket fogadjuk el a fizetés igazolása nélkül. Ha az előre kifizetett időszak 20 évnél hosszabb, a FamiCord Csoport felkérheti a szülőket, hogy nyújtsák be a befizetés igazolását, de nincs szükség arra, hogy azonnal elküldjék nekünk. Ha a szerződés megkötése után felmerül ennek szüksége, felvesszük a kapcsolatot a szülővel.

22. Szüksége volt a CryoSave-nek a beleegyezésem megszerzésére a minta átadásához?

A PBKM FamiCord Csoportnak nem volt lehetősége felülvizsgálatra, és nem vizsgálták felül a CryoSave és ügyfelek közötti összes szerződést; továbbá azoknak nincs közvetlen ráhatása a CryoSave által végzett tevékenységekre. Legjobb tudomásunk szerint a legtöbb esetben nincs szükség ilyen beleegyezésre. Mivel mi nem vagyunk szerződéses felek a CryoSave ügyfelekkel kötött szerződéseikben, így nem tudjuk feltárni az okot, hogy a CryoSave miért úgy vette fel a kapcsolatot az ügyfelekkel, ahogyan az történt.

Fontos megjegyezni, hogy a minta Lengyelországba történő átszállítását egyfajta vészhelyzetben hajtották végre, és biztosítani kellett a biológiai minta tárolásának folytonosságát a CryoSave pénzügyi nehézségei ellenére.

Mi a FamiCord csoport? Milyen a piaci helyzete?

A FamiCord csoport egyértelműen a legnagyobb összejtbank Európában és a világ egyik legnagyobbja, több, mint 300 ezer család számára több, mint 440 ezer különböző összejt-mintát tárol. A FamiCord Csoport közvetlenül vagy közvetve jelen van Magyarországon, Spanyolországban, Olaszországban, Portugáliában, Svájcban, Lengyelországban, Romániában, Törökországban, Egyiptomban, Szerbiában, Horvátországban, Szlovéniában, Montenegróban, Bosznia és Hercegovinában, Albániában, Koszovóban, Észak-Macedóniában, Lettországon, Ukrajnában, Dániában, Svédországban és az Egyesült Királyságban. A FamiCord csoport tíz laboratóriuma dolgozza fel az Európában gyűjtött köldökzsinórvér egységek egyharmadát. A FamiCord Csoportnak erős pénzügyi háttere van, a FamiCord Csoport részvényesei elsősorban olyan pénzügyi intézményekből állnak, mint például az Active Ownership Capital, a Nationale Nederlanden, az Invesco, a Norvég Olajalap, a Rockbridge, az Allianz stb.

23. Ki fogja kezelni a CryoSave ügyfeleit, akik úgy döntenek, hogy szerződést kötnek a Famicord Csoporttal? Milyen nyelven lesz az ügyfélszolgálat?

Az ügyfélszolgálatot a FamiCord Csoport vagy a tőkecsoport másik szervezete, vagy alvállalkozó nyújtja, így az ügyfélnek alkalma van arra, hogy lehetőség szerint az anyanyelvén lépjen kapcsolatba a szolgáltatóval. Az ügyfelet, aki szerződést köt a FamiCord Csoporttal, mindig tájékoztatják az ügyfélszolgálatot ellátó egységről, és megkapják az elérhetőségeket.

Ügyfélszolgálatunk különböző európai országokban megtalálhatóak. Általános támogatást nyújtunk az e-mailek megválaszolásához és a telefonhívásokhoz angolul. A legfontosabb üzeneteket lefordítják spanyol, szerb, olasz, német, magyar és bolgár nyelvre. Mindent megteszünk annak érdekében, hogy az egyedi kérdésekre a válaszokat ügyfeleink anyanyelvén fogalmazzuk meg, de megértésüket kérjük, ha a válaszok stílusa és nyelvtana nem hibátlan. Igyekszünk professzionális e-mailes és telefonos szolgáltatásokat szervezni a szülők anyanyelvén.

Reméljük, hogy a közeljövőben az ügyfeink által beszélt nyelvek közül a legtöbb nyelven elindíthatjuk a segélyvonalat.

Kérjük, vegye fel velünk a kapcsolatot a következő címen: info@famicord.eu

24. Hogyan szerezte meg elérhetőségi adataimat, vagy ki osztotta meg Önnel?

A biológiai minta átadására és tárolására vonatkozó jogi előírások megkövetelik, hogy az őssejtbank hozzáférjen bizonyos információkhoz a biológiai mintával és a donorral kapcsolatban. Ezzel összefüggésben és a korábban a CryoSave által tárolt minta sürgősségi átadását szabályozó megállapodás értelmében a CryoSave a FamiCord Csoport számára hozzáférést biztosított a minták jogszerű tárolását lehetővé tevő információkhoz és dokumentumokhoz. Ezek az adatok azonban korlátozottak, és csak a biológiai minta megfelelő és törvényes tárolására használhatóak, és a FamiCord Csoport megtesz mindent azért, hogy a hatályban lévő jogszabályoknak megfelelően dolgozzák fel azokat.

25. Ha bármilyen megoldatlan vitám lenne a CryoSave-el, például a fennálló visszatérítésekkel, követelésekkel kapcsolatban, a FamiCord Csoport átveszi ezeket az ügyeket? Jelenleg hová nyújthatom be a követeléseimet?

A FamiCord Csoport csak a biológiai minta átszállítás utáni tárolásáért felel, ezért nem vállal felelősséget a CryoSave-el kötött szerződésből fakadó korábbi vitákért.

26. Nem kaptam igazolást a CryoSave-től. Kapok-e ilyen dokumentumot a FamiCord Csoporttól?

Miután a velünk való tárolási szerződést aláírtuk, új tanúsítványt tudunk Önnek biztosítani, feltéve, hogy gyermeke biológiai mintája átkerült az CryoSave-től a FamiCord Csoporthoz. A tanúsítványt e-mailben küldjük el Önnek a szerződés megkötése és az összes aleggység tárolásának megerősítése után.

27. Miért nem kapok választ az e-mailjeimre, Facebook-üzeneteimre stb.?

Megértjük, hogy a szülőknek milyen nehéz és zavaró az egész helyzet, de több ezer e-mailt kapunk, és bár megpróbálunk válaszolni, amilyen gyorsan csak tudunk, de néha több időbe telik, mint szeretnénk.

Felhívjuk figyelmét a későbbi tájékoztató levelezésekre, mivel azokat a rendszer generálja, és minden alkalommal elküldjük, amikor elvégezzük az ellenőrzésekkel kapcsolatos további lépéseket.

Javasoljuk továbbá, hogy látogassa meg weboldalunkat: <https://famicord.eu/>, ahol a CryoSave ügyfelekhez intézett információk rendszeresen megjelennek, valamint frissítjük a Q&A (kérdés és válasz) listát, ahol választ találhat a gyakran feltett kérdésekre.

28. Miért van az, hogy azok a szülők, akik később töltötték ki a kapcsolatfelvételi űrlapot, mint én, már kaptak választ, míg én még mindig várom a megerősítést?

Megértjük a szülők türelmetlenségét, miközben a biológiai minták tárolásának megerősítését várják, de az ellenőrzési folyamat hosszú időt vesz igénybe, mivel a családok kérésére rendkívül sok mintát kell ellenőrizni, és a minták teljes biztonságát meg kell őrizni. Ha találunk legalább egy aleggységet, amely egy családhoz tartozik, akkor arról a családot tájékoztatjuk. Nem kívánjuk megvárni, amíg az összes aleggység azonosításra kerül, mivel azok sok tárolótartályban oszlanak meg. Ellenőrzésünket állványonként és tartályonként végezzük. Ez sokkal hatékonyabb, mintha egy adott családhoz tartozó összes mintát keresnénk meg. Minden nap egy arra kijelölt csapat manuálisan ellenőrzi a mintákat néhány száztól több százig terjedő darabszámban, mivel rendkívül óvatosnak és pontosnak kell lennünk. Teljes mértékben felelősnek érezzük magunkat a helyes és valós információk biztosításáért. **Ezért akkor küldünk megerősítést, amikor a minta helyét hitelesítettük, és nem pedig a kérés kézhezvételekor.**

Tájékoztatjuk arról is, hogy ha kitöltötte a kapcsolatfelvételi űrlapot (megadta a szerződés számát és a mintaazonosítókat) - akkor nem kell ezt újra megtennie.