

## Häufig gestellte Fragen zur Übertragung von Proben aus CryoSave

### 1. Wo ist mein biologisches Material gelagert?

Die Behälter mit dem biologischen Material von etwa 98% der Kunden von CryoSave wurden aufgrund des von der CryoSave Gruppe und FamiCord abgeschlossenen Vertrages zur Lagerung vom biologischen Material von CryoSave zu einem PBKM FamiCord Gruppe Labor in Warschau sicher transportiert.

Während des Transfers, welcher von einer Expertengruppe überwacht wurde, wurden alle Standards und Anforderungen an den biologischen Materialtransport eingehalten. Wir möchten Ihnen auch versichern, dass während des Transferbetriebs alle Standards und Anforderungen (technische und rechtliche) für den biologischen Materialtransport erfüllt wurden. Kryobehälter wurden mit speziellen Sensoren zur Temperaturmessung ausgestattet.

Zusätzlich wurde der Transfer durch die Versicherung von PBKM FamiCord Gruppe abgedeckt, die von einer Gruppe von Versicherungsgesellschaften abgeschlossen wurde. Die PBKM FamiCord Gruppe haftet weder für die Qualität der Proben, noch ihre Bereitstellung und Lagerung bis zum Eingang des Materials bei den CryoSave Laboratorien.

Um zu überprüfen, ob Ihr Material eingelagert ist, müssen Sie Informationen zur Verfügung stellen, die es uns ermöglichen, die Materialprobe zu identifizieren und gleichzeitig Ihr Recht auf dieses biologische Material bestätigen.

Bitte geben Sie diese Daten unter <https://famicord.eu/contact/for-cryo-save-client> an

Bitte beachten Sie auch, dass trotz der Tatsache, dass die effiziente Kommunikation mit den Eltern unsere oberste Priorität ist, wir nicht immer, aufgrund der Vielzahl von Anfragen, sofort antworten können.

### 2. Warum wurde mein biologisches Material in ein anderes Labor übertragen? Und warum zur PBKM FamiCord Gruppe? Was waren die rechtlichen Gründe für die Übertragung meines biologischen Materials auf die PBKM FamiCord Gruppe?

Die Entscheidung über den Transfer des Materials wurde von CryoSave getroffen. Die Grundlage für die Übertragung des Materials an die PBKM FamiCord Gruppe wurde im Rahmen des von der CryoSave Gruppe und PBKM FamiCord abgeschlossenen Vertrages über Lagerung von sicherem biologischen Material übertragen, um den Kunden eine ununterbrochene und qualitativ hochwertige Dienstleistung zu bieten. Der Sicherungsvertrag zwischen unseren Banken wurde für fünf Jahre abgeschlossen. CryoSave hat sich entschieden, diese Dienstleistung unserer Bank anzuvertrauen, da die PBKM FamiCord Gruppe als die zuverlässigste Bank unter den europäischen Banken gilt, ihren Speicherstandards und ihrer langjährigen, sehr guten Bonität.

Wir lagern über 440.000 verschiedene Stammzellenproben für etwa 300.000 Familien (Cryo-Save ungerechnet). Wir haben direkte oder indirekte Vertretungen in Ungarn, Spanien, Italien, Portugal, in der Schweiz, in Polen, Rumänien, in der Türkei, in Ägypten, Serbien, Kroatien, Slowenien, Montenegro, Bosnien und Herzegowina, Albanien, Kosovo, Nordmakedonien, Lettland, Litauen, in der Ukraine, in

Dänemark, in Schweden und Großbritannien. Wir haben auch Kunden aus anderen Ländern, sowohl aus Europa, als auch außerhalb.

Unser GMP-Labor, das sich hier in Polen befindet, ist eines der größten der Welt im Bereich des Familienstammzellbankings und verfügt über Akkreditierungen nationaler und internationaler Behörden und vieler renommierter Institutionen, darunter die American Association of Blood Banks (AABB), ISO, TÜV. Die PBKM FamiCord Gruppe ist die einzige wichtige Familienstammzellbank in Europa, die von großen Finanzaktionären wie AOC (Deutschland), Nationale Netherlanden, Esaliens, Oil Fund of Government of Norway, Invesco (USA) und vielen anderen (aus den USA, Deutschland, der Schweiz, Japan und Polen) kontrolliert wird. Die Aktionärsstruktur in Verbindung mit der langjährigen Erzielung exzellenter und stabil wachsender Finanzergebnisse **bietet die beste Garantie für die Sicherheit** vom biologischen Material, das in der Branche gelagert wird.

Unsere Priorität ist es, die Sicherheit und die ordnungsgemäßen Lagerbedingungen von CryoSave Kundenproben zu gewährleisten, denn wir wissen, wie schwierig die Situation für Eltern ist und wir ihr Vertrauen nicht enttäuschen wollen. Wir fühlen uns für die Branche verantwortlich. Die Stammzellen gewinnen immer mehr an Bedeutung und wir glauben an die zukünftige Entwicklung der Medizin. Alle Proben geben zusätzliche Chancen für eine Behandlung - jetzt oder in der Zukunft.

**3. Wie wurde meine Probe während des Transports zur PBKM FamiCord Gruppe gesichert? Wie kann ich sicher sein, dass das Material unter korrekten Bedingungen transportiert und nicht zerstört wurde?**

Während des Transfers, welcher von einer Expertengruppe überwacht wurde, wurden alle Standards und Anforderungen an den biologischen Materialtransport eingehalten. Wir möchten Ihnen auch versichern, dass während des gesamten Transferbetriebs alle Normen und Anforderungen (technisch und rechtlich) für den biologischen Materialtransport erfüllt wurden. Kryobehälter wurden mit speziellen Sensoren zur Temperaturmessung ausgestattet. Den Transport haben wir selbst durchgeführt, nicht durch eine Kurierfirma. Unsere Mitarbeiter aus der Logistikabteilung waren mit professionellen Fahrern an den LKWs. Alle Behälter mit Proben wurden von uns verschlossen und versiegelt. Wir haben alle 5 Transporte versichert, jede Öffnung des Behälters zur Kontrolle der Proben wird gefilmt. Wir haben etwa 98% des Materials von CryoSave verlegt.

Aus offensichtlichen Gründen haftet die PBKM FamiCord Gruppe weder für die Qualität der Probe, noch ihre Bereitstellung und Lagerung bis zum Eingang des Materials bei den CryoSave Laboratorien.

**4. Ist die PBKM FamiCord Gruppe für die Qualität der gelagerten Proben verantwortlich? Testen Sie Proben in Fällen, in denen Eltern die Qualität sicherstellen und die Identität des biologischen Materials überprüfen wollen?**

PBKM FamiCord Gruppe haftet weder für die Qualität der Probe, noch für ihre Bereitstellung und Lagerung bis zum Eingang des Materials bei den CryoSave Laboratorien. Wenn eine ausreichende Anzahl von Referenzproben mit der Hauptkartusche oder einer Gruppe von Probenflaschen mit dem gelagerten biologischen Material vorhanden sind, kann die PBKM FamiCord Gruppe auf schriftlichen Auftrag der berechtigten Person (Eltern oder erwachsenes Kind) Qualitätsprüfungen des Materials durchführen. Steht keine ausreichende Anzahl von Referenzproben zur Verfügung, dürfen die Tests nur am Hauptaliquot durchgeführt werden, und dies ist nur möglich, wenn das Material zur Verwendung im Rahmen eines Transplantationsverfahrens bestimmt ist.

Natürlich können wir auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden solche Tests durchführen, allerdings ist dies mit dem Risiko verbunden, wertvolles Material zu verlieren. Insbesondere, wenn der Kunde keine Referenzproben hat, müsste der Test direkt am zu transplantierenden Material durchgeführt werden, was zu einem Verlust oder einer Reduzierung der Menge führen würde.

Es gibt zwei Arten von Tests, die wir durchführen können: auf die Qualität und auf die genetische Kompatibilität zwischen der Probe und dem Transplantatempfänger. Die Referenzprobe hat nicht immer genügend Volumen für HLA (Der Genetische Kompatibilitätstest) und Qualität, um sie mehr als einmal zu testen. Zusätzlich müsste der Elternteil HLA-Tests eigenverantwortlich durchführen und die gesamte Untersuchung in unserem Labor würden ebenfalls auf Kosten des Elternteils durchgeführt.

**Aktuell raten wir dringend davon ab, Proben zu testen,** da die Gefahr, einen Teil des Materials zu verschwenden, zu groß ist. Dies kann dazu führen, dass Sie die Probe in Zukunft nicht mehr verwenden können. Wir sind auch der Meinung, dass das Risiko, das CryoSave die Fehler, die in Zusammenhang mit der Mischung der Proben verschiedener Kunden verursacht hat, sehr gering ist.

#### **5. Ist es möglich, das Labor zu besuchen, um meine Probe zu sehen?**

Die PBKM FamiCord Gruppe ist die größte Bank Europas. Wir lagern Hunderttausende von Proben. Es ist nicht jedem Kunden möglich, seine Probe visuell zu überprüfen - zum Beispiel aus Sicherheits- oder Organisationsgründen. Nur autorisierte Spezialisten haben Zugang zum Lager. Wir werden jedoch in Betracht ziehen, ausgewählte Vertreter von CryoSave Kunden in unsere Standorte einzuladen. Besuche dieser Art wurden bereits organisiert und wir haben einige interessierte Gruppen von Menschen empfangen, darunter Familien und/oder Medienvertreter.

#### **6. Werden Sie bestätigen, dass das Material bei der PBKM FamiCord Gruppe eingelagert ist? Wie schnell wird eine solche Bestätigung verschickt?**

Jeder CryoSave Kunde, der nachweist, dass er ein Recht auf die Probe besitzt, hat die Möglichkeit, eine Überprüfung zu verlangen, ob sich das biologische Material wirklich in den von CryoSave transportierten Behältern befindet.

Der einzige Weg, diese Anfrage zu stellen, ist über die folgende Adresse <https://famicord.eu/contact/for-cryo-save-client>

Die Überprüfung des Inhalts anderer Behälter mit dem biologischen Material ist noch im Gange.

Die Überprüfung des gesamten Inventars wird von einem engagierten Team bestehend aus einigen Dutzend Personen durchgeführt, welche auf Rotationsbasis arbeiten. Eine Rotation ist aufgrund der begrenzt erlaubten Arbeitszeit in Dämpfen aus flüssigem Stickstoff erforderlich. Wir sind absolut sicher, dass die Entscheidung für die händische Prüfung richtig und notwendig war, da die von CryoSave bereitgestellte Datenbank bei weitem nicht perfekt und aktuell ist. Bislang verlief der Prozess reibungslos, und wir hatten keine Zwischenfälle.

Jeden Tag überprüfen engagierte Teams händisch von einigen hundert bis zu mehreren hundert Proben, weil wir wissen, wie wichtig dies für die Familien ist. Wir müssen sehr vorsichtig und präzise sein. Wir fühlen uns voll verantwortlich für die Bereitstellung korrekter und wahrheitsgemäßer Informationen. Die Bestätigung der Lagerung aller Ihrer Proben in PBKM FamiCord Gruppe Labor wird Ihnen so schnell wie möglich zugesandt. Sobald wir zumindest eine Untereinheit finden, die zu einer Familie gehört, wird diese Familie darüber informiert. Wir warten nicht gerne, bis wir alle Untereinheiten identifiziert haben, da sie auf viele Lagerbehälter verteilt sind. Unsere Prüfung erfolgt

Regal für Regal und Container für Container. Das ist viel effizienter, als nach allen Proben zu suchen, die zu einer bestimmten Familie gehören.

Wir haben bereits damit begonnen, Bestätigungen an Tausende von Familien aus verschiedenen Ländern zu senden, und wir werden die nächsten Bestätigungen schrittweise senden

Wir schätzen, dass es noch ein paar Monate dauern kann, da die Sicherheit der Proben unsere oberste Priorität ist, deshalb werden wir für Ihre Geduld sehr dankbar sein.

## **7. Was passiert, wenn ich das Material an das Transplantationszentrum schicken muss?**

PBKM FamiCord Gruppe hat die größte Erfahrung im Transport von Stammzellen zu Transplantationszentren auf der ganzen Welt.

Das bedeutet, dass während des Transfers alle Standards und Anforderungen (technische und rechtliche) an den biologischen Materialtransport eingehalten wurden. Kryobehälter sind mit speziellen Sensoren zur Temperaturmessung ausgestattet und werden von einem Expertenteam überwacht.

Es ist wichtig zu sagen, dass wir die Probe, **falls sie für die Behandlung benötigt wird**, meistens innerhalb von 1-3 Tagen identifizieren können. Wir haben es bereits getan und einige Familien, die Kunden vonCryoSave sind, haben mit uns eine spezielle Vereinbarung unterzeichnet, die es uns ermöglicht, das Material aus dem Labor vonFamiCord an das Transplantationszentrum zu senden. Wir gaben die Proben aufgrund unserer Zustimmungsverfahren unseres Medical Director frei und versandten sie auf unsere Kosten für die Therapie in die USA.

Wenn Sie Ihr biologisches Material verwenden möchten, kontaktieren Sie sich bitte mit uns so schnell wie möglich, damit wir Ihnen bei dem Prozess Beistand leisten, und Ihnen die ganze notwendige Unterstützung bieten können. Kontaktieren Sie uns unter: [info@famicord.eu](mailto:info@famicord.eu)

## **8. Was ist meine Garantie, dass das Material unserem Kind gehört? Die einzigen Informationen, die wir erhalten haben, sind die Vertragsnummer desCryoSave und die Probennummern, aber ich brauche mehr Beweise. Warum kann ich nicht mehr Daten erhalten als die Bestätigung, wie z.B. den Namen des Kindes, das Geburtsdatum, den Namen der Mutter und des Vaters?**

Die Vertragsnummer und die Probennummer sind individuelle Kennzeichen, die nur einem Vertrag und einer Probe zugeordnet sind. Unserer Meinung nach, reichen diese Daten völlig aus, um zu bestätigen, dass das angegebene Material Ihrem Kind gehört. Wir verstehen jedoch Ihr Anliegen und können Ihnen auf Ihren ausdrücklichen Wunsch hin zusätzliche Daten zur Verfügung stellen, insofern diese im Besitz der FamiCord Gruppe sind. Dennoch muss die FamiCord Gruppe in jeder Situation in Übereinstimmung mit dem geltenden Recht handeln, einschließlich der Vorschriften zum Schutz der personenbezogenen Daten.

Wenn Sie daher zusätzliche Daten anfordern möchten, die nicht die Nummer des Vertrages und die Nummer der Probe sind, benötigen wir Ihre ausdrückliche und genaue Anfrage unter Angabe der Dateitypen, die Sie bedürfen, und Ihre ausdrückliche Zustimmung zur Verarbeitung dieser Daten durch dieFamiCord Gruppe.

Außerdem sind wir der Meinung, dass die Chance, dass Cryo-Save die Proben verschiedener Kunden gemischt wurden, sehr gering ist.

### **9. Warum habe ich die Probennummern erhalten, die ich nicht erkenne?**

Proben vom biologischen Material werden für jeden Vertrag in Untereinheiten unterteilt. Meistens wird die Nabelschnurblutprobe in zwei Untereinheiten unterteilt. Wenn die Eltern sich entschieden haben, die Nabelschnur zu lagern, wird sie meistens auch in zwei Untereinheiten unterteilt. In unserer E-Mail mit der Bestätigung der Lagerung, die von der PBKMFamiCord Gruppe gesendet wird, geben wir Ihnen die Anzahl derartiger Untereinheiten an.

Soweit wir wissen, haben nicht alle Eltern die Zertifikate mit Probennummern erhalten oder sind nur für Nabelschnurblut oder nur für Nabelschnur zertifiziert, daher können sie diese Nummern nicht erkennen. Aus diesem Grund ergänzen wir nun die von uns versandten Bestätigungen um die CryoSave Vertragsnummer. Wenn die Eltern eine E-Mail erhalten haben, in der die Nummer der Untereinheiten ohne Vertragsnummer bestätigt wird, können sie uns jederzeit bitten, die Vertragsnummer zu senden, indem sie eine E-Mail an [info@famicord.eu](mailto:info@famicord.eu) senden

### **10. Was ist mit meinem Vertrag mitCryoSave?**

Zunächst ist zu betonen, dass das Kind die einzige Person ist, die berechtigt ist, über das biologische Material (d.h. Proben, die in der Zellbank gelagert sind) zu verfügen. Die Entscheidung über die Entsorgung des biologischen Materials wird bis zum Erreichen des Volljährigkeitsalters von den Erziehungsberechtigten (meistens Eltern) des Kindes getroffen. Insbesondere können die Eltern entscheiden, in welcher Bank die Proben gelagert werden sollen.

Die Ausführung der Verträge mit derFamiCord Gruppe erfordert keine Kündigung des Vertrages zwischen Eltern/Kind undCryoSave. Das ist eine Ermessensentscheidung der Eltern, was mit dem Vertrag mitCryoSave zu tun ist. Die Verträge begründen Rechtsbeziehungen nur zwischen ihren Parteien, so dass die Durchführung des Vertrages mit derFamiCord Gruppe formell den Bestand des Vertrages mit derCryoSave und Ihre Rechte aus diesem Vertrag nicht beeinträchtigt.

Bitte beachten Sie jedoch, dass es immer zwei Elemente des Vertrages gibt: Rechte und Pflichten. Im Zusammenhang mit den Verträgen mitCryoSave haben die Eltern ihre Verpflichtungen gegenüberCryoSave, d.h. erfüllt, sie haben die fällige Vergütung bezahlt. Und es ist ihre alleinige Entscheidung, ob sie die Erfüllung der Verpflichtungen aus demCryoSave (d.h. die Verpflichtung zur Lagerung des biologischen Materials) vollziehen wollen. In Anbetracht der Tatsache, dass die Situation vonCryoSave schwierig ist (Schweizer Gericht hat am 20. September 2019 den Konkurs vonCryoSave erklärt), kann die Ausübung Ihrer Rechte aus dem Vertrag mitCryoSave, wenn überhaupt möglich, schwierig sein.

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass die Vertragsabwicklung mit derFamiCord Gruppe formell keinen Einfluss auf Ihren Vertrag mit derCryoSave hat, da Verträge nur Verpflichtungen zwischen ihren Parteien begründen. Es ist jedoch die alleinige Entscheidung der Eltern, was mit dem biologischen

Material ihres Kindes zu tun ist, und sie haben das volle Recht, die Zellbank, in der diese Proben gelagert werden, zu ändern. Es ist verständlich, dass die Kündigung des Vertrages mit CryoSave vor Vertragsabschluss mit der FamiCord Gruppe zu mehr Klarheit in Rechtsbeziehungen führen kann, aber nicht notwendig ist und in keiner Weise von der FamiCord Gruppe erforderlich wird.

### **11. Wie wird der Vertrag zwischen dem Kunden und einer Gesellschaft der FamiCord Gruppe abgeschlossen?**

Wir möchten Sie darüber informieren, dass Sie nach Überprüfung des Standorts von mindestens einer Probe Ihres Kindes einen Vertrag mit der FamiCord Gruppe abschließen können. Dies ist auch dann möglich, wenn die gesamte Probe (oder alle Proben) noch nicht gefunden wurde - in diesem Fall tritt der Vertrag erst nach dem Auffinden Ihres biologischen Materials (mindestens eine Probe) in Kraft.

Sie können **die Vertragsbedingungen** und das Handbuch zum Vertragsabschluss jederzeit unter <https://famicord.eu/agreement> einsehen

Wenn Sie sich entscheiden, **den Vertrag** mit der PBKM FamiCord Gruppe zu **unterschreiben**, folgen Sie bitte der Anleitung unter dem folgenden Link <https://client.famicord.eu>

Bitte beachten Sie, dass, wenn Sie sich dafür entscheiden, die Proben bei uns in Warschau aufzubewahren oder in die Schweiz zu verlegen und einen Vertrag zwischen Ihnen und der FamiCord Gruppe unterzeichnen - **alle Zahlungen an CryoSave eingehalten werden** und keine zusätzliche Gebühr erhoben wird. Wenn Sie sich entscheiden, die Lagerung nach Ablauf der Vorauszahlungsfrist fortzusetzen, sind Sie erst nach Ablauf der auf CryoSave vorausbezahlten Frist zur Zahlung einer weiteren Gebühr verpflichtet.

### **12. Was passiert, wenn ich mich entscheide, keinen Vertrag mit einer Gesellschaft der FamiCord Gruppe abzuschließen? Was passiert dann mit meinem biologischen Material?**

Die einzige Rechtsgrundlage für die Lagerung vom biologischen Material ist derzeit der Sicherungsvertrag zwischen FamiCord Gruppe und CryoSave. Aufgrund des Konkurses von CryoSave, empfehlen wir den Eltern jedoch, einen Vertrag mit der FamiCord Gruppe abzuschließen, da wir nur in diesem Fall die Annahme früherer Zahlungen garantieren können.

Wird CryoSave infolge eines Konkurses liquidiert, erlöschen sowohl der Sicherungsvertrag, als auch der Vertrag zwischen dem Kunden und CryoSave. Es kann sich herausstellen, dass die Notwendigkeit, einen Vertrag abzuschließen, viel früher kommt und der Komfort des Abschlusses eines solchen Vertrages geringer sein kann. Bis zum Abschluss eines neuen Vertrages werden die Proben durch die FamiCord Gruppe ohne einen Vertrag über die Vergütungsfrage gelagert. In solch einer Situation muss die FamiCord Gruppe dem Kunden natürlich auf sein Verlangen hinaus die Proben aushändigen, aber sie kann von dem Kunden verlangen, dass er die Marktkosten für die Sicherung, Lagerung und Ausgabe der Proben erstattet.

Als Eltern (wir gehen davon aus, dass Sie die gesetzlichen Rechte zur Betreuung der Kinder nicht verloren haben) sind Sie absolut allein berechtigt, Entscheidungen über biologisches Material zu



treffen, und Sie können auch beschließen, die Bank in eine andere zu wechseln oder uns aufzufordern, die Proben zu entsorgen, einschließlich der Übertragung der Proben an die öffentliche Bank.

**13. In welcher Sprache wird der Vertrag zwischen dem Kunden und einer Gesellschaft derFamiCord Gruppe abgeschlossen?**

Der Vertrag wird in englischer Sprache oder in einer zweisprachigen Version abgeschlossen: auf Englisch, und derzeit in einer der folgenden Sprachen: Spanisch, Serbisch, Italienisch, Deutsch, Ungarisch, Bulgarisch.

**14. In welchen Ländern sind die Laboratorien derFamiCord Gruppe tätig? Darf ich in meinem Vertrag den Lagerort für meine Probe wählen?**

Die FamiCord Gruppe lagert Proben unter anderem, in Laboratorien in 9 Ländern wie Polen, in der Schweiz, in Deutschland, Portugal und Ungarn und anderen. Im Vertrag oder durch eine separate Erklärung kann der Kunde angeben, wohin seine Proben aus dem FamiCord Gruppe Labor aus in Warschau zu weiteren Lagerungsorten gebracht werden sollen. Eine Gebühr für die Übertragung vom biologischen Material aus dem FamiCord Gruppe Labor in Warschau aus an eines der im Vertrag genannten Labore wird in der Preistabelle im Vertrag angegeben.

**15. Unter welchen Bedingungen wird mein biologisches Material gelagert? Welche Akkreditierungen besitzt das der PBKMFamiCordGruppe Labor?**

Das biologische Material wird in speziellen Behältern (Kryostaten) in flüssigen Stickstoffdämpfen bei sehr niedrigen Temperaturen gelagert. Unser Warschauer Labor verfügt über Akkreditierungen nationaler und internationaler Behörden und Institutionen, darunter die Akkreditierung der renommierten American Association of Blood Banks (AABB), ISO, GMP.

**16. Wohin soll ich den unterschriebenen Vertrag zurückschicken?**

Das Zurückschicken des unterschriebenen Vertrages ist nicht erforderlich, da der Vertrag online abgeschlossen werden kann. Auch eine Kopie des Vertrages wird auf dem Panel des Kunden mit einer elektronischen Unterschrift der dazu berechtigten Personen verfügbar sein.

Um den Vertrag mit der FamiCord Gruppe zu unterschreiben, überprüfen Sie bitte den folgenden Link <https://client.famicord.eu>

**17. Welche Rabatte kann ich bei derFamiCord Gruppe erhalten, wenn ich biologisches Material nachfolgender Kinder lagern will?**

Die Rabatte für Folgeaufträge stellen sich wie folgt dar:

- Zweites Kind - 20%
- Drittes Kind - 30 %
- Viertes Kind - 40%

Rabatte werden automatisch im E-Shop auf Grundlage der Kundennummer hinzugefügt. Bitte beachten Sie, dass der Vertrag für Zwillinge wie ein Vertrag für ein Kind behandelt wird.

#### **18. Was ist mit bereits geleisteten Zahlungen anCryoSave?**

Zahlungen an CryoSave werden von der FamiCord Gruppe vollständig anerkannt und der Kunde ist erst nach Ablauf der aufCryoSave vorausbezahlten Frist zur Zahlung einer weiteren Gebühr verpflichtet, wenn nur der Kunde die Lagerung fortsetzen möchte. Die Höhe der an die FamiCord Gruppe gezahlten Gebühren wird im Vertrag über die Lagerung vom biologischen Material angegeben, wenn der Kunde beschließt, einen solchen Vertrag mit derFamiCord Gruppe abzuschließen.

Zum Beispiel, wenn jemand im Jahr 2007 für 20 Jahre mitCryo-Save einen Vertrag abgeschlossen hat, werden wir die Probe bis zum Jahr 2027 kostenlos aufbewahren. Wenn Sie für mehr als zwanzig Jahre Lagerung im Voraus bezahlt haben, können wir einen Vorauszahlungsnachweis verlangen. Erst nach Ablauf der auf CryoSave vorausbezahlten Frist werden Sie zur Zahlung einer weiteren Gebühr verpflichtet - gemäß der Preisliste, die Sie zuvor akzeptiert haben.

#### **19. Muss ich zusätzliche Kosten für den Transfer meines biologischen Materials vom CryoSave Labor zum PBKM FamiCord Gruppe Labor übernehmen?**

Das Material wurde von den CryoSave Laboratorien an dasPBKM FamiCord Gruppe Labor auf Kosten derPBKM FamiCord Gruppe übergeben. Eine zusätzliche Gebühr für die Überführung des Materials wird nur dann erhoben, wenn der Kunde einen anderen Lagerort wählt als das Labor, in dem sich das Material gerade befindet, d.h. Warschau, Polen oder die Schweiz. Die PBKM Famicord Gruppe plant, optionale Lagerung in der Schweiz, in Deutschland, Portugal oder Ungarn anzubieten.

#### **20. Einige der Eltern haben immer noch nicht alle Gebühren bezahlt. Wem und wie sollen sie bezahlen?**

Aus unserer Sicht können wir den Vertrag unterzeichnen und die Frist von 20 Jahren ab seiner Unterzeichnung respektieren AUCH dann, wenn nicht alle Zahlungen gemacht worden sind. So werden wir die Probe bis zu diesem Zeitpunkt kostenlos aufbewahren (also Proben der Familien, die im Jahr 2018 eine 20-jährige Lagerungsoption unter Vertrag genommen haben, aber nur einen Teil der Gebühr bezahlt haben, werden bis zum Jahr 2038 kostenlos gelagert).

Parallel dazu ist zu beachten, dass, sofern Sie sich nicht entschieden haben, den Vertrag mitCryoSave zu kündigen oder solche Verträge aus anderen Gründen abgelaufen sind, dieser Vertrag weiterhin gültig ist, da die Gesellschaft zwar den Konkurs erklärt hat, aber noch nicht liquidiert ist. Die Liquidation wird einige Monate dauern. Rechtlich gesehen, wenn Zahlungen anCryoSave nicht vollständig geleistet wurden, schulden die Eltern dieses GeldCryoSave nicht unserer Bank. Die Zahlung anFamiCord Gruppe ändert nichts an der rechtlichen Situation/Verpflichtung der Eltern gegenüberCryoSave. Im aktuellen



Szenario werden die Eltern einige Ersparnisse beim Nabelschnurblutbanking erzielen. Im schlimmsten Fall werden sie aufgefordert, dieses Geld anCryoSave zu zahlen.

**21. Wohin soll ich die Zahlungsbestätigungen für die Lagerungsdienstleistung inCryoSave schicken?**

Die FamiCord Gruppe wird bereits geleistete Zahlungen von Kunden auf das Konto vonCryoSave respektieren. Zahlungen für eine Aufbewahrungsfrist von bis zu 20 Jahren werden ohne Zahlungsnachweis akzeptiert. Wenn der Vorauszahlungszeitraum länger als 20 Jahre ist, kann dieFamiCord Gruppe die Eltern auffordern, einen Zahlungsnachweis vorzulegen, jedoch muss dieser nicht sofort an uns geschickt werden. Wenn die Notwendigkeit nach Vertragsabschluss entstehen wird, werden wir uns diesbezüglich mit den Eltern in Verbindung setzen.

**22. War meine Zustimmung notwendig, damit CryoSave die Übertragung des Materials durchführen konnte?**

Die PBKM FamiCord Gruppe hatte keine Möglichkeit zur Überprüfung aller Verträge zwischen CryoSave und seinen Kunden, daher wurden auch nicht alle überprüft und es hat auch keinen direkten Einfluss auf die Aktivitäten von CryoSave. Eine solche Zustimmung war nach unserem besten Wissen und Gewissen in den meisten Fällen nicht erforderlich. Da wir keine Vertragspartei in den Verträgen zwischen CryoSave und ihren Kunden sind, können wir nicht begründen, warum CryoSave ihre Kunden auf diese Weise kontaktiert hat.

Es ist wichtig, sich daran zu erinnern, dass der Transfer des Materials nach Polen in einer Notsituation durchgeführt wurde und die Kontinuität der Lagerung des biologischen Materials trotz der finanziellen Schwierigkeiten vonCryoSave gewährleisten sollte.

**23. Was ist die FamiCord Gruppe? Wie ist seine Marktposition?**

FamiCord Gruppe ist mit Abstand die größte Stammzellbank Europas und eine der größten der Welt, die über 440.000 verschiedene Stammzellproben für über 300.000 Familien lagert. Die FamiCord Gruppe hat direkte oder indirekte Vertretungen in Ungarn, Spanien, Italien, Portugal, in der Schweiz, in Polen, Rumänien, in der Türkei, in Ägypten, Serbien, Kroatien, Slowenien, Montenegro, Bosnien und Herzegowina, Albanien, Kosovo, Nordmakedonien, Lettland, in der Ukraine, in Dänemark, Litauen, Schweden und Großbritannien. Die 10 Laboratorien der FamiCord Gruppe verarbeiten ein Drittel der in Europa gesammelten Portionen von Nabelschnurblut. FamiCord Gruppe kann einen verlässlichen finanziellen Hintergrund aufweisen – zu den Aktionären von FamiCord Gruppe gehören hauptsächlich Finanzinstitute wie Active Ownership Capital, Nationale Netherlanden, Invesco, Oil Fund of Norway, Rockbridge, Allianz und andere.

**24. Wer wird die Kunden von CryoSave betreuen, welche sich für einen Vertragsabschluss mit FamicordGruppe entscheiden? In welcher Sprache wird der Kundenservice erbracht?**

Der Kundenservice wird von FamiCordGruppe oder einer anderen Gesellschaft der Kapitalgruppe oder einem Subunternehmer bereitgestellt, so dass der Kunde die Möglichkeit hat, so weit wie möglich, den Anbieter in seiner Muttersprache zu kontaktieren. Der Kunde, der einen Vertrag mit der FamiCord Gruppe abschließt, wird immer über die Kundenserviceanbieter informiert und erhält die dazu entsprechenden Kontaktdaten.

Unser Kundenservice ist in verschiedenen europäischen Ländern angesiedelt. Die Unterstützung für E-Mail- und Telefonservice wird in englischer Sprache erbracht. Die wichtigsten Nachrichten werden in Spanisch, Serbisch, Italienisch, Deutsch, Ungarisch, Bulgarisch übersetzt. Wir bemühen uns, Antworten auf individuelle Anfragen in den Muttersprachen unserer Kunden zu formulieren, wir bitten Sie aber um Verständnis, wenn die Antworten nicht stilistisch und grammatikalisch einwandfrei sind. Wir versuchen einen professionellen E-Mail- und Telefonservice in den Muttersprachen der Eltern zu organisieren. Wir hoffen, dass wir in naher Zukunft die Helpline in den meisten Sprachen, die von unseren Kunden beherrscht werden, einführen können.

Bitte kontaktieren Sie uns unter: [info@famicord.eu](mailto:info@famicord.eu)

## **25. Wie haben Sie meine Kontaktdaten erhalten oder wer hat sie Ihnen mitgeteilt?**

Die Gesetzesbestimmungen über den Transfer und die Lagerung des biologischen Materials verlangen, dass die Stammzellbank Zugang zu bestimmten Informationen über das biologische Material und seinen Spender hat. In Zusammenhang dazu und gemäß des Vertrags über die Notübertragung des von CryoSave gelagerten Materials, gewährte CryoSave der FamiCord Gruppe Zugang zu Informationen und Dokumenten, die eine rechtmäßige Lagerung der Proben ermöglichen. Diese Daten sind jedoch begrenzt und werden nur für die ordnungsgemäße und rechtmäßige Lagerung des biologischen Materials verwendet, und die FamiCord Gruppe unternimmt alle nötigen Vorkehrungen, um sie dem geltenden Recht entsprechend zu verarbeiten.

## **26. Sollte ich mit CryoSave ungelöste Streitigkeiten haben, z.B. ausstehende Rückerstattungen, Ansprüche, wird die FamiCord Gruppe diese übernehmen? Wo kann ich nun meine Ansprüche melden?**

FamiCordGruppe ist nur für die Lagerung vom biologischen Material nach dem Transport verantwortlich und haftet daher nicht für frühere Streitigkeiten zwischen dem mit CryoSave und deren Kunden abgeschlossenen Verträgen.

## **27. Ich habe kein Zertifikat von CryoSave erhalten - werde ich ein solches Dokument von der FamiCord Gruppe erhalten?**

Wir können Ihnen nach Unterzeichnung des Vertrages über Lagerung mit uns ein neues Zertifikat ausstellen, sofern das biologische Material Ihres Kindes von der CryoSave auf die FamiCord Gruppe übertragen wurde. Nach Vertragsabschluss und Bestätigung der Lagerung aller Untereinheiten schicken wir Ihnen das Zertifikat per E-Mail

## 28. Warum erhalte ich keine Antworten auf meine E-Mails, Facebook-Posts usw.?

Wir verstehen, wie schwierig und beunruhigend die ganze Situation für die Eltern ist, aber wir erhalten Tausende von E-Mails, und obwohl wir versuchen, so schnell wie möglich zu reagieren, dauert es manchmal länger, als wir es uns wünschen.

Bitte beachten Sie nachfolgende informative Mailings, die vom System generiert werden, und die geschickt werden, wenn eine weitere Phase der Arbeit an den Verifizierungen abgeschlossen wurde.

Wir empfehlen Ihnen auch, unsere Website zu besuchen: <https://famicord.eu/>, wo regelmäßig Informationen anCryoSave Kunden erscheinen, wir aktualisieren auch die Q&A-Liste, wo Sie Antworten auf häufig gestellte Fragen finden.

## 29. Warum haben die anderen Eltern, die das Kontaktformular später als ich ausgefüllt haben, die Antwort bereits erhalten und ich warte immer noch auf meine Bestätigung?

Wir verstehen die Ungeduld der Eltern, die auf eine Bestätigung der Lagerung biologischer Proben warten, aber der Verifizierungsprozess dauert aufgrund der extrem großen Anzahl von Proben, die auf Wunsch der Familien überprüft werden und um die volle Sicherheit des Materials zu gewährleisten, sehr lange. Sobald wir zumindest eine Untereinheit finden, die zu einer Familie gehört, wird diese Familie darüber informiert. Wir warten nicht gerne, bis wir alle Untereinheiten identifiziert haben, da sie auf viele Lagerbehälter verteilt sind. Unsere Prüfung erfolgt Regal für Regal und Container für Container. Das ist viel effizienter, als nach allen Proben zu suchen, die zu einer bestimmten Familie gehören. Jeden Tag überprüft ein engagiertes Team händisch von einigen hundert bis einigen tausend Proben, da wir sehr sorgfältig und präzise sein müssen. Wir fühlen uns voll verantwortlich für die Bereitstellung korrekter und wahrheitsgemäßer Informationen. **Daher senden wir Bestätigungen nur dann, wenn wir den Standort der Probe überprüfen und nicht wegen des Eingangsdatums der Anfrage.**

Bitte beachten Sie auch, dass Sie das Kontaktformular (Eingabe der Vertragsnummer und der Probennummern) ausgefüllt haben - es ist nicht nötig, das erneut zu tun.