

## **Preguntas frecuentes sobre la transferencia de muestras de CryoSave al laboratorio FamiCord.**

### **1. ¿Dónde se almacena mi material biológico?**

Debido a que se haya concluido contrato de almacenamiento del material biológico entre la sociedad CryoSave y Grupo FamiCord, los recipientes con el material biológico de aproximadamente 98% de los clientes de la sociedad CryoSave han sido transportados de manera segura de las entidades de CryoSave a uno de los laboratorios del Grupo PBKM FamiCord ubicado en Varsovia.

Les garantizamos que durante el transporte, que fue supervisado por un grupo de expertos, se han cumplido todas las normas y requisitos previstos para el transporte del material biológico. Les queremos asegurar que durante el traslado del material se han cumplido todos los estándares y requisitos (técnicos y legales) relativos al transporte del material biológico. Los recipientes criogénicos han sido equipados de unos sensores especiales que miden temperatura.

Además, el envío estaba asegurado por una póliza de seguros de Grupo PBKM FamiCord, expedida por un grupo de compañías de seguros. Sin embargo, Grupo PBKM FamiCord no toma responsabilidad por la calidad de las muestras, por su preparado y almacenamiento hasta el momento de recoger el material de los laboratorios de la sociedad CryoSave.

Para verificar si su material se almacena, es imprescindible que Ustedes proporcionen información que nos permitirá identificar a la muestra del material y al mismo tiempo nos permitirá verificar su derecho a este material biológico.

Les pedimos las informaciones bajo la dirección <https://famicord.eu/contact/for-cryo-save-client>

Al mismo tiempo les queremos informar, que a pesar de una comunicación eficaz con los Progenitores es nuestra prioridad, por razones de recibir una enorme cantidad de solicitudes no siempre somos capaces de dar respuesta inmediata.

### **2. ¿Por qué mi material biológico ha sido trasladado a otro banco? ¿Y por qué al del grupo PBKM FamiCord? ¿A base de qué fundamento legal mi material ha sido trasladado al Grupo PBKM FamiCord?**

La decisión sobre trasladar el material la ha tomado la sociedad CryoSave. El material ha sido trasladado al Grupo PBKM FamiCord a base del contrato en materia del almacenamiento seguro del material biológico, concluido entre CryoSave y el Grupo PBKM FamiCord, cuyo objetivo fue garantizar a los clientes la continuidad de duración y la más alta calidad del servicio prestado. El contrato de reserva ha sido concluido entre nuestros bancos por el periodo de cinco años. CryoSave ha encomendado a nuestro banco a que prestara este servicio, ya que el Grupo PBKM FamiCord se considera el más fiable entre los bancos de Europa, así como por razones de los estándares aplicados en materia de almacenamiento y una buena situación financiera que mantiene desde hace años.

Almacenamos más de 440 mil diferentes muestras de células madre para aproximadamente 300 mil familias (las cifras no incluyen el material de CryoSave). En este momento estamos presentes de forma directa o indirecta en Hungría, España, Italia, Portugal, Suiza, Polonia, Rumanía, Turquía, Egipto, Serbia, Croacia, Eslovenia, Montenegro, Bosnia y Herzegovina, Albania, Kosovo, Macedonia del Norte, Letonia,

Lituania, Ucrania, Dinamarca, Suecia y Gran Bretaña. Colaboran con nosotros también clientes de otros países del Europa y desde fuera de ella.

Nuestro laboratorio polaco GMP es uno de los laboratorios más grandes del mundo entre los bancos familiares de células madre y tiene acreditación de órganos nacionales e internacionales, así como de muchas instituciones renombradas, incluidos American Association of Blood Banks (AABB), ISO, TUV. El Grupo PBKM FamiCord el único banco familiar de células madre que cuenta en Europa, controlado por grandes accionistas del sector financiero, tales como AOC (Alemania), Nationale Netherlanden, Esaliens, Oil Fund of Government of Norway, Invesco (EE.UU.) y muchos otros sujetos (de los EE.UU., Alemania, Suiza, Japón y Polonia). La estructura de los accionistas junto con muchos años de historia de excelentes resultados financieros que siguen mejorando **dan la mejor garantía de seguridad** en el sector de almacenamiento del material biológico.

Nuestra prioridad es garantizar condiciones seguras y adecuadas de almacenamiento de las muestras que pertenecen a los clientes de CryoSave, porque sabemos, qué difícil es para los padres es ala situación actual y no queremos decepcionarlos. Nos sentimos responsables por todo el sector. Las células madre ganan importancia y nosotros creemos en desarrollo continuo de la medicina. Todas las muestras dan oportunidad de tratamiento ahora o en el futuro.

**3. ¿Cómo se ha asegurado el transporte de mi muestra al Grupo PBKM FamiCord? ¿Qué garantía tengo que el material ha sido trasladado en condiciones adecuadas y que no ha sido destruido?**

Les garantizamos que durante el transporte, que fue supervisado por un grupo de expertos, se han cumplido todas las normas y requisitos previstos para el transporte del material biológico. Les queremos asegurar también que durante toda la operación se han cumplido todos los estándares y requisitos (técnicos y legales) relativos al transporte del material biológico. Los recipientes criogénicos has sido equipados de unos sensores especiales que miden temperatura. El transporte lo hemos realizado nosotros mismos, sin usar servicios de ninguna empresa de mensajería. Los empleados de nuestro departamento de logística han acompañado a conductores de camiones profesionales. Todos los recipientes con muestras los hemos cerrado y sellado nosotros mismos. Los cinco transportes han sido asegurados y cada operación de abrir el recipiente para comprobar la muestra ha sido grabada. Hemos trasladado aproximadamente 98% del material de CryoSave.

Sin embargo, por razones muy claras el Grupo PBKM FamiCord no toma responsabilidad por la calidad de las muestras, su preparatorio ni almacenamiento hasta el momento de recibir el material de los laboratorios de la sociedad CryoSave.

**4. ¿Es responsable el Grupo PBKM FamiCord por la calidad de las muestras almacenadas? ¿Examinan Ustedes las muestras si los Padres quieren asegurarse de la calidad y para verificar la identidad del material biológico?**

El Grupo PBKM FamiCord no toma responsabilidad por la calidad de la muestra, su preparatorio ni almacenamiento hasta el momento de recibir el material de los laboratorios de CryoSave. Si junto con la caja principal o grupo de viales con el material biológico almacenado hay una cantidad suficiente de muestras de referencia, el Grupo PBKM FamiCord puede realizar, a petición escrita de la persona autorizada (padres o hijo adulto) el examen de la calidad del material. En el caso de que no haya cantidad suficiente de muestras de referencia, el examen se puede realizar únicamente a base de la porción principal será posible cuando el material se va a utilizar para el trasplante.

Por supuesto podemos realizar el examen a petición expresa del cliente, sin embargo, en este caso existe riesgo de perder el material inestimable. En especial si el cliente no dispone de muestras de referencia habría que realizar el examen directamente a base del material destinado al trasplante, lo que llevaría a su pérdida o limitación de la cantidad disponible.

Podemos realizar dos tipos de exámenes: el examen de calidad y el de la compatibilidad genética entre la muestra y el receptor del trasplante. El volumen de la muestra de referencia no siempre permite realizar más de un examen HLA (compatibilidad genética) y el examen de la calidad. Además, los Padres habrían que realizar el examen HLA bajo su propia responsabilidad y asumir el gasto de realizar el examen en nuestro laboratorio.

Actualmente **definitivamente desaconsejamos examinar las muestras**, porque el riesgo de perder una parte del material es demasiado grande. Esto puede provocar que Ustedes no podrán usar la muestra en el futuro. Creemos también, que el riesgo de que CryoSave cometiera error que consiste en mezclar muestras de varios clientes es muy limitado.

#### **5. ¿Es posible visitar el laboratorio para ver mi muestra?**

El Grupo PBKM FamiCord es el banco más grande de Europa. Almacenamos cientos de miles de muestras. No somos capaces de garantizar a cada cliente la posibilidad de ver su muestra personalmente, aunque por razones de seguridad o por razones organizativas. El acceso al almacén lo tienen únicamente los especialistas autorizados. Sin embargo, pensaremos en invitar a nuestras entidades representantes seleccionados de los clientes de CryoSave. Hemos organizado visitas de este tipo y hemos recibido varios grupos de personas interesadas, incluidas las familias y representantes de los medios.

#### **6. ¿Confirmarán que el material es almacenado por el Grupo PBKM FamiCord? ¿Cuándo se enviará a una confirmación así?**

Cada cliente de CryoSave, que confirma, que tiene título legal a la muestra, podrá solicitar que se compruebe si su material biológico se encuentra en los recipientes trasladados desde CryoSave.

Una solicitud así se puede presentar únicamente a través de la página web <https://famicord.eu/contact/for-cryo-save-client>

Todo el tiempo se lleva a cabo la verificación del contenido de los demás recipientes con el material biológico.

Todo el material está identificado por el equipo dedicado, formado por más de diez personas, que trabajan por turnos. Trabajo por turnos es obligatorio por razones del límite de horas de trabajo en vapores de nitrógeno líquido admisibles. Estamos completamente seguros de que la decisión sobre la identificación manual ha sido correcta y necesaria, porque la base de datos entregada por CryoSave tiene muchas imperfecciones y no está actualizada. Hasta ahora el procedimiento se desarrolla sin ningún interrupción ni incidente.

Cada día el equipo dedicado realiza identificación manual de desde docenas hasta cientos muestras, porque sabemos qué importancia tienen para las familias. Tenemos que proceder detalladamente y con mucho cuidado. Nos sentimos responsables por darles a Ustedes la información correcta y correspondiente a la realidad. Les remitiremos la confirmación del almacenamiento de todas sus muestras en el laboratorio de PBKM FamiCord lo antes posible. Si encontramos una sola muestra que pertenece a una familia determinada, le enviaremos la información correspondiente. No queremos esperar hasta que se identifiquen todas las submuestras, porque están divididas entre muchos

depósitos de almacenamiento. Realizamos la identificación paso por paso, depósito tras depósito. Esta manera es mucho más eficaz que buscar todas las muestras que pertenecen a una familia determinada. Hemos empezado a enviar las confirmaciones a miles de familias de distintos países y poco a poco seguiremos enviándolos.

Estimamos, que todo el proceso puede durar unos meses más, porque la seguridad de las muestras es nuestra prioridad principal, por lo tanto les agradeceríamos su paciencia.

## 7. ¿Qué pasa si tengo que enviar el material al centro de trasplantes?

El Grupo PBKM FamiCord tiene la mayor experiencia en materia de traslado de las células madre a centros de trasplante en todo el mundo.

Esto significa, que durante el traslado del material se cumplen todos los estándares y requisitos (técnicos y legales) relativos al transporte del material biológico. Los recipientes criogénicos han sido equipados de unos sensores especiales que miden temperatura y todo el proceso es supervisado por un grupo de expertos.

Hay que subrayar, que **si la muestra resulta necesaria para realizar el tratamiento**, somos capaces de identificarla durante 1-3 días. Lo hemos hecho en varias ocasiones y algunas familias que son clientes de CryoSave firmaron con nosotros unos contratos correspondientes, que permitieron enviar el material desde el laboratorio FamiCord al centro de trasplantes. Estas muestras se entregaban de acuerdo con nuestro procedimiento, con el consentimiento de nuestro Director Médico y asumiendo los gastos los enviamos a EE.UU. para que se realizara el tratamiento.

Si resulta necesario usar el material biológico, les pedimos que se pongan en contacto con nosotros lo antes posible, para que podamos ayudarles en realización del proceso y garantizarles toda la ayuda necesaria. Les pedimos contacto bajo la dirección [info@famicord.eu](mailto:info@famicord.eu)

## 8. ¿Qué garantía tengo que el material biológico pertenece a nuestro hijo? Las únicas informaciones que nos han comunicado es el número del contrato de CryoSave y los números de las muestras, pero necesito más pruebas. ¿Por qué no puedo recibir, como confirmación, más datos, esto es, nombre del niño, fecha de nacimiento, nombres de los padres?

El número del contrato y el número de muestra son identificadores individuales que corresponden exclusivamente a un contrato y a una muestra. En nuestra opinión estos datos son suficientes para confirmar que un material determinado pertenece a su hijo. Sin embargo, entendemos sus dudas y a su petición expresa podemos proporcionarles datos adicionales si el Grupo FamiCord dispone de tales datos. De todas formas, el Grupo FamiCord en cada caso tiene que actuar de acuerdo con las normas legales vigentes, incluido el reglamento relativo a la protección de datos personales.

Por lo tanto, si Ustedes quieren solicitar cualquier dato adicional además del número del contrato y número de muestra, será necesario que presentes solicitud expresa y detallada qué datos necesitan, así como su consentimiento expreso para que el Grupo FamiCord. pueda procesar tales datos.

Además, en nuestra opinión, la posibilidad de que CryoSave mezcló las muestras que pertenecen a diferentes clientes es muy escasa.

## 9. ¿Por qué me han sido entregados los número de muestras que no reconozco?

Las muestras del material biológico que corresponden a cada contrato están divididas en submuestras. Una muestra de la sangre umbilical se suele dividir en dos submuestras. Si los Padres deciden almacenar el cordón umbilical, se suele dividirlo también en dos submuestras. En la confirmación de almacenamiento enviada por el Grupo PBKM FamiCord a través del correo electrónico a Ustedes se les remitió los números de tales submuestras.

Según nuestro conocimiento, no todos los Padres recibieron Certificados con número de muestras o recibieron sólo certificados relativos a la sangre umbilical y sólo los relativos al cordón umbilical, por lo tanto no pueden reconocer estos números. Por lo tanto actualmente a los avisos enviados adjuntamos el número de contrato CryoSave. Los Padres que han recibido el mensaje electrónico que confirma los números de las muestras, pero sin el número del contrato, siempre pueden solicitar el envío del número del contrato, enviando un mensaje electrónico a la siguiente dirección [info@famicord.eu](mailto:info@famicord.eu)

## 10. ¿Qué pasa con mi contrato concluido con CryoSave?

Primero, hay que subrayar que el niño es la única persona autorizada a disponer el material biológico (esto es, muestras almacenadas en el banco de células). Hasta que este niño consiga la adultez, las decisiones sobre disponer el material biológico las toman los tutores legales del niño (suelen ser los padres). Los Padres pueden en especial decidir en qué banco van a almacenar las muestras.

Concluir contrato con el Grupo FamiCord no requiere que se disuelva el contrato entre los Padres/Niño y CryoSave. La decisión qué hacer con el contrato firmado con CryoSave, es decisión autónoma de los padres. Los contratos crean relaciones legales sólo entre sus partes, por lo tanto, la forma del contrato con el Grupo FamiCord desde el punto de vista formal no tiene influencia en el contrato con CryoSave ni en derechos que les corresponden a Ustedes en relación con este contrato.

Sin embargo, les pedimos que recuerden, que el contrato siempre abarca dos aspectos: derechos y deberes. En relación a los contratos firmados con CryoSave los Padres han cumplidos sus deberes hacia CryoSave, esto es, han pagado la remuneración correspondiente. La decisión sobre requerir o no a CryoSave el cumplimiento de las obligaciones (esto es, la obligación de almacenamiento del material biológico) les corresponde únicamente a ellos. Teniendo en cuenta que la situación en la que se encuentra CryoSave es difícil (el juzgado suizo el 20 de septiembre de 2019 declaró la quiebra de CryoSave), exigir los derechos que les corresponden a Ustedes de acuerdo con el contrato con CryoSave puede ser difícil o incluso imposible.

En resumen, la firma del contrato con el Grupo FamiCord desde el punto de vista formal no tiene ninguna influencia en su contrato con CryoSave, porque los contratos generan obligaciones únicamente en relación de sus partes. Sin embargo, sólo de los Padres depende qué quieren hacer con el material biológico de su hijo y están autorizados a cambiar el banco de células en el cual se almacenan muestras de este tipo. Es comprensible que cancelación del contrato con CryoSave antes

de firmar contrato con el Grupo FamiCord puede garantizar la transparencia de las relaciones legales, pero no es necesario y no lo requiere el Grupo FamiCord.

### 11. ¿Cómo se concluirá el contrato entre el Cliente y la sociedad del Grupo FamiCord?

Les queremos informar, que pueden firmar el contrato con el Grupo FamiCord una vez verificada la ubicación de por lo menos una muestra que pertenece a su hijo. Es posible aún cuando no se ha localizado todavía una muestra determinada en su totalidad (o todas las muestras): en este caso el contrato entra en vigor DESPUÉS de encontrar su material biológico (por lo menos una muestra).

En cualquier momento pueden **leer las condiciones del contrato** y las instrucciones de cómo concluirlo aquí <https://famicord.eu/agreement>

Si Ustedes deciden **firmar el contrato** con el Grupo PBKM FamiCord, les pedimos seguir las instrucciones disponibles aquí <https://client.famicord.eu>

Les informamos, que si deciden dejar las muestras bajo nuestro cuidado en Varsovia o trasladarlas a Suiza y firman el contrato con el Grupo FamiCord, **todos los pagos realizados a favor de CryoSave los reconoceremos** y no será necesario hacer ningún pago adicional. Si Ustedes deciden continuar el almacenamiento una vez vencido el periodo pagado, tendrán que abonar el pago siguiente una vez terminado el periodo que abarcaba el anticipo pagado a CryoSave.

### 12. ¿Qué pasa si no decido firmar el contrato con la sociedad del Grupo FamiCord? ¿Qué pasará con mi material biológico?

En esta etapa la única base legal para almacenar el material biológico es Contrato de reserva concluido entre el Grupo FamiCord y CryoSave. Sin embargo, por razones de quiebra de CryoSave aconsejamos a los Padres a que firmen contrato con el Grupo FamiCord, porque sólo en este caso podemos garantizar que los pagos realizados anteriormente serán reconocidos.

Si en resultado de la quiebra declarada llegará a la liquidación de CryoSave, tanto el Contrato de reserva, como el contrato entre el cliente y CryoSave se extinguirá. Puede resultar, que la necesidad de firmar el contrato llegará antes y el confort de firmar tal contrato se reducirá. Hasta la firma del contrato nuevo el Grupo FamiCord almacenará las muestras sin el contrato que regula las cuestiones de la remuneración. En una situación así el Grupo FamiCord por supuesto tendrá que entregar las muestras al cliente a su petición, pero puede exigir que el cliente cubra el gasto de asegurar, almacenar y entregar las muestras según las tasas del mercado.

Como Ustedes son Padres (suponemos que no han perdido el derecho a ejercer la patria potestad sobre sus hijos), les corresponde el derecho exclusivo de tomar las decisiones relativas al material biológico y Ustedes pueden tomar la decisión sobre cambiar el banco por otro o solicitar la eliminación de muestras o entrega al banco público.

### 13. ¿En qué idioma se concluirá el contrato entre el Cliente y la sociedad del Grupo FamiCord?

El contrato se concluirá en idioma inglés o en versión bilingüe: en idioma inglés y uno de los idiomas actualmente disponibles: español, serbio, italiano, alemán, húngaro, búlgaro.

**14. ¿En qué países funcionan los laboratorios del Grupo FamiCord? ¿Puedo escoger en el contrato el lugar de almacenamiento de mi muestra?**

El Grupo FamiCord almacena las muestras entre otros, en laboratorios ubicados en 9 países, tales como Polonia, Suiza, Alemania, Portugal y Hungría. El cliente podrá indicar en el contrato o en declaración separada, dónde quiere que se trasladen sus muestras del laboratorio del Grupo FamiCord en Varsovia para su almacenamiento. El gasto de trasladar el material biológico del laboratorio del Grupo FamiCord en Varsovia a uno de los laboratorios indicados como opción en el contrato, se indicará en la Tabla de Precios en el contrato.

**15. ¿En qué condiciones se almacena mi material biológico? ¿Qué acreditaciones tiene el laboratorio del Grupo PBKM FamiCord?**

El material biológico se almacena en dedicados recipientes especiales (criostatos) en vapor de nitrógeno líquido, a muy baja temperatura. Nuestro laboratorio de Varsovia tiene acreditación de autoridades e instituciones nacionales e internacionales, incluida la acreditación prestigiosa de American Association of Blood Banks (AABB) y ISO i GMP.

**16. ¿Adónde tengo que devolver el contrato firmado?**

No es necesario devolver el contrato firmado, porque se puede concluirlo en línea. Un ejemplar del contrato con firma electrónica de personas autorizadas estará disponible también en el panel del Cliente.

Para firmar el contrato con el Grupo FamiCord, por favor, utilicen el siguiente enlace <https://client.famicord.eu>

**17. ¿Qué rebaja puedo esperar si me decido por el almacenamiento del material biológico de mis siguientes hijos por el Grupo FamiCord?**

Las rebajas por los siguientes contratos son:

- Segundo hijo - 20%
- Tercer hijo - 30%
- Cuarto hijo - 40%

Las rebajas se añaden automáticamente en la tienda online a base del número de identificación del cliente. Les pedimos que recuerden, que el contrato relativo a gemelos se considera contrato relativo a un sólo niño.

### **18. ¿Qué ocurre con los pagos realizados hasta ahora a favor de CryoSave?**

Los pagos realizados a favor de CryoSave los reconoce en totalidad el Grupo FamiCord y el deber del cliente de realizar el pago siguiente surge una vez vencido el periodo prepago a CryoSave, sólo si el cliente decide continuar el almacenamiento. El importe de pagos a favor del Grupo FamiCord se indicará en el contrato de almacenamiento del material biológico si el cliente decide concluir tal contrato con el Grupo FamiCord.

Por ejemplo, en el caso de persona que en 2007 firmó con CryoSave el contrato por el periodo de 20 años, almacenaremos la muestra sin cobrar hasta el año 2027. Si Ustedes pagaron por anticipado por el periodo que supera veinte años de almacenamiento, podemos pedirles el comprobante de pago anticipado. El pago siguiente tendrán que realizar después de vencer el periodo pagado por anticipado a CryoSave, de acuerdo con tarifa previamente aceptada por Ustedes si procede.

### **19. ¿Tendré que asumir algunos gastos adicionales por traslado de mi material biológico del laboratorio de CryoSave al laboratorio del Grupo PBKM FamiCord?**

Los gastos del traslado del material de los laboratorios de CryoSave al laboratorio del Grupo PBKM FamiCord corrieron por cuenta del Grupo PBKM FamiCord. Un gasto adicional por traslado del material surge exclusivamente si el Cliente escoge otro lugar de almacenamiento o que el laboratorio, donde el material se encuentra actualmente, esto es, en Varsovia, Polonia o en Suiza. El Grupo PBKM FamiCord tiene previsto ofrecer un almacenamiento opcional en Suiza, Alemania, Portugal o en Hungría.

### **20. Algunos de los Padres todavía no han realizado los pagos. ¿Cómo y a quién deben pagar?**

Desde nuestro punto de vista, podemos firmar contrato que reconoce el periodo de 20 años, porque ha sido firmada TAMBIÉN en los casos donde no se realizaron todos los pagos. Por lo tanto vamos a almacenar la muestra sin pagos adicionales hasta que venza este periodo (es decir, las familias que en 2018 pidieron el almacenamiento por el periodo de 20 años, pero pagaron una parte de los plazos, disfrutarán del servicio de almacenamiento sin cobros hasta el 2038).

Al mismo tiempo les pedimos que recuerden, que si no han decidido cancelar el contrato con CryoSave o si este contrato no se extingue por otras razones, seguirá vigente, porque la sociedad, aunque declarara quiebra, no ha sido liquidada. La liquidación durará varios meses. Desde el punto de vista legal, si los pagos a favor de CryoSave no han sido realizados en totalidad, los Padres deben estos importes a CryoSave y no a nuestro banco. Por lo tanto el pago a favor del Grupo FamiCord no cambiaría la situación legal/obligaciones del Padre hacia CryoSave. En la situación actual los Padres ahorrarán algunos importes relativos al almacenamiento de la sangre umbilical. En el peor de los casos, se les pedirá que pagaran estos importes a favor de CryoSave.

### **21. ¿Adónde enviar la confirmación de pago por el servicio de almacenamiento prestado por CryoSave?**



El Grupo FamiCord reconocerá los pagos realizados por los Clientes a la cuenta de CryoSave. Los pagos por los periodos de almacenamiento inferiores a 20 años serán reconocidos sin necesidad de presentar el comprobante del pago. Si el periodo prepagado supera los 20 años, el Grupo FamiCord puede pedir que los Padres presenten el comprobante del pago, sin embargo no es necesario enviarlo inmediatamente. Si después de firmar el contrato surge una necesidad así, nos pondremos en contacto con el Padre en relación con ese tema.

## **22. ¿CryoSave necesitaba mi consentimiento para trasladar el material?**

El Grupo PBKM FamiCord no tenía posibilidad y no examinaba todos los contratos que vinculaban a CryoSave con sus clientes y no tiene influencia directa a lo que hace CryoSave. Según nuestro conocimiento, en la mayoría de los casos no se requería tal consentimiento. Como no somos parte del contrato con Clientes de CryoSave, no podemos indicar la razón por la cual CryoSave lleva la comunicación con sus clientes de tal forma.

Hay que recordar, que el traslado del material a Polonia ha sido realizado en situación de emergencia, porque su objetivo fue mantener la continuidad de almacenamiento del material biológico a pesar de los problemas financieros de CryoSave.

## **23. ¿Qué es Grupo FamiCord? ¿Qué posición en el mercado tiene?**

El Grupo FamiCord es con toda certeza el banco de células madre más grande de Europa y uno de los más grandes del mundo, que almacena más de 440 mil varios preparados de células madres para más de 300 mil familias. El Grupo FamiCord está presente de forma directa o indirecta en Hungría, España, Italia, Portugal, Suiza, Polonia, Rumanía, Turquía, Egipto, Serbia, Croacia, Eslovenia, Montenegro, Bosnia y Herzegovina, Albania, Kosovo, Macedonia del Norte, Letonia, Lituania, Ucrania, Dinamarca, Suecia y Gran Bretaña. Diez laboratorios del Grupo FamiCord procesan una tercera parte de la sangre umbilical recogida en Europa. El Grupo FamiCord tiene fuertes fundamentos financieros, la mayoría de los accionistas del Grupo FamiCord son instituciones financieras, p.ej. Active Ownership Capital, Nationale Netherlanden, Invesco, Oil Fund of Norway, Rockbridge, Allianz y otros.

## **24. ¿Quién va a prestar servicio a los clientes de CryoSave, que deciden firmar contrato con el Grupo FamiCord? ¿En qué idioma se prestará servicio de atención al cliente?**

El servicio de atención al cliente será prestado por el Grupo FamiCord u otro sujeto del grupo de empresas o por un subcontratista, de forma que le permita al cliente comunicarse en idioma materno si es posible. Se le informará al cliente que firma contrato con el Grupo FamiCord sobre el sujeto responsable por el servicio de atención al cliente y sobre sus datos de contacto.

Nuestro servicio de atención al cliente será prestado desde varios países europeos. El servicio será prestado a través del correo electrónico y teléfono en idioma inglés. Los mensajes más importantes se traducen a español, serbio, italiano, alemán, húngaro, búlgaro. Hacemos todo lo que podamos para contestar a todas las solicitudes en idioma nativo de nuestros clientes, sin embargo, les pedimos comprensión si las respuestas no son perfectas desde el punto de vista de gramática y estilo. Tratamos

de organizar un servicio profesional para los Padres en su idioma nativo a través del correo electrónico y teléfono. Esperamos abrir dentro de poco centro de llamadas disponible en la mayoría de los idiomas que dominan nuestros clientes.

Les pedimos contacto bajo la dirección [info@famicord.eu](mailto:info@famicord.eu)

#### **25. ¿De dónde han obtenido mis datos de contacto y quién se los facilitó?**

Las normas legales que regulan los asuntos relacionados con la entrega y almacenamiento del material biológico requieren que el banco de células madre tenga acceso a unos datos determinados, relativos al material biológico y su donante. Debido a lo arriba mencionado y de acuerdo con las estipulaciones del contrato que regula los asuntos relativos al traslado de emergencia del material previamente almacenado por CryoSave, esta sociedad facilitó al Grupo FamiCord el acceso a información y documentos que permiten almacenar las muestras de acuerdo con la ley. Sin embargo, estos datos son bastante limitados y se utilizan únicamente para almacenar el material biológico de forma legal y adecuada, y el Grupo FamiCord está tomando todas las medidas necesarias para procesar estos datos de acuerdo con la ley vigente.

#### **26. ¿Si tengo algún litigio no solucionado con CryoSave, p.ej. devoluciones pendientes, reclamaciones, los adquiere el Grupo FamiCord? ¿A quién puedo presentar mis pretensiones ahora?**

El Grupo FamiCord responde exclusivamente por el almacenamiento del material biológico a partir del momento de transportarlo, por lo tanto no toma responsabilidad por todo litigio anterior, que resulta del contrato firmado previamente con CryoSave.

#### **27. No he recibido el Certificado de CryoSave, ¿voy a recibir tal documento del Grupo FamiCord?**

Podremos entregarles un certificado nuevo después de que Ustedes firmen el contrato de almacenamiento con nosotros, si el material biológico de su hijo ha sido trasladado de CryoSave al Grupo FamiCord. Les enviaremos el certificado a través del correo electrónico una vez firmado el contrato y confirmado el almacenamiento de todas las muestras.

#### **28. ¿Por qué no recibo respuestas a mis mensajes electrónico, posts publicados en Facebook, etc.?**

Entendemos que difícil e inquietante para los Padres es esta situación, sin embargo, recibimos miles de mensajes electrónicos y aunque tratamos de contestar los antes posible, a veces esto nos ocupa más tiempo de lo esperado.

Les pedimos que lean las informaciones recibidas, generadas por el sistema después de terminar cada etapa de los trabajos de identificación.

Les animamos también a que visiten nuestra página web bajo la siguiente dirección de <https://famicord.eu/>, donde todo el tiempo publicamos informaciones dirigidas a los clientes de

CryoSave, así como actualizamos la lista de preguntas y respuestas donde se pueden buscar respuestas a las preguntas más frecuentes.

**29. ¿Por qué otros Padres, que rellenaron el formulario más tarde que nosotros, ya han recibido respuesta y yo sigo esperando la mía?**

Entendemos, que los padres desean recibir confirmación del almacenamiento de las muestras del material biológico lo más pronto posible, sin embargo, el proceso de verificación requiere mucho tiempo por razón de la enorme cantidad de muestras a verificar a petición de familias y por necesidad de mantener el material completamente seguro. Si encontramos una sola muestra que pertenece a una familia determinada, le enviaremos la información correspondiente. No queremos esperar hasta que se identifiquen todas las submuestras, porque están divididas entre muchos depósitos de almacenamiento. Realizamos la identificación paso por paso, depósito tras depósito. Esta manera es mucho más eficaz que buscar todas las muestras que pertenecen a una familia determinada. Cada día un equipo dedicado identifica a mano desde centenas hasta miles de muestras, porque tenemos que actuar con mucho cuidado y muy detalladamente. Nos sentimos responsables por darles a Ustedes la información correcta y correspondiente a la realidad. **Por lo tanto les enviamos confirmaciones una vez identificada la ubicación de la muestra y no después de recibir solicitud.**

Les informamos también, que si han rellenado el formulario de contacto (proporcionando el número del contrato y números de muestras), no es necesario que lo vuelvan a rellenar.