

## Häufig gestellte Fragen zur Übertragung von Proben aus CryoSave zum FamiCord Labor

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

Die Behälter mit dem biologischen Material der meisten Kunden von CryoSave wurden im Auftrag von CryoSave sicher zum Labor der PBKM FamiCord Gruppe in Polen transportiert. 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 an unter <https://famicord.eu/contact-with-famicord>. Bitte beachten Sie, dass die Beantwortung Ihrer Anfragen aufgrund der großen Anzahl von Anfragen üblicherweise bis zu 6 Wochen dauert. Im September beginnen wir mit der Beantwortung von individuellen Anfragen und liefern genaue Informationen dazu.

### 2. Warum wurde mein biologisches Material in ein anderes Labor übertragen? Und warum zur PBKM FamiCord Gruppe?

Die Entscheidung über den Transfer des Materials wurde von CryoSave getroffen. Bitte kontaktieren Sie CryoSave um eine Erklärung für diese Entscheidung zu erhalten. Das Material wurde im Rahmen des zwischen CryoSave und PBKM FamiCord abgeschlossenen Vertrages zur sicheren Lagerung von biologischem Material an PBKM FamiCord übergeben. CryoSave hat entschieden, diesen Service PBKM Famicord anzuvertrauen, weil PBKM Famicord als das zuverlässigste Labor unter den europäischen Laboratorien gilt, da es gute Lagerstandards garantiert, sowie eine langjährige, sehr gute finanzielle Lage aufweist.

### 3. Was waren die rechtlichen Gründe für die Übertragung meines biologischen Materials auf PBKM FamiCord?

Die Grundlage für die Übertragung des Materials an PBKM FamiCord war der zwischen CryoSave und PBKM FamiCord abgeschlossene Vertrag zur sicheren Lagerung von biologischem Material, nach welchem CryoSave das biologische Material an PBKM FamiCord zur Lagerung anvertrauen darf, um den Kunden einen ununterbrochenen und qualitativ hochwertigen Service zu bieten. CryoSave trägt die gesetzliche Haftung gegenüber dem Kunden aufgrund des mit dem Kunden abgeschlossenen Vertrages.

### 4. War meine Zustimmung notwendig, damit CryoSave die Übertragung des Materials durchführen konnte?

PBKM FamiCord hatte keine Möglichkeit zur Überprüfung aller Verträge zwischen CryoSave und seinen Kunden, daher wurden auch nicht alle überprüft; PBKM FamiCord 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.

### 5. Was ist die PBKM FamiCord Gruppe? Wie ist seine Marktposition?

PBKM FamiCord ist auf jeden Fall die größte Stammzellenbank Europas und eine der größten der Welt; das Labor lagert mehr als 410.000 verschiedene Stammzellproben für ungefähr 290.000 Familien. Die FamiCord Gruppe hat direkte oder indirekte Vertretungen in Ungarn, Spanien, Italien, Portugal,

Schweiz, Polen, Rumänien, Türkei, Balkanländern, Lettland, Ukraine, Dänemark, Schweden und Großbritannien. Die 10 Labore der FamiCord Gruppe verarbeiten ein Drittel der in Europa gesammelten Portionen von Nabelschnurblut. PBKM FamiCord kann einen verlässlichen finanziellen Hintergrund aufweisen –



zu den Aktionären von PBKM FamiCord gehören hauptsächlich Finanzinstitute wie Active Ownership Capital, Nationale Nederlanden, Invesco, Oil Fund of Norway, Rockbridge, Allianz und andere.

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

Während des Transfers wurden alle Standards und Anforderungen an den biologischen Materialtransport eingehalten. Der Transport wurde vertragsgemäß durchgeführt, gemäß den zwischen CryoSave und PBKM FamiCord abgeschlossenen Verträgen, sowie gemäß der Versicherungspolizze von PBKM FamiCord, die von einer Gruppe von Versicherungsgesellschaften bereitgestellt wurde und eine Versicherungssumme von mehreren Millionen vorsieht. Kryo-Behälter wurden mit speziellen Sensoren zur Temperaturmessung während des Transports ausgestattet und der gesamte Prozess wurde von einem Team von Experten überwacht.

**7. Ist FamiCord für die Qualität der gelagerten Proben verantwortlich?**

PBK M FamiCord haftet weder für die Qualität der Probe, noch 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 PBKM FamiCord 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.

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

FamiCord ist die größte Stammzellenbank Europas. Die Anzahl der von uns gelagerten Proben, einschließlich der Proben von CryoSave, erreicht mehr als 0,5 Millionen. Es ist nicht jedem Kunden möglich, seine Probe visuell zu überprüfen. Wir werden jedoch in Betracht ziehen, ausgewählte Vertreter von CryoSave Kunden in unsere Standorte einzuladen.

**9. Werden Sie bestätigen, dass das Material bei PBKM FamiCord 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, diesen Antrag zu stellen, ist über die folgende Adresse <https://famicord.eu/contact-with-famicord>. Wenn das Material identifiziert wird, ist es möglich, ein Zertifikat über die Lagerung von biologischem Material beim PBKM FamiCord Labor zu erhalten. Auf schriftliche Anfrage des Kunden wird das Dokument per E-Mail versandt. Bitte beachten Sie, dass die Beantwortung Ihrer Anfragen aufgrund der großen Anzahl von Anfragen üblicherweise bis zu 6 Wochen dauert. Im September beginnen wir mit der Beantwortung von individuellen Anfragen und liefern genaue Informationen dazu.

**10. Was passiert mit meinem Vertrag mit CryoSave?**

Der abgeschlossene Vertrag zwischen CryoSave und dem Kunden bleibt gültig. Der Kunde hat das

*Recht zu entscheiden, ob er den Vertrag fortsetzt oder einen neuen Vertrag mit einer der Gesellschaften der PBKM FamiCord Gruppe abschließt. Die Entscheidung liegt beim Kunden. Wenn Sie einen Lagerungsvertrag direkt mit einer der Gesellschaften der PBKM Famicord Gruppe abschließen möchten, bedenken sie, dass die an CryoSave geleisteten Zahlungen in voller Höhe anerkannt werden, d.h. beispielsweise wenn der Kunde CryoSave für die Lagerung für einen Zeitraum von 20 Jahren ab 2010 (d.h. bis 2030) vollständig bezahlt hat, lagert PBKM Famicord das biologische Material entsprechend dem an CryoSave bezahlten Preis nach Abschluss eines neuen Vertrages. Nach Ablauf dieser Frist hat der Kunde das Recht*

zu entscheiden, ob er die Lagerung unter den Bedingungen eines neuen Vertrages fortsetzen oder kündigen möchte.

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

Zunächst erhält ein Kunde, der sein biologisches Material weiterhin bei PBKM FamiCord lagern möchte, einen Vertragsentwurf per E-Mail oder Post. Um den Vertrag mit PBKM FamiCord abzuschließen, müssen zwei unterschriebene Exemplare des Dokuments per Post an die Adresse von PBKM FamiCord zurückgesandt werden.

**12. In welcher Sprache wird der Vertrag zwischen dem Kunden und einer Gesellschaft der PBKM FamiCord Gruppe abgeschlossen?**

Der Vertrag wird in einer zweisprachigen Version, in Englisch und einer der folgenden Sprachen abgeschlossen: Spanisch, Italienisch, Französisch, Deutsch, Ungarisch, Portugiesisch oder Lettisch.

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

Der Vertrag des Kunden mit CryoSave bleibt mit den dort enthaltenen Bedingungen gültig. Beabsichtigt der Kunde nicht, einen Vertrag mit einer Gesellschaft der PBKM FamiCord Gruppe abzuschließen, sollte er PBKM FamiCord darüber informieren. Wenn CryoSave die PBKM FamiCord für die Lagerung des biologischen Materials nicht bezahlt, behält sich PBKM FamiCord das Recht vor, den Kunden erneut zu kontaktieren, um festzustellen, was mit dem Material geschehen soll.

**14. Was ist mit den Zahlungen die bereits an CryoSave geleistet worden sind?**

Zahlungen die früher an CryoSave getätigt worden sind, werden von PBKM FamiCord anerkannt und der Kunde ist erst nach Ablauf der von CryoSave bestimmten Frist zur Zahlung einer weiteren Gebühr verpflichtet. Die Höhe der an PBKM FamiCord gezahlten Gebühren wird im Vertrag über die Lagerung von biologischem Material bestimmt, wenn sich der Kunde entscheidet, einen solchen Vertrag mit PBKM FamiCord abzuschließen.

**15. Muss ich zusätzliche Kosten für den Transfer meines biologischen Materials vom CryoSave Labor zum PBKM FamiCord Labor decken?**

Das Material wurde von den CryoSave Labors an das PBKM FamiCord Labor auf Kosten von PBKM FamiCord übergeben. Eine zusätzliche Gebühr für die Übertragung des Materials wird nur erhoben, wenn der Kunde einen anderen Lagerort als das Labor, in dem sich das Material derzeit befindet, erwünscht, d.h. Warschau, Polen. PBKM FamiCord plant optionale Lagerungsorte in der Schweiz, Deutschland, Portugal oder Ungarn anzubieten.

**16. Wer wird die Kunden von CryoSave betreuen, welche sich für einen Vertragsabschluss mit PBKM FamiCord entscheiden?**

Der Kundenservice wird von PBKM FamiCord 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 PBKM FamiCord abschließt, wird immer über die Kundenserviceanbieter informiert und erhält die entsprechenden Kontaktdaten.

**17. In welchen Ländern sind die Laboratorien der PBKM FamiCord Gruppe tätig? Darf ich in meinem Vertrag den Lagerort für meine Probe wählen?**

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

**18. Unter welchen Bedingungen wird mein biologisches Material gelagert? Welche Akkreditierungen besitzt das PBKM FamiCord Labor?**

*Das biologische Material wird in speziellen Behältern (Kryostaten) in flüssigen Stickstoffdämpfen bei einer Temperatur von -196°C gelagert. Unser Warschauer Labor verfügt über Akkreditierungen nationaler und internationaler Behörden und Institutionen, darunter die anerkannte Akkreditierung der American Association of Blood Banks (AABB), ISO, TUV.*

**19. Was passiert, wenn ich das Material an ein Transplantationszentrum schicken muss?**

*PBKM FamiCord hat die größte Erfahrung in Europa wenn es um den Transport von Stammzellen zu Transplantationszentren auf der ganzen Welt geht. Bei Transplantationsbedarf sollten Sie sich so schnell wie möglich mit uns in Verbindung setzen und wir werden Ihnen die notwendige Hilfe leisten.*

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

*Im Rahmen des Vertrages über die weitere sichere Lagerung des biologischen Materials, der zwischen CryoSave und PBKM FamiCord abgeschlossen wurde, übermittelte CryoSave über sein elektronisches System nur die nach den entsprechenden Gesetzen über die Lagerung von Gewebe und Zellen erforderlichen Informationen an PBKM FamiCord. PBKM FamiCord speichert keine Daten aus dem CryoSave System, die eine eindeutige Identifizierung des Kunden ermöglichen könnten. Unter anderem speichern wir auch keine Kontaktdaten. Die von CryoSave zur Verfügung gestellten Daten sind sicher und PBKM FamiCord unternimmt alle nötigen Vorkehrungen, um sie entsprechend dem geltenden Recht zu verarbeiten.*

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

*PBKM FamiCord ist nur für die Lagerung von biologischem Material nach dem Transport verantwortlich und haftet daher nicht für frühere Streitigkeiten zwischen dem mit CryoSave und deren Kunden abgeschlossenen Verträgen.*