Reclamaciones

Versión 1.0 · Actualizado 13 nov 2026

En pocas palabras

· Presentar una reclamación es gratis y no necesitas ser miembro.

· Te damos una referencia y te respondemos en 15 días naturales como máximo.

· Si no estás de acuerdo, puedes acudir a Consumo o a la autoridad sanitaria.

Este resumen no sustituye al texto completo.

01 · Cómo presentar una reclamación

Los canales y lo que necesitamos para tramitarla.

En la app: Cuenta > Ayuda > Reclamaciones

Email: contact@santeclinics.com

Teléfono: +34 699 145 887

Correo postal: SANTE SALUD BARCELONA BRAND, S.L., Avenida Diagonal 384, 08037 Barcelona

En persona: En el laboratorio, Av. Diagonal 380, 08037 Barcelona

Escríbenos desde Contacto: https://santelabs.com/contact

Presentar una reclamación es gratis y no necesitas ser miembro: puedes hacerlo por cualquiera de estos canales. Cuéntanos qué ha pasado, cuándo y qué solución pides, y dinos tu nombre y, si tienes cuenta, el email con el que entras.

En el formulario de la web y por email no escribas resultados ni otros datos de salud: si hacen falta, te los pediremos por un canal seguro.

Una reclamación no es el canal para una urgencia médica. Si es una urgencia, llama al 112.

02 · Plazos

Cuándo recibes respuesta.

Respuesta: Lo antes posible y, como máximo, 15 días naturales desde que la presentas

Al recibir tu reclamación te damos una referencia y un justificante por escrito, y te atiende una persona. Ese plazo máximo es el que fija el artículo 21.3 del Real Decreto Legislativo 1/2007 (TRLGDCU).

Si tu solicitud es sobre tus datos personales, se aplica el plazo de un mes de la normativa de protección de datos.

Privacidad: https://santelabs.com/legal/privacy

03 · Hoja de reclamaciones

Dónde pedir la hoja oficial en el laboratorio.

En el laboratorio puedes pedir la hoja oficial de queja, reclamación y denuncia de la Generalitat de Catalunya (Decreto 121/2013). La rellenas allí mismo, firmamos su recepción y te quedas con tus copias.

También puedes descargar la hoja oficial en la web de la Agència Catalana del Consum,

https://consum.gencat.cat, y enviárnosla por cualquiera de los canales anteriores. Si nos la pides, te la enviamos por email.

04 · Consumo

A quién acudir si no estás de acuerdo con nuestra respuesta.

Si no te respondemos en plazo o la respuesta no te satisface, puedes llevar tu reclamación a la Agència Catalana del Consum o a la oficina de información al consumidor de tu municipio o comarca. Si vives fuera de Cataluña, puedes acudir al servicio de consumo de tu comunidad autónoma.

A través de esos organismos puedes pedir una mediación o un arbitraje de consumo. El arbitraje es voluntario: solo se celebra si las dos partes lo aceptan, y no resuelve reclamaciones por lesiones o daños a la salud.

05 · Autoridad sanitaria

Ante quién puedes reclamar fuera de Santé.

Si tu queja se refiere a la atención sanitaria que has recibido o a las condiciones del laboratorio, puedes dirigirte al Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya, la autoridad que autoriza e inspecciona los centros sanitarios, en https://salutweb.gencat.cat.

06 · Protección de datos y tribunales

Otras vías que siempre tienes abiertas.

Si la queja es sobre el uso de tus datos personales, puedes reclamar ante la Agencia Española de Protección de Datos en https://www.aepd.es.

Presentar una reclamación no te quita ningún derecho. Siempre puedes acudir a los juzgados y tribunales de tu domicilio o a cualquier otro que la ley te permita elegir.