Condiciones de suscripción

Versión 1.0 · Actualizado 13 nov 2026

En pocas palabras

· Pagas 495 € al año. Incluye una analítica completa al año.
· Se renueva cada año. Te avisamos al menos 15 días antes de la fecha límite para no renovar.
· Cancelas desde la app en 3 toques. Mantienes el acceso hasta el final de tu año.
· Si el médico no aprueba la solicitud, te devolvemos todo lo que has pagado.
· Un código promocional vale solo el primer año. La renovación es a 495 €.
· Desistimiento y reembolsos: apartados 6 y 7.

Este resumen no sustituye al texto completo.

01 · Quiénes somos

Quién presta el servicio y cómo contactar con nosotros.

Razón social: SANTE SALUD BARCELONA BRAND, S.L.
NIF: B56142987
Domicilio social: Avenida Diagonal 384, 08037 Barcelona
Laboratorio: Av. Diagonal 380, 08037 Barcelona
Email: contact@santeclinics.com
Teléfono: +34 699 145 887

El contrato del Plan Superhuman es entre tú y SANTE SALUD BARCELONA BRAND, S.L., que usa la marca Santé Labs. Para contratar necesitas tener 18 años o más y contratar para ti, como persona consumidora.

Estas condiciones, lo que ves en la pantalla de pago y el email de confirmación forman el contrato. Están en español y en inglés, y puedes guardarlas con el botón Descargar PDF de esta página.

02 · Qué incluye el plan

Lo que recibes durante tu año de Plan Superhuman.

· Más de 100 biomarcadores
· Tu plan de acción
· Resultados en el tiempo
· Santé AI
· Wearables

Incluye 7 valores calculados. La lista exacta depende de tu sexo y tu edad.

El plan dura un año e incluye una analítica completa de sangre y orina con extracción en el laboratorio de Santé Labs, tus resultados validados y explicados, un plan de acción, la comparación de tus resultados en el tiempo, Santé AI y la conexión de tus wearables.

Algunas pruebas del panel se están activando en el laboratorio. Se añaden a tus resultados sin coste en cuanto estén disponibles.

El plan no es un seguro médico ni un servicio de urgencias, y no sustituye la consulta con tu

médico: no incluye consulta médica, diagnóstico, receta ni tratamiento. Santé AI es un sistema de inteligencia artificial: sus respuestas son educativas y no diagnostican. Si es una urgencia, llama al 112.

03 · Precio y pago

Cuánto pagas, cómo y cuándo.

Precio: 495 € al año

Pago: Un solo pago al año

Forma de pago: Pago seguro

Códigos promocionales: El descuento vale solo el primer año. La renovación es a 495 €.

495 € al año es el precio final del plan, con los impuestos que correspondan ya incluidos. En el pago no se añade ningún otro cargo.

Pagas al unirte, con tarjeta o con los demás medios que veas en la pantalla de pago. El cobro lo gestiona Stripe y nosotros no guardamos el número completo de tu tarjeta.

Al suscribirte nos autorizas a cobrar cada año la renovación en el medio de pago que hayas guardado, hasta que la canceles. Puedes cambiar ese medio de pago en la app.

Emitimos una factura por cada pago. La encuentras en la app, en Cuenta > Facturas.

04 · Solicitud médica

Un médico de Santé revisa tu historia y firma la solicitud antes de tu extracción.

Después de unirte completas tu historia de salud en la app. Un médico la revisa antes de tu cita, sin pasos adicionales para ti; solo te escribimos si falta algún dato.

Si el médico decide que la analítica no es adecuada para ti, no firma la solicitud. En ese caso te avisamos en la app y por email, tu plan termina y no se renueva, y recuperas el importe íntegro sin tener que pedirlo.

05 · Renovación y aviso previo

Cómo se renueva el plan y cuándo te avisamos.

Renovación: Automática cada año, a 495 €

Aviso previo: Al menos 15 días antes de la fecha límite para no renovar, con el importe y la fecha

Tu plan dura un año desde el día en que te unes. Se renueva por otro año, con una nueva analítica completa, salvo que canceles la renovación antes de la fecha límite. Esa fecha está siempre en la app, en Cuenta > Tu suscripción.

El aviso previo te llega por email y en la app. Te recuerda el importe, la fecha del cobro, la fecha límite para no renovar y qué pasa si no haces nada: que el plan se renueva y se cobra (art. 97.1.p del Real Decreto Legislativo 1/2007, TRLGDCU).

Si el precio de la renovación va a cambiar, te lo comunicaremos con antelación y, como muy tarde, en ese aviso, y podrás cancelar la renovación sin coste.

Si el cobro de la renovación falla, te avisamos y lo volvemos a intentar; mientras tanto tu plan sigue activo. Si tras los reintentos no se ha podido cobrar, te avisamos de nuevo y el plan queda en pausa: tus resultados e informes siguen en la app en modo lectura, y Santé AI y las reservas vuelven cuando se completa el pago.

Un plan recibido como regalo no se renueva solo. Si ya eras miembro cuando lo activas, el regalo añade un año a tu plan y la renovación de tu suscripción se aplaza hasta que ese año termine.

06 · Desistimiento

En qué casos y en qué plazo puedes desistir.

Te reconocemos un derecho de desistimiento: tienes 14 días naturales desde el día en que te unes para desistir del contrato, sin dar ningún motivo y sin coste, en los términos de los arts. 102 a 108 TRLGDCU.

Para hacerlo, dinos de forma clara, antes de que acabe el plazo, que desistes, desde Contacto o por email a contact@santeclinics.com. Te confirmaremos por email que lo hemos recibido.

Puedes usar este modelo, aunque no es obligatorio: «A la atención de SANTE SALUD BARCELONA BRAND, S.L., Avenida Diagonal 384, 08037 Barcelona, contact@santeclinics.com. Por la presente le comunico que desisto de mi contrato de prestación del siguiente servicio: Plan Superhuman. Contratado el (fecha). Nombre. Domicilio. Email de la cuenta. Fecha. Firma, solo si se presenta en papel.»

Recibirás el importe íntegro en el mismo medio de pago, sin demoras indebidas y, como máximo, 14 días después de que nos lo comuniques. Al desistir, tu plan termina.

Pasados los 14 días desde que te uniste ya no hay desistimiento, pero puedes cancelar la renovación (apartado 8) y siguen valiendo los reembolsos del apartado 7.

07 · Reembolsos

Cuándo te devolvemos lo que has pagado.

Si el médico no aprueba: Te devolvemos todo lo que has pagado

También recuperas el importe íntegro si desistes dentro de plazo (apartado 6).

Si una muestra no se puede analizar por una causa del laboratorio, repetimos la extracción sin coste. Si no prestamos el servicio o lo prestamos mal, puedes pedir que lo hagamos correctamente o que te devolvamos el precio, en todo o en parte, según corresponda.

Cancelar la renovación no genera un reembolso del año en curso: conservas el plan hasta que termina el año pagado.

Los reembolsos se hacen en el mismo medio de pago. El tiempo que tardan en aparecer en tu cuenta depende de tu banco. Con cada reembolso emitimos una factura rectificativa.

08 · Cancelación

Cómo cancelar la renovación y qué pasa después.

Cómo: Desde la app, en 3 toques

Después: Mantienes el acceso hasta el final de tu año

Cancelar la renovación es gratis y no tienes que dar ningún motivo. En la app, entra en Cuenta > Tu suscripción, pulsa Cancelar renovación, elige un motivo o sáltalo, y confirma. Te enviamos un email de confirmación con una referencia.

Si no puedes entrar en la app, escríbenos desde Contacto y tramitamos la cancelación por ti.

Si cancelas antes de la fecha límite, no te cobramos la renovación. Hasta el final de tu año lo sigues teniendo todo, incluida tu analítica de este año si aún no la has hecho. Después, tus resultados e informes quedan en modo lectura y puedes exportarlos. Puedes reactivar la

renovación cuando quieras.

Si eliminas tu cuenta, tu plan termina y no se renueva. El año en curso no se reembolsa, salvo que desistas dentro de plazo (apartado 6).

09 · Una analítica completa al año

Tu plan incluye una extracción completa por año de suscripción.

La extracción se hace con cita previa en el laboratorio de Santé Labs (Av. Diagonal 380, 08037 Barcelona). Reservas la cita en la app, firmas el consentimiento de extracción antes de la visita y traes tu DNI, NIE o pasaporte.

Puedes cambiar o cancelar tu cita sin coste desde la app, dentro del plazo que indica la confirmación de la cita. Si no acudes, la analítica sigue incluida en tu plan y puedes reservar otro día.

Te avisamos en la app cuando tus resultados están validados. Si un valor necesita atención pronto, el laboratorio te llama por teléfono.

Si quieres repetir la analítica antes de que termine tu año, puedes comprar una adicional en la Tienda Santé a partir de tres meses después de tu extracción. Es un pago único que no cambia tu plan ni su renovación. Su precio y sus condiciones se muestran en la Tienda Santé antes de pagar.

10 · Servicios próximamente

Lo que todavía no está disponible.

Extracción a domicilio: Próximamente

Suplementos: Próximamente

Genética: Próximamente

Estos servicios no forman parte del plan y todavía no se pueden contratar. Cuando estén disponibles tendrán su propio precio y sus propias condiciones, y no cambiarán lo que ya has contratado.

11 · Cambios en las condiciones

Cómo te informamos si estas condiciones cambian.

Podemos cambiar estas condiciones cuando cambie la ley, por motivos de seguridad o cuando añadamos, cambiemos o retiremos funciones del servicio. Los cambios no afectan al año que ya has pagado, salvo que te beneficien o que la ley los imponga.

Te avisaremos por email antes de que se apliquen y, como muy tarde, en el aviso previo a la renovación, para que puedas cancelarla sin coste si no estás de acuerdo. La versión vigente y su fecha están siempre en esta página.

12 · Reclamaciones y contacto

Dónde escribirnos y cómo presentar una reclamación.

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

Respondemos a las reclamaciones lo antes posible y, como máximo, en 15 días. El documento de reclamaciones explica todos los canales, la hoja oficial y a quién acudir si no estás de acuerdo con la respuesta.

Reclamaciones: https://santelabs.com/legal/complaints

Estas condiciones se rigen por la ley española y no limitan los derechos que la ley te reconoce como persona consumidora. Puedes acudir a los juzgados y tribunales de tu domicilio o a cualquier otro que la ley te permita elegir.