

Deposit and Cancellation Policy

Information for our patients

So that we can offer every patient timely appointment with the clinician they need, we ask for a deposit when an appointment is booked. Please take a moment to read the terms below — our reception team will be glad to answer any questions.

48 hours notice to change or cancel an appointment	£65 standard deposit, applied to your treatment	7–10 days for refunds to reach your original card
---	--	--

1. Appointment deposits

A deposit of **£65** is payable when you book an appointment. The amount may be higher for longer appointments or for certain procedures, and our reception team will confirm the exact amount with you at the time of booking.

Your deposit is not an extra charge. It is credited in full against the cost of your treatment, and any remaining balance is payable on the day of your appointment. Patients on **Denplan Care** and **Denplan Essentials** plans also pay a deposit when booking.

2. Changing or cancelling your appointment

If you need to move or cancel an appointment, please give us at least **48 hours' notice**. Where notice is given, your deposit is simply transferred to your new appointment, or refunded in full if you prefer.

Refunds are made to the card or account originally used and take between **7 and 10 working days** to reach you.

3. Same-day cancellations and missed appointments

When an appointment is cancelled on the day, or a patient does not attend, the deposit of **£65** is retained. This reflects the cost of clinical time that has been reserved for you and cannot be offered to another patient at such short notice.

4. Arriving late

If you arrive more than **15 minutes** after your appointment time, it may not be possible for your clinician to see you, as doing so would delay every patient booked after you. Please call us if you are running late and we will let you know how the day is running and whether your appointment can still go ahead.

Where an appointment cannot proceed because of late arrival, it is treated as a same-day cancellation.

5. Exceptional circumstances

We know that life does not always go to plan. If you have been unwell, or something unexpected has happened, please tell us. Deposits are held at the practice's discretion and we will always do our best to work with you to rearrange your care.

6. Why we ask for a deposit

Appointments are booked as dedicated time with a named clinician and nurse. Without a deposit, appointments are frequently booked and then missed, leaving surgeries empty while patients who need treatment are kept waiting. This policy allows us to keep waiting times short and to see everyone who needs us.

7. Respect for our team

We ask that all patients treat our team with courtesy and kindness, and we commit to doing the same for you. Rude, aggressive or discriminatory behaviour towards our staff will not be tolerated, and we reserve the right to end an appointment or decline further care where it occurs.

Thank you for your understanding, which helps us provide the best possible care to all of our patients. If you have any questions about this policy, please speak to reception or email info@bluepearldental.com.

Administration — Blue Pearl Dental Care · Last update 8 September 2026

Política de Depósitos y Cancelaciones

Información para nuestros pacientes

Para poder ofrecer a cada paciente citas puntuales con el profesional que necesita, pedimos un depósito al reservar la cita. Le pedimos que lea las condiciones que aparecen a continuación; nuestro equipo de recepción resolverá con gusto cualquier duda.

48 horas de aviso para cambiar o cancelar su cita	£65 depósito estándar, se descuenta de su tratamiento	7–10 días hábiles para recibir un reembolso
--	--	--

1. Depósito de la cita

Al reservar una cita se paga un depósito de **£65**. El importe puede ser mayor en citas más largas o para determinados tratamientos; nuestro equipo de recepción le confirmará la cantidad exacta en el momento de la reserva.

El depósito no es un cargo adicional. Se descuenta íntegramente del costo de su tratamiento y el saldo restante se paga el día de la cita. Los pacientes de los planes **Denplan Care** y **Denplan Essentials** también pagan depósito al reservar.

2. Cómo cambiar o cancelar su cita

Si necesita mover o cancelar una cita, le pedimos que nos avise con al menos **48 horas de anticipación**. Si nos avisa dentro de ese plazo, el depósito se traslada a su nueva cita o, si lo prefiere, se le devuelve en su totalidad.

Los reembolsos se hacen a la misma tarjeta o cuenta con la que se realizó el pago y tardan entre **7 y 10 días hábiles** en llegar.

3. Cancelaciones el mismo día y citas no asistidas

Cuando una cita se cancela el mismo día, o el paciente no asiste, el depósito de **£65** no se devuelve. Este importe corresponde al tiempo clínico que se había reservado para usted y que no puede ofrecerse a otro paciente con tan poca anticipación.

4. Llegadas tarde

Si llega más de **15 minutos** tarde a su cita, es posible que su profesional no pueda atenderle, ya que hacerlo retrasaría a todos los pacientes citados después de usted. Le pedimos que nos llame si viene con retraso: le informaremos de cómo va la agenda y de si su cita puede realizarse.

Cuando una cita no puede realizarse por una llegada tarde, se considera una cancelación del mismo día.

5. Circunstancias excepcionales

Sabemos que no todo se puede prever. Si ha estado enfermo o ha surgido algo inesperado, por favor díganoslo. La retención del depósito queda a criterio de la clínica y siempre haremos lo posible por reprogramar su cita.

6. Por qué pedimos un depósito

Las citas se reservan como tiempo exclusivo con un profesional y una auxiliar asignados. Sin depósito, es frecuente que se reserven citas a las que después no se asiste, dejando consultorios vacíos mientras otros pacientes que necesitan tratamiento siguen esperando. Esta política nos permite reducir los tiempos de espera y atender a todos.

7. Respeto hacia nuestro equipo

Pedimos a todos los pacientes que traten a nuestro equipo con cortesía y amabilidad, y nos comprometemos a hacer lo mismo con usted. No se tolerará ningún comportamiento grosero, agresivo o discriminatorio hacia nuestro personal, y nos reservamos el derecho de finalizar una cita o de no continuar con la atención en esos casos.

Gracias por su comprensión, que nos ayuda a ofrecer la mejor atención posible a todos nuestros pacientes. Si tiene cualquier duda sobre esta política, hable con recepción o escribanos a info@bluepearldental.com.

Administración — Blue Pearl Dental Care · Última revisión el 8 de septiembre de 2026