

Objeciones y preguntas frecuentes

Descripción

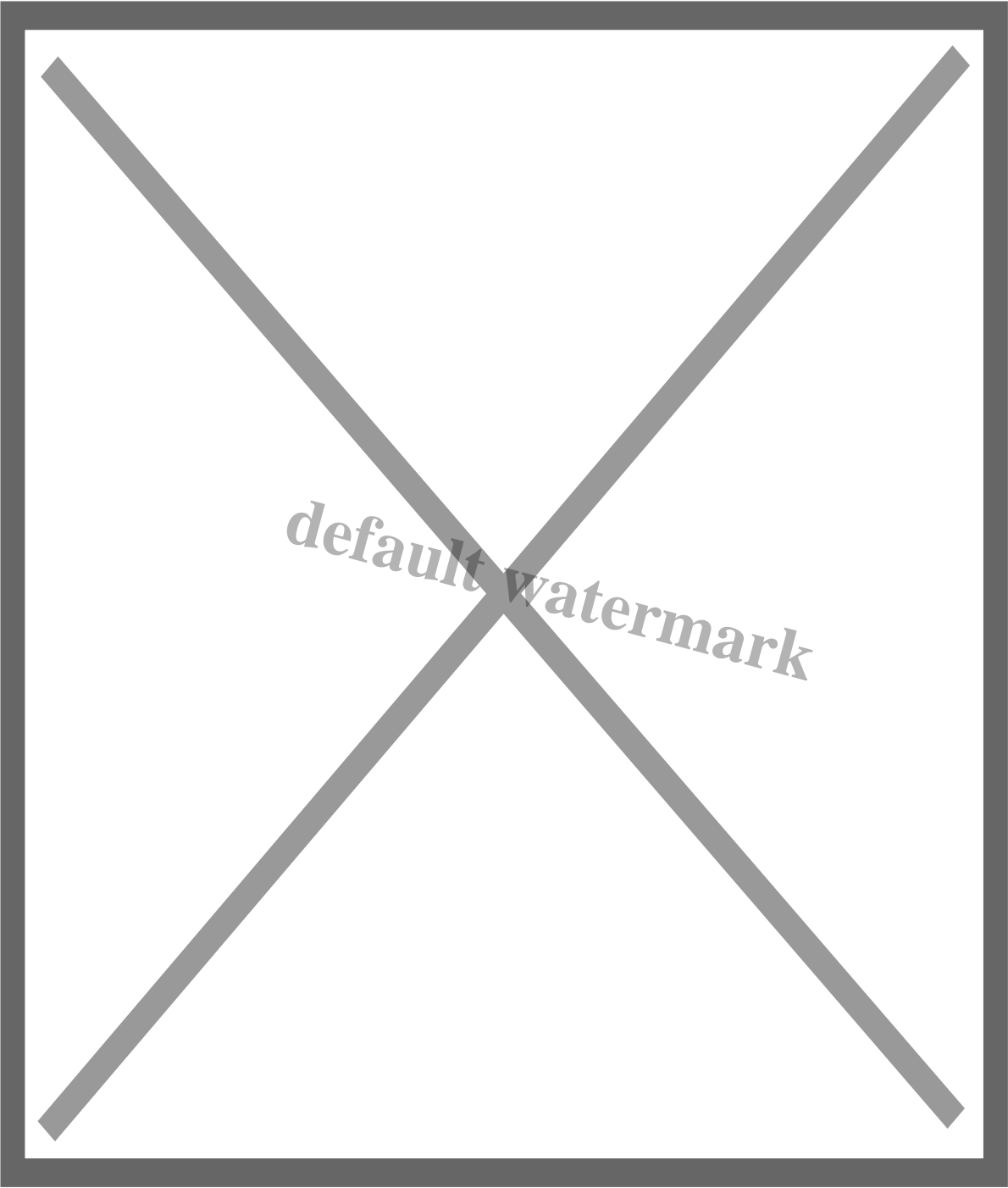
¡Bienvenido al mundo de Petcross! 🐾

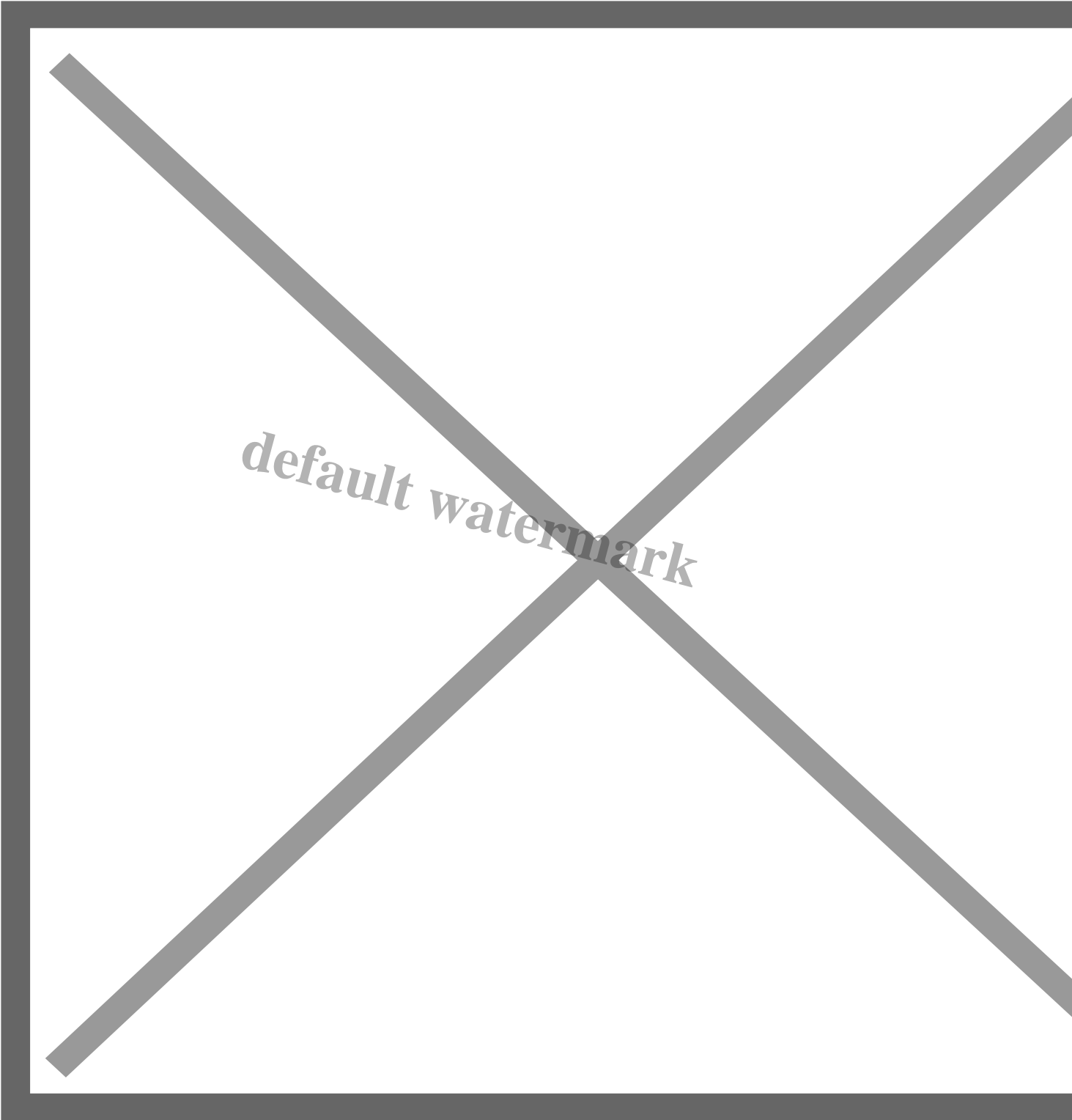
¿Tu cliente considerando adquirir nuestras asistencias Petcross y formar parte de nuestra comunidad? Entonces esta información es para ti! Sabemos que tomar decisiones relacionadas con el bienestar y la protección de tus mascotas es algo muy importante, por eso hemos reunido las preguntas y objeciones más comunes que nos comparten nuestros clientes, junto con respuestas claras y directas.

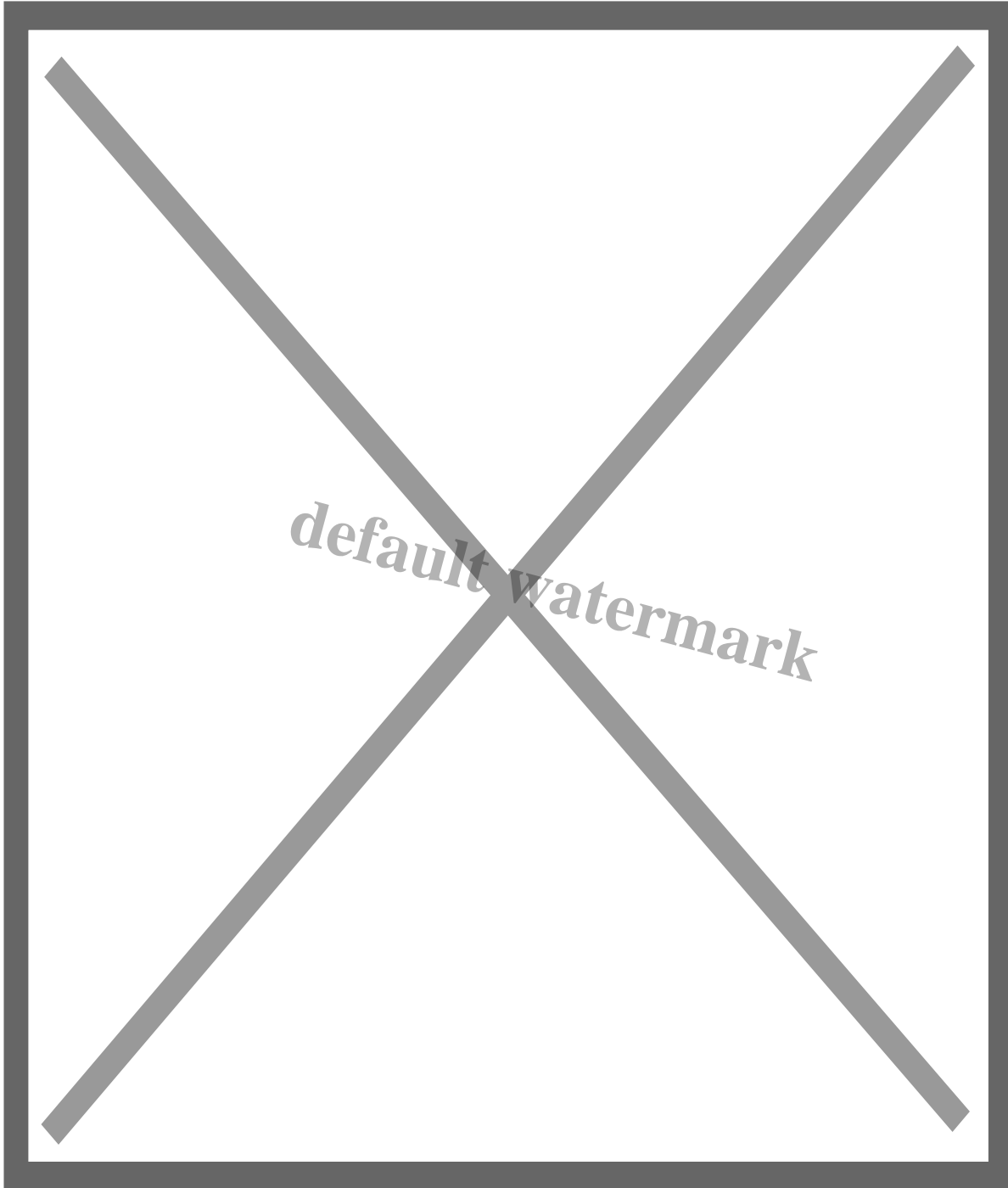
Nuestro objetivo es brindarte la máxima tranquilidad y transparencia, para que sepas exactamente qué esperar de nuestros servicios. 🐾

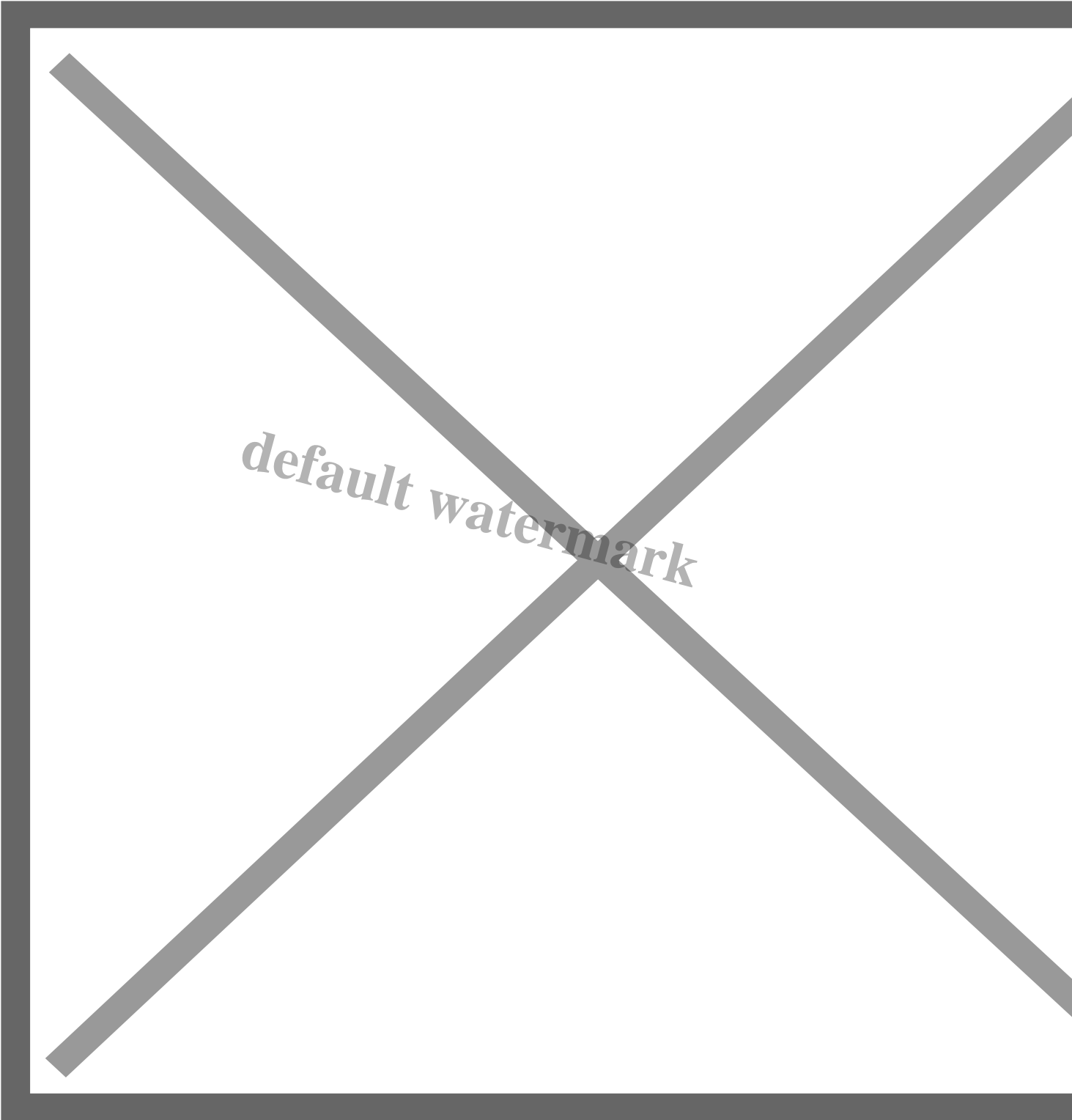
¿Tienes dudas sobre precios, coberturas o cómo funciona la asistencia? Aquí encontrarás toda la información que necesitas para que el cliente tome la mejor decisión, basada en hechos y beneficios concretos.

Prepárate para despejar tus dudas y descubrir por qué Petcross es sinónimo de confianza, protección y compromiso. 🐾









¿Preguntas Frecuentes! ðŸ•¼â€œ

En Petcross comprendemos que proteger lo que amas no es solo una decisiÃ³n financiera, sino profundamente emocional.

¿Cuáles son las veterinarias afiliadas?

Trabajamos con una red nacional de veterinarios certificados. Para conocer las clínicas cercanas, puedes llamar o escribir al 4035-5870. Te asignaremos la más próxima a tu ubicación.

¿Mi mascota debe ser de raza para poder adquirir el plan de asistencia?

No, nuestra asistencia es para todos los perros y gatos sean de raza o mestizos tanto perros como gatos.

¿Qué es copago?

Es un monto pequeño que se paga únicamente en algunos servicios. En Pet Cross, solo el grooming tiene copago (\$10 o su equivalente al tipo cambiario según Banco Central a \$5.400). Los demás servicios están completamente cubiertos.

¿Qué significa el monto por evento?

Es el valor estimado de un servicio en el mercado. Por ejemplo, una consulta puede costar \$30, pero con Pet Cross está incluida en el plan.

¿Por qué se muestra el valor en dólares y no en colones?

Por razones operativas con proveedores regionales. Pero el cliente siempre paga en colones: ₡6.900 (₡7.800 + IVA). (260 colones diarios).

¿Qué incluye el servicio de grooming?

Baño, secado, corte higiénico, limpieza de oídos y corte de uñas. Aplica para perros y gatos, con cita previa. Se puede usar hasta 8 veces al año.

¿Si agrego una mascota más, se amplían los beneficios?

No. El número de eventos anuales se comparte entre todas las mascotas incluidas. El precio por mascota adicional mantiene el plan accesible.

¿Atienden emergencias fuera de horario?

Sí. Las emergencias están cubiertas 24/7. No se requiere cita. Solo debes llamar a la central para activar la asistencia.

¿Se puede pagar en dólares?

Por el momento no. El pago es exclusivamente en colones. Estamos valorando habilitar más opciones próximamente.

¿Cuál es el tiempo de carencia?

Servicios generales: de 24 a 48 horas después del pago. Grooming: 30 días.
Cremación y funerario: 90 días.

¿Qué pasa si ya tengo veterinario?

Podemos seguir usándolo. Pet Cross no lo reemplaza, sino que lo complementa con servicios adicionales y emergencias.

¿Por qué se ve el precio elevado?

Porque cubre hasta 2 mascotas con servicios ilimitados en muchos casos, incluyendo consultas, grooming, asistencia legal, apoyo psicológico y hasta cremación. Si lo ves desde una óptica práctica, estamos hablando de que por 260 colones diarios tienes cubiertas a tus mascotas durante todo el año.

¿Aplica en consultas de especialistas?

No, actualmente Pet Cross no cubre consultas con especialistas veterinarios. El plan está enfocado en brindar asistencia general, emergencias, medicina preventiva y servicios complementarios como grooming, desparasitación, apoyo psicológico y asistencia funeraria. En el caso de requerir consulta adicional por medio de un especialista, deberá de costear el excedente.

¿Que sucede si mi mascota fallece, puedo cambiarla por otra?

Sí, podemos reemplazar a la mascota dentro del plan. Para hacerlo, solo debes comunicarte al 4035-5870, donde te brindarán el formulario correspondiente.

Una vez gestionado el cambio, el nuevo integrante del plan deberá esperar un periodo de 30 días de carencia para comenzar a utilizar las asistencias generales.

Es importante tomar en cuenta que se mantienen los tiempos de carencia establecidos:

-Grooming: 30 días

-Asistencia funeraria/cremación: 90 días.

Esta política asegura la correcta activación de los beneficios para cada mascota afiliada.

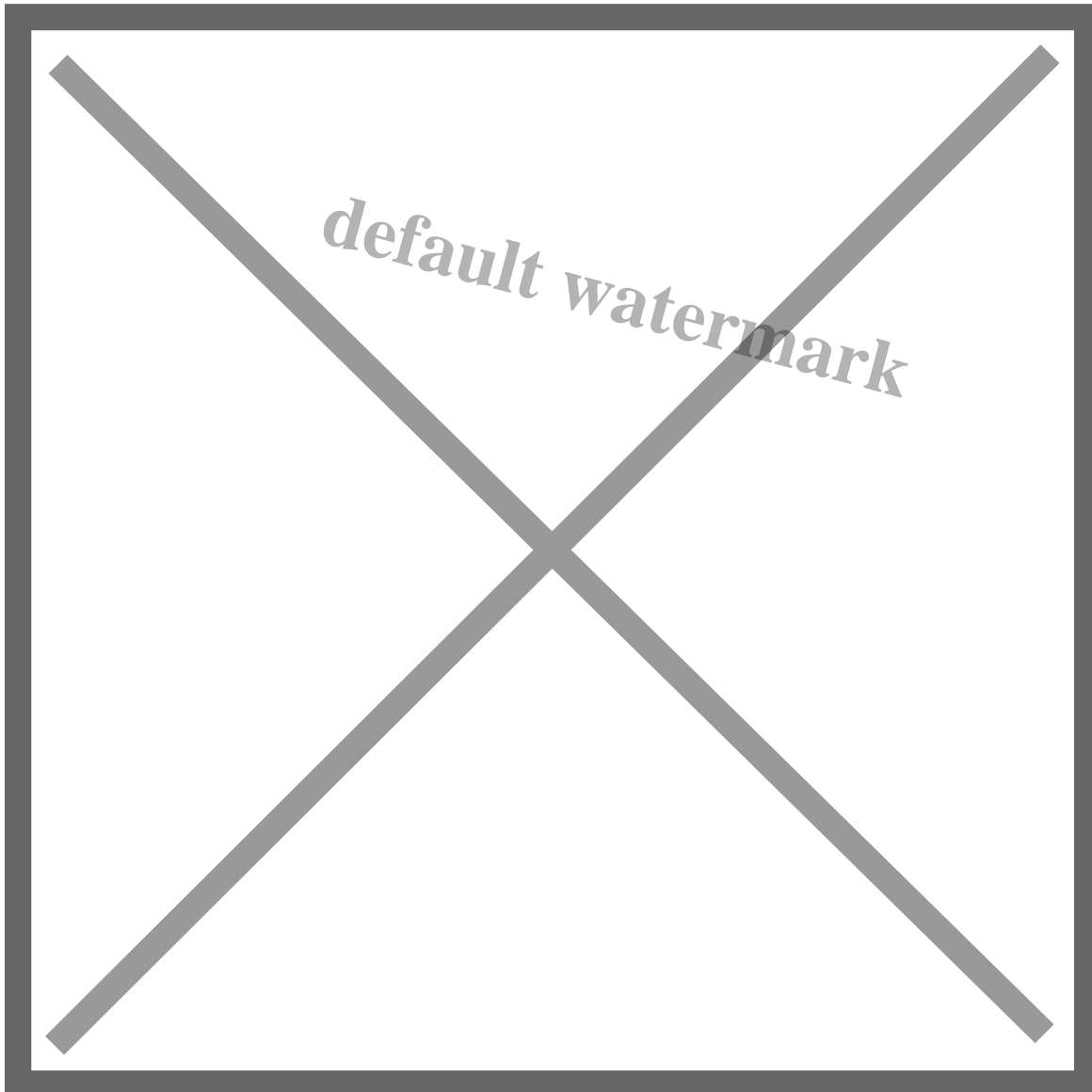
¿Que incluye la cremación?

Incluye, el traslado de hasta 30 kms en caso de exceder esa distancia deberá cancelar \$750 por cada km adicional para trasladar la mascota a nuestra sede central, al momento de entregarla se brindará, la Urna country, con su plaquita que lo identifique y su certificado. En caso de exceder la mascota los 30 kilogramos deberá cancelar la suma de \$1.000.

¿En caso de fallecer mi mascota y agregar otra, todas las asistencias vuelven a estar completas?

No. Al realizar el cambio de mascota, las asistencias del plan no se reinician. Pet Cross conserva y transfiere los eventos anuales no utilizados al momento del fallecimiento o sustitución de la mascota.

El número total de eventos incluidos en el plan se restablece únicamente al inicio del nuevo año calendario, según la fecha de afiliación establecida en su contrato. Esta medida permite mantener un control transparente y equitativo sobre el uso de los beneficios, asegurando la sostenibilidad del plan para todas las familias afiliadas.



Objeciones

En Petcross comprendemos que proteger lo que amas no es solo una decisión financiera, sino profundamente emocional. Cada mascota, representa parte de tu vida, de tu historia y de lo que más

valoras. Por eso, nuestra asistencia no es un simple servicio: es un compromiso de acompañarte en los momentos donde más se necesita apoyo y tranquilidad.

Este documento ha sido creado con la intención de responder a las dudas más comunes que recibimos de personas como tú: responsables, conscientes y comprometidas con el bienestar de sus compañeros de cuatro patas. 🐾

Sabemos que, al momento de evaluar una asistencia, pueden surgir preguntas, inquietudes o incluso escepticismo. Y está bien. Es parte del proceso natural de tomar decisiones inteligentes y bien fundamentadas. Por eso, aquí encontrarás respuestas claras, basadas en la experiencia, la honestidad y la transparencia que nos caracterizan.

Queremos que sientas la confianza de contar con un respaldo real, humano y empático. Porque más que asistencias, en Petcross ofrecemos tranquilidad, seguridad y un profundo sentido de cuidado hacia lo que más te importa. 🐾

Manejo de Objeciones: 🐾

Objeción: 🐾 "Está muy vieja la mascota."

Respuesta: Precisamente por eso es ideal protegerla. Las mascotas mayores suelen requerir más atención y el plan incluye respaldo médico y emocional.

Cierre de venta:

🐾 "Justo por su edad es cuando más necesita estar cubierta. Si gusta, la afiliamos ahora mismo y así ya queda protegida ante cualquier eventualidad."

Objeción: 🐾 "No tengo trabajo."

Respuesta: Lo entiendo. Este plan previene gastos mayores por solo \$6.780 mensuales y cubre dos mascotas. Es una inversión preventiva.

Cierre de venta:

🐾 "Por una mínima inversión mensual se está ahorrando miles en emergencias. ¿Le parece si lo dejamos activo desde ya y se olvida de imprevistos?"

Objeción: 🐾 "Ya tengo otro seguro."

Respuesta: Este plan es complementario. NO es un seguro para mascotas, es un plan de asistencias: incluye servicios únicos como apoyo legal, grooming, psicología y funerarios que otras asistencias no ofrecen. ¿Su seguro cuenta con la cantidad de eventos que nosotros le brindamos?

Cierre de venta:

🐾 "Con Pet Cross tiene un respaldo adicional que lo complementa sin duplicar coberturas."

Podemos activarlo hoy mismo para que comience a disfrutarlo.â€

Objecci3n: â€œTengo veterinario personal.â€

Respuesta: Â¡Perfecto! PodÃ©s seguir con Â©I y usar Pet Cross como respaldo adicional o para servicios que no estÃ©n incluidos en tu veterinario.

Cierre de venta:

âžŸ,â€œLo ideal es que tenga su mÃ©dico de confianza y un plan nacional de respaldo. Â¿Quiere que lo afiliemos hoy para tener esa doble tranquilidad?â€

Objecci3n: â€œNo estamos interesados por el momento

Respuesta: Entiendo. Â¿Te gustarÃ­a que te envÃ© la info por WhatsApp por si cambiÃ­s de opini3n mÃ­s adelante?

Cierre de venta:

âžŸ,â€œLe envÃ© la info sin compromiso, pero si se decide hoy, la cobertura inicia desde las 48 horas en adelante. Â¿Lo dejamos activado por precauci3n?â€

Objecci3n: â€œTuve una mala experiencia antes.â€

Respuesta: Lamentamos eso. Hoy contamos con un equipo nuevo y procesos mÃ­s estrictos. Queremos que tengas una experiencia diferente y satisfactoria.

Cierre de venta:

âžŸ,â€œDÃ©se la oportunidad de vivir la diferencia. Estamos enfocados en el servicio y en cumplir. Â¿Le parece si lo activamos y nos permite demostrarlo?â€

Objecci3n: â€œYa no tengo mascotas.â€

Respuesta: Gracias por avisar. Â¿ConocÃ©s a alguien que sÃ­ las tenga? Este plan puede ser un excelente regalo o recomendaci3n.

Cierre de venta:

âžŸ,â€œPodemos dejarle la informaci3n para que la comparta, o incluso regalarle el primer mes a un familiar. Â¿Le gustarÃ­a hacer ese gesto con alguien cercano?â€

Objecci3n: â€œLa mascota es muy pequeÃ±a.â€

Respuesta: Incluso las razas pequeÃ±as necesitan atenci3n mÃ©dica, grooming y protecci3n. Este plan cubre todo eso por un precio muy accesible.

Cierre de venta:

âžŸ,â€œAunque sean pequeÃ±os, tambiÃ©n se enferman, se extravÃ­an o requieren cuidados. Â¿Quiere que activemos la cobertura desde ya para estar preparado?â€

Requiero saber los lugares en donde se ubican las veterinarias y cuales son sus nombres donde brindan las asistencia, si no me lo brindan no me puedo afiliar

Respuesta 1 – Enfoque en la Cobertura Nacional y Emergencias Reales

Entiendo completamente su inquietud. El plan Pet Cross está diseñado para darle respaldo en cualquier parte del país, no solo en su lugar de residencia. Esto significa que si usted está de paseo, de visita donde un familiar o incluso en otra provincia y su mascota tiene una emergencia, puede recibir atención sin limitaciones geográficas. Esta flexibilidad nos permite brindarle una cobertura real, inmediata y efectiva, que se activa según la ubicación donde usted se encuentre al momento del evento.

Respuesta 2 – Enfoque en la Seguridad y Calidad de Atención

Por la naturaleza de los servicios de asistencia, trabajamos bajo un modelo dinámico de atención basado en geolocalización y disponibilidad inmediata, lo que nos permite asegurar que su mascota reciba ayuda lo más pronto posible. Al no estar atados a un listado cerrado, podemos movilizar recursos y clínicas aliadas en todo el país, priorizando la calidad, la rapidez y la seguridad en la atención veterinaria, donde sea que usted se encuentre.

Respuesta 3 – Enfoque en el Modelo Estratégico del Servicio

No brindamos un listado fijo por una razón estratégica: el servicio fue estructurado con un enfoque de asistencia nacional y móvil, similar a como operan otras asistencias médicas o vehiculares. Esto garantiza que usted no dependa de una sola clínica, sino que cuente con una red activa y flexible que se ajusta a su ubicación en tiempo real, para resolver situaciones urgentes sin demoras ni limitaciones geográficas.

Si mi veterinario no está en la red, entonces no deseo incluirme.

Respuesta 1 – Enfoque en compatibilidad y complementariedad

Pet Cross no busca reemplazar a su veterinario de confianza, sino brindarle una asistencia adicional que lo complemente. Usted puede seguir llevando a su mascota con su veterinario habitual, y usar nuestro plan como respaldo en emergencias, consultas alternas, grooming, servicios legales o funerarios, que probablemente su veterinario no cubra directamente. Es una red que le amplía opciones, no que lo limita.

Respuesta 2 – Enfoque en la libertad del cliente

Usted tiene total libertad de seguir atendiendo a su mascota con su veterinario preferido. Sin embargo, el plan funciona con una red propia que garantiza cobertura nacional, costos controlados y protocolos de asistencia rápidos. Por eso, para que el servicio funcione correctamente y sin costos adicionales, usamos solo veterinarios aliados. Aun así, puede ver el plan como un respaldo y no como un sustituto.

Respuesta 3 – Enfoque en la flexibilidad del modelo

“Sabemos lo importante que es mantener la relación con su veterinario actual. Aunque no podemos incluir veterinarios externos a nuestra red por temas de control de calidad y tarifas preestablecidas, usted puede usar Pet Cross para emergencias o servicios complementarios. Esto le permite tener lo mejor de ambos mundos: su veterinario de confianza y un plan de respaldo que lo cubra donde sea que esté.”

Respuesta de cierre “ Profesional, segura y persuasiva:

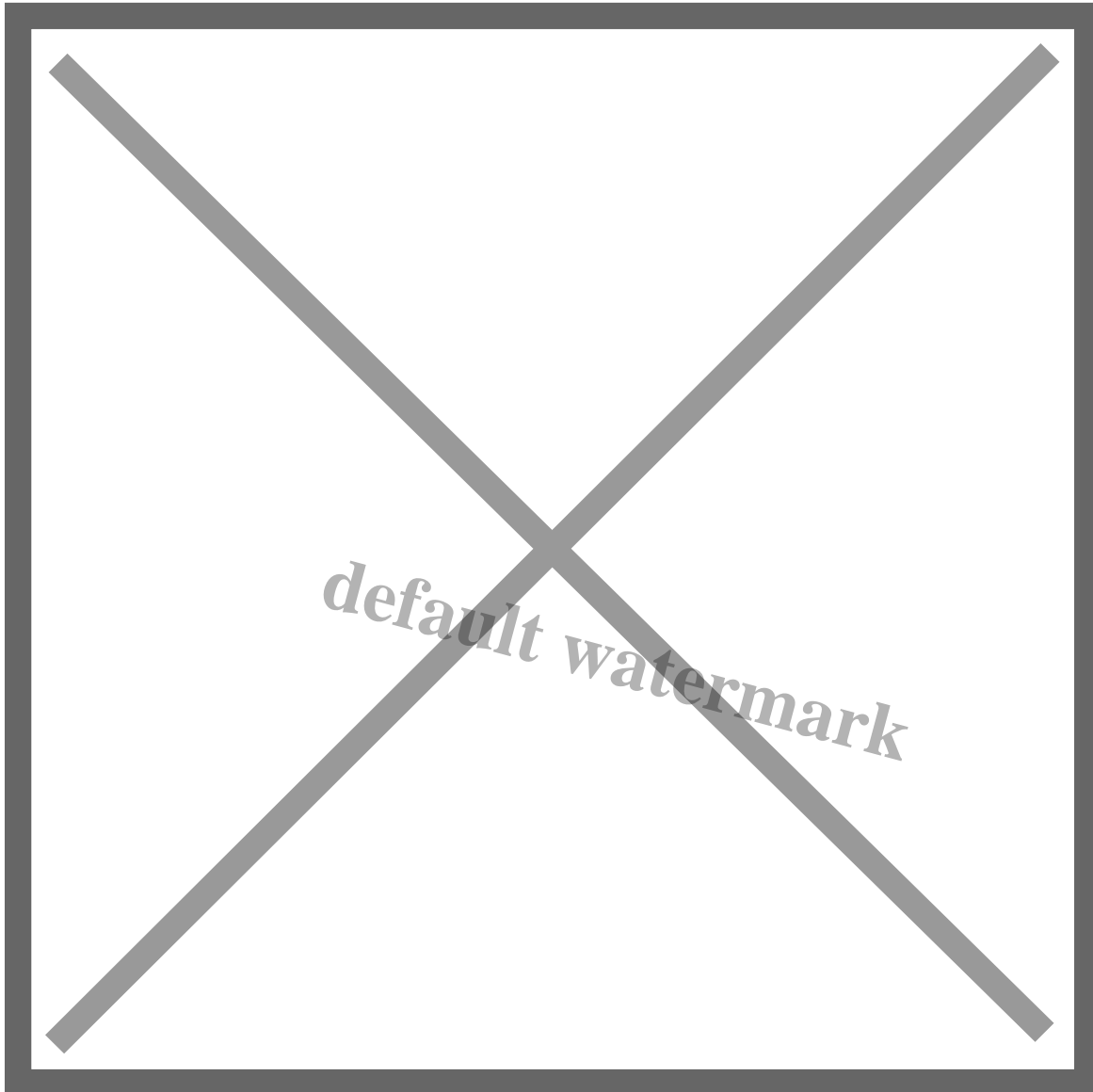
Una respuesta adicional con frases mas poderosas y profesionales, para quien desea saber los puntos de la asistencia (las veterinarias) y sus nombres:

“Entiendo completamente su inquietud y me alegra que sea una persona tan responsable con el cuidado de sus mascotas. Permítame explicarle por qué este plan funciona diferente a un modelo tradicional. Pet Cross fue diseñado como una asistencia médica nacional, no como un seguro veterinario cerrado. Esto quiere decir que no operamos con una lista pública de veterinarias fijas, sino con una red dinámica y activa que se adapta a su ubicación real al momento de necesitar la atención.”

¿Por qué lo hacemos así? Porque si su mascota tiene una emergencia mientras está en la playa, en casa de un familiar, o simplemente fuera de su zona habitual, usted no va a necesitar saber qué clínica hay. ¡usted va a necesitar que nosotros resolvamos de inmediato. Ese es el valor de nuestra red: activamos al aliado más cercano, certificado y disponible en cuestión de minutos, sin que usted tenga que preocuparse de nada.

Y por supuesto, todo esto está estructurado bajo protocolos de calidad y con atención prioritaria. A diferencia de otros servicios, nosotros le damos respaldo donde sea que esté, no solo en su cantón. De hecho, muchos de nuestros clientes ya nos han agradecido por este modelo porque les ha resuelto emergencias justo cuando más lo necesitaban.

Lo invito a probar el plan. No lo vea como una limitación, sino como un respaldo más, ágil y nacional. Hoy más que nunca, proteger a sus mascotas con un servicio que se activa en cualquier parte del país es una decisión inteligente. ¿Le parece si lo afilio de una vez para que quede cubierto desde ya?”



Fecha de creaci3n

julio 15, 2025

Autor

admin