

## Objeciones y preguntas frecuentes

### Descripción

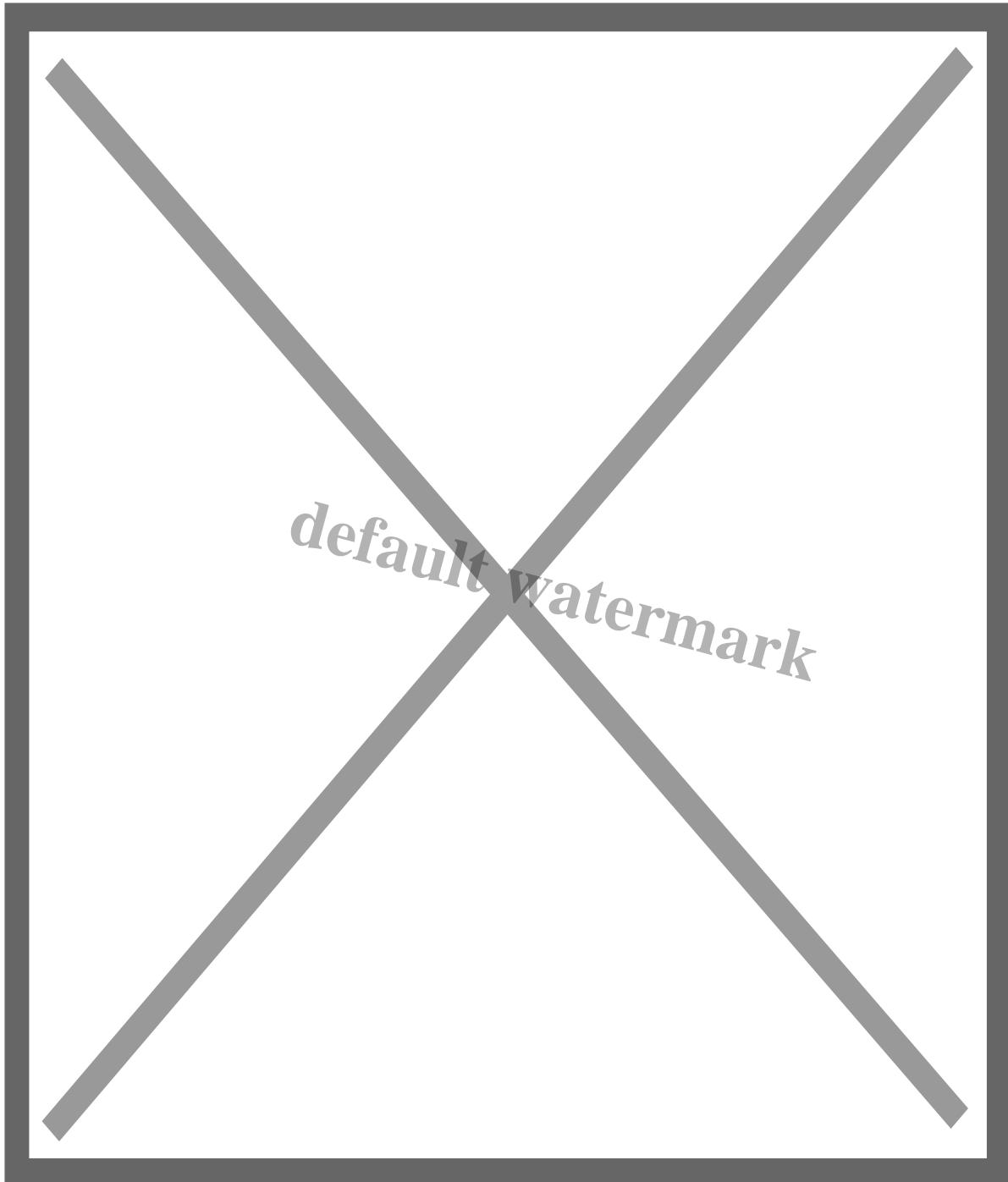
# ¡Bienvenido al mundo de Petcross! ☺

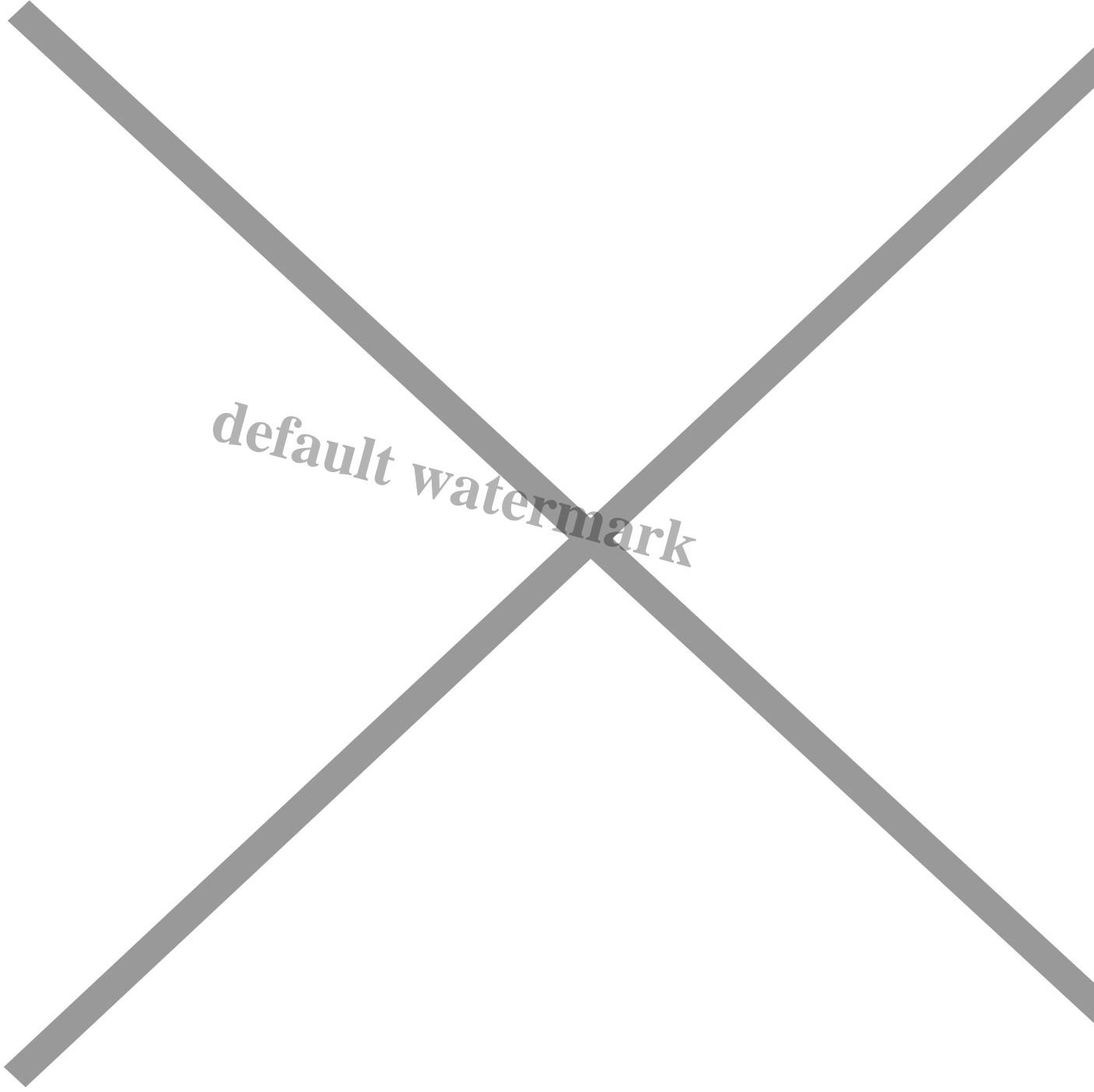
¿Tu cliente considerando adquirir nuestras asistencias Petcross y formar parte de nuestra comunidad? Entonces esta información es para ti! Sabemos que tomar decisiones relacionadas con el bienestar y la protección de tus mascotas es algo muy importante, por eso hemos reunido las preguntas y objeciones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

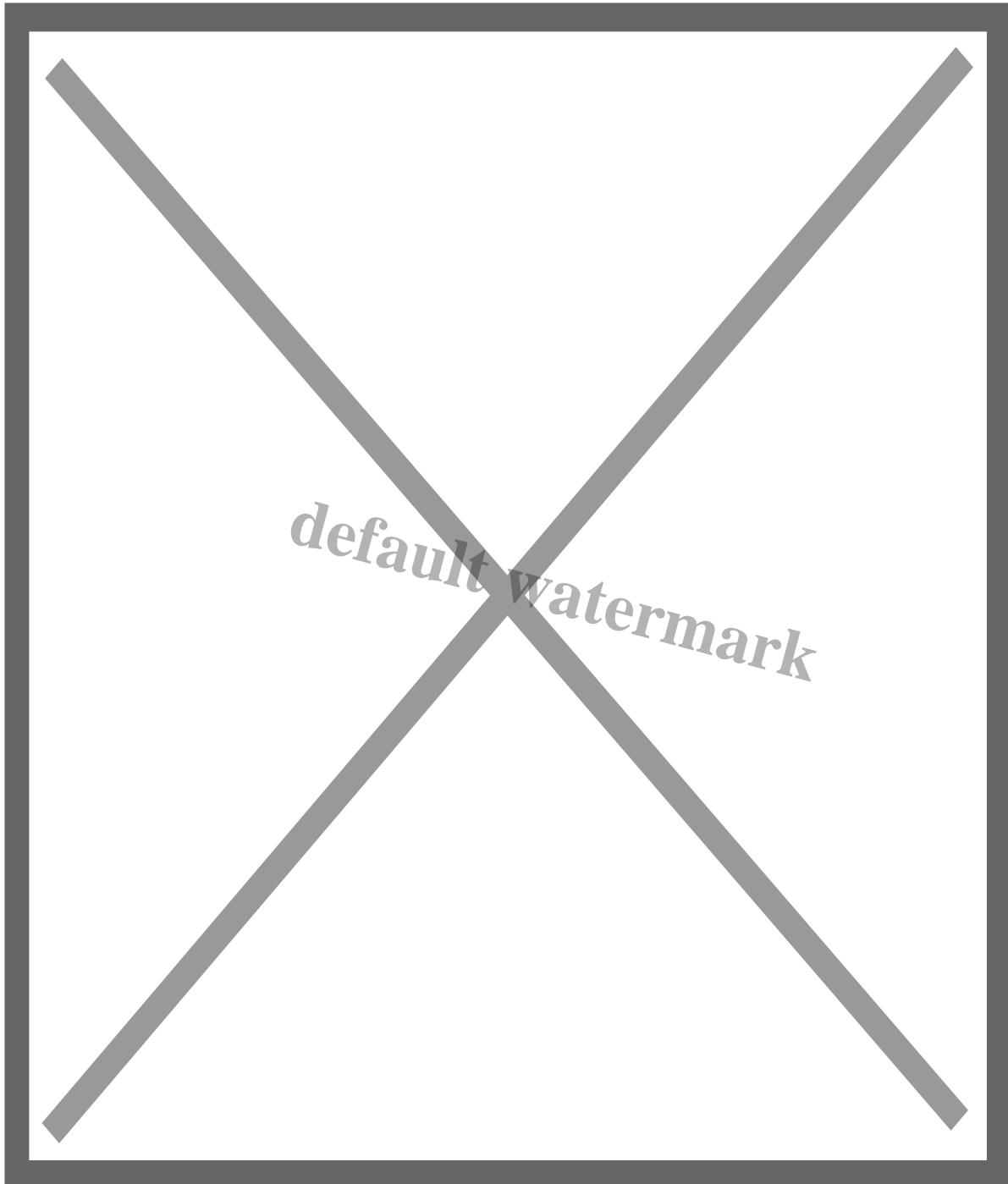
¿Tienes dudas sobre precios, coberturas o cómo funciona la asistencia? Aquí encontrarás toda la información que necesitas para que el cliente tome la mejor decisión, basada en hechos y beneficios concretos.

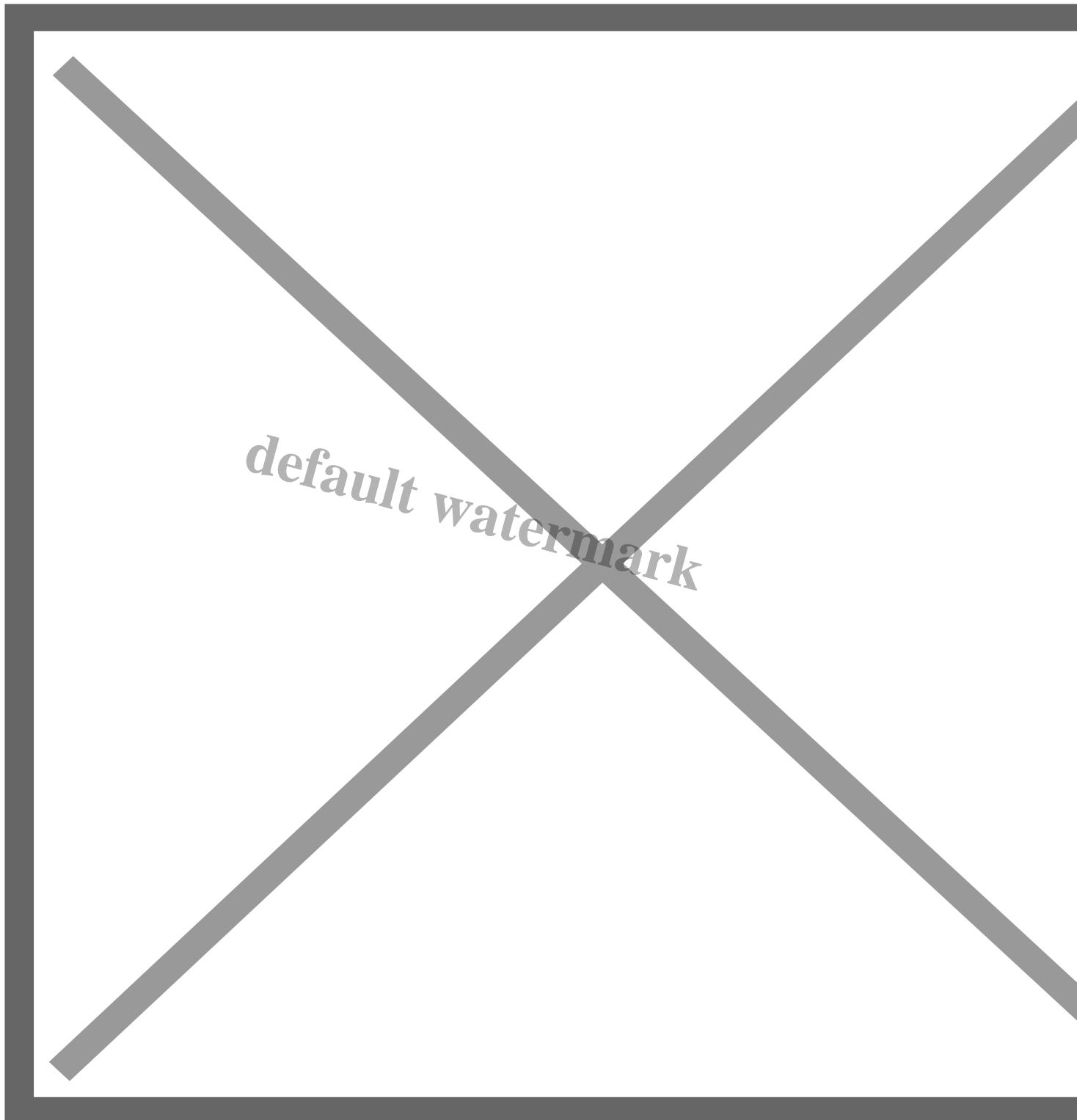
Prepara para despejar tus dudas y descubrir por qué Petcross es sinónimo de confianza, protección y compromiso. ☺





*default watermark*





## ¡Preguntas Frecuentes! ☺

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

## ¿Cuáles son las veterinarias afiliadas?

Trabajamos con una red nacional de veterinarios certificados. Para conocer las clínicas cercanas, podrás 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 seguido en Banco Central: ₡5.400). Los demás servicios están completamente cubiertos.

## ¿Qué significa «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?**

Puedes seguir usando tu veterinario. 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, deberás costear el excedente.

## **¿Qué sucede si mi mascota fallece, puedo cambiarla por otra?**

Sí, puedes 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.

## **¿Qué incluye la cremación?**

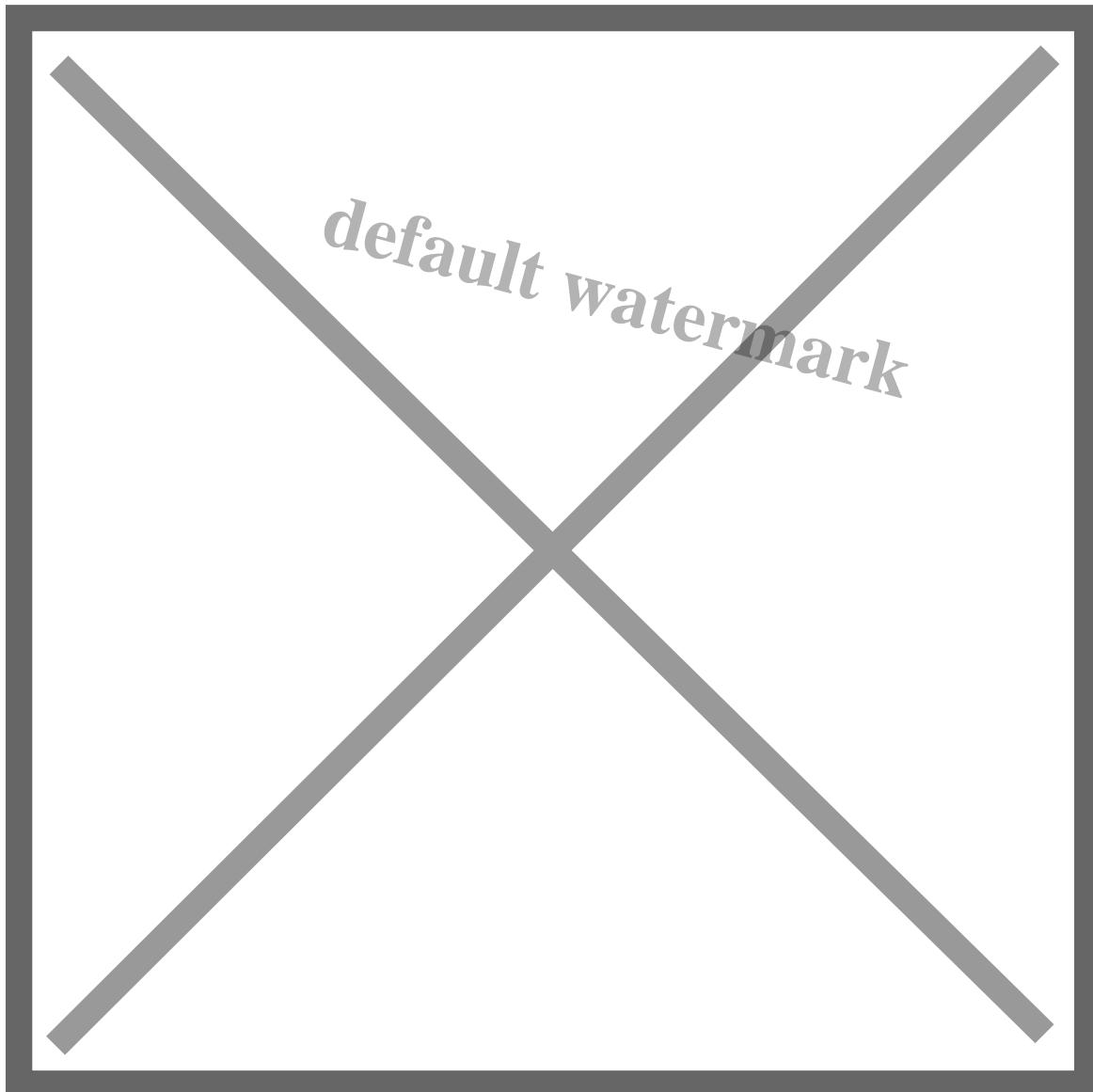
Incluye, el traslado de hasta 30 kms en caso de exceder esa distancia deberás cancelar \$750 por cada km adicional para trasladar la mascota a nuestra sede central, al momento de entregarla se brindará la Urna country, con su plaqüita que lo identifique y su certificado. En caso de exceder la mascota los 30 kilogramos deberás 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 sustituciÃ³n de la mascota.

El nÃºmero total de eventos incluidos en el plan se restablece Ã³nicamente al inicio del nuevo aÃ±o calendario, segÃºn la fecha de afiliaciÃ³n 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 & Soluciones**

En Petcross comprendemos que proteger lo que amas no es solo una decisÃ³n financiera, sino profundamente emocional. Cada mascota, representa parte de tu vida, de tu historia y de lo que mÃ¡s

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, psicólogos 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€•

**ObjecciÃ³n: â€œTengo veterinario personal.â€•**

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

Cierre de venta:

âžjii, • 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€•

**ObjecciÃ³n: â€œNo estamos interesados por el momento**

Respuesta: Entiendo. Â¿Te gustarÃ¡ que te envÃ©e la info por WhatsApp por si cambiÃ¡s de opiniÃ³n mÃ¡s adelante?

Cierre de venta:

âžjii, • â€œLe envÃ³o la info sin compromiso, pero si se decide hoy, la cobertura inicia desde las 48 horas en adelante. Â¿Lo dejamos activado por precauciÃ³n?â€•

**ObjecciÃ³n: â€œTuve una mala experiencia antes.â€•**

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

Cierre de venta:

âžjii, • 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€•

**ObjecciÃ³n: 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 recomendaciÃ³n.

Cierre de venta:

âžjii, • â€œPodemos dejarle la informaciÃ³n para que la comparta, o incluso regalarle el primer mes a un familiar. Â¿Le gustarÃ¡ hacer ese gesto con alguien cercano?â€•

**ObjecciÃ³n: â€œLa mascota es muy pequeÃ±a.â€•**

Respuesta: Incluso las razas pequeÃ±as necesitan atenciÃ³n mÃ©dica, grooming y protecciÃ³n. Este plan cubre todo eso por un precio muy accesible.

Cierre de venta:

âžjii, • â€œAunque sean pequeÃ±os, tambiÃ©n se enferman, se extravÃ¡an 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 la asistencia, si no me lo brindan no me puedo afiliar**

**Respuesta 1 â€“ Enfoque en la Cobertura Nacional y Emergencias Reales**

âœEntiendo completamente su inquietud. El plan Pet Cross estÃ¡ diseñado para darle respaldo en cualquier parte del paÃ±s, no solo en su lugar de residencia. Esto significa que si usted estÃ¡ de paseo, de visita donde un familiar o incluso en otra provincia y su mascota tiene una emergencia, puede recibir atenciÃ³n sin limitaciones geogrÃ¡ficas. Esta flexibilidad nos permite brindarle una cobertura real, inmediata y efectiva, que se activa segÃºn la ubicaciÃ³n donde usted se encuentre al momento del evento.â€

**Respuesta 2 â€“ Enfoque en la Seguridad y Calidad de AtenciÃ³n**

âœPor la naturaleza de los servicios de asistencia, trabajamos bajo un modelo dinÃ¡mico de atenciÃ³n basado en geolocalizaciÃ³n y disponibilidad inmediata, lo que nos permite asegurar que su mascota reciba ayuda lo mÃ¡s pronto posible. Al no estar atados a un listado cerrado, podemos movilizar recursos y clÃ¢nicas aliadas en todo el paÃ±s, priorizando la calidad, la rapidez y la seguridad en la atenciÃ³n veterinaria, donde sea que usted se encuentre.â€

**Respuesta 3 â€“ Enfoque en el Modelo EstratÃ©gico del Servicio**

âœNo brindamos un listado fijo por una razÃ³n estratÃ©gica: el servicio fue estructurado con un enfoque de asistencia nacional y mÃ³vil, similar a como operan otras asistencias mÃ©dicas o vehiculares. Esto garantiza que usted no dependa de una sola clÃ¢nica, sino que cuente con una red activa y flexible que se ajusta a su ubicaciÃ³n en tiempo real, para resolver situaciones urgentes sin demoras ni limitaciones geogrÃ¡ficas.â€

**âœSi mi veterinario no estÃ¡ en la red, entonces no deseo incluirme.â€**

**Respuesta 1 â€“ Enfoque en compatibilidad y complementariedad**

âœPet 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 amplÃ¡a opciones, no que lo limita.â€

**Respuesta 2 â€“ Enfoque en la libertad del cliente**

âœUsted 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 rÃ¡pidos. Por eso, para que el servicio funcione correctamente y sin costos adicionales, usamos solo veterinarios aliados. Aun asÃ, puede ver el plan como un respaldo y no como un sustituto.â€

**Respuesta 3 â€“ Enfoque en la flexibilidad del modelo**

â€œSabemos lo importante que es mantener la relaciÃ³n 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 estÃ©.â€•

## Respuesta de cierre â€“ Profesional, segura y persuasiva:

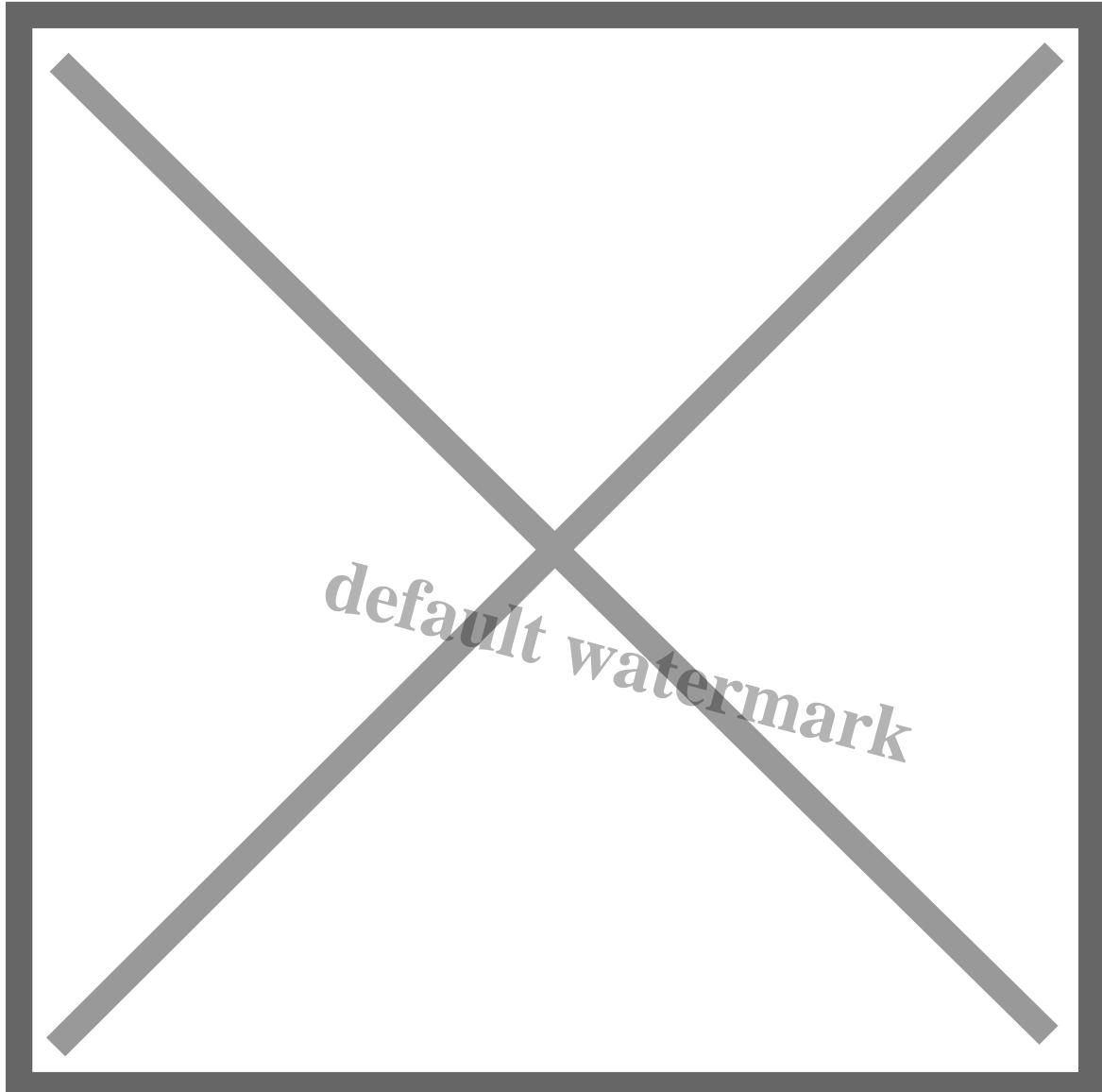
**Una respuesta adicional con frases mas poderosas y profesionales, para quien desea saber los puntos de la asistencia (las veterinarias) y sus nombres:**

â€œEntiendo completamente su inquietud y me alegra que sea una persona tan responsable con el cuidado de sus mascotas. PermÃ¡tame explicarle por quÃ© este plan funciona diferente a un modelo tradicional. Pet Cross fue diseÃ±ado como una asistencia mÃ©dica nacional, no como un seguro veterinario cerrado. Esto quiere decir que no operamos con una lista pÃ³blica de veterinarias fijas, sino con una red dinÃ¡mica y activa que se adapta a su ubicaciÃ³n real al momento de necesitar la atenciÃ³n.

Â¿Por quÃ© lo hacemos asÃ? Porque si su mascota tiene una emergencia mientras estÃ¡ en la playa, en casa de un familiar, o simplemente fuera de su zona habitual, usted no va a necesitar saber quÃ© clÃ¢nica hayâ€•! usted va a necesitar que nosotros resolvamos de inmediato. Ese es el valor de nuestra red: activamos al aliado mÃ¡s cercano, certificado y disponible en cuestiÃ³n de minutos, sin que usted tenga que preocuparse de nada.

Y por supuesto, todo esto estÃ¡ estructurado bajo protocolos de calidad y con atenciÃ³n prioritaria. A diferencia de otros servicios, nosotros le damos respaldo donde sea que estÃ©, no solo en su cantÃ³n. De hecho, muchos de nuestros clientes ya nos han agradecido por este modelo porque les ha resuelto emergencias justo cuando mÃ¡s lo necesitaban.

Lo invito a probar el plan. No lo vea como una limitaciÃ³n, sino como un respaldo mÃ³vil, Ã¡gil y nacional. Hoy mÃ¡s que nunca, proteger a sus mascotas con un servicio que se activa en cualquier parte del paÃ§ es una decisiÃ³n inteligente. Â¿Le parece si lo afilio de una vez para que quede cubierto desde ya?â€•



**Fecha de creaciÃ³n**

julio 15, 2025

**Autor**

admin