# FAQ

## A savoir avant de louer

### Je souhaite louer un espace, comment faire ?

La plateforme de réservation Costockage.fr vous permet de vous mettre en relation avec des propriétaires particuliers ou professionnels et vous propose tout type d'espaces: des containers, des boxs professionnels mais aussi des espaces en co-stockage, des garages ou encore des caves.   
  
Notre plateforme est simple d'utilisation afin de permettre à chacun de trouver son bonheur.   
Déménager n'est pas aisé, autant savoir où mettre ses affaires en toute sécurité rapidement.

La première chose à faire est **d’indiquer le lieu / la ville / le département / l’arrondissement** dans lequel vous cherchez votre espace.   
**Estimer le volume qu’il vous faut**est important pour mieux cibler votre recherche.  
N'hésitez pas à lire l'article : “De quelle surface ai-je besoin ?” proposé à la fin de cet article.  
  
Après avoir utilisé les filtres qui vous semblent les plus pertinents, il ne vous reste plus qu’à choisir les offres qui vous intéressent.  
Attention: plus vous utilisez de filtres, moins d'options s'offriront à vous.

Choisissez de préférences des **propriétaires qui possèdent le logo Certifié** et dans un centre de stockage. Il s'agit de propriétaires **expérimentés**avec de**bons retours d'expérience**s d'anciens costockeurs.   
  
Pour pouvoir réserver un espace ou être mis en contact avec le propriétaire de l'espace qui vous intéresse, il vous suffit d'**effectuer une demande de location** en cliquant sur le bouton rouge "DEMANDE DE LOCATION"

Cette demande enverra aussitôt un message au **propriétaire qui la validera** sous 48h (**quelques heures seulemen**t pour les propriétaires avec le logo Certifié)

Lorsque la demande est validée par ce dernier, vous recevez automatiquement**un mail avec son numéro de téléphone**et son adresse. Vous pouvez ainsi lui parler directement au téléphone, **fixer un rendez-vous pour une visite** ou même  venir directement le jour J.  
Si la visite de l’espace n’est pas concluante, vous pouvez **annuler gratuitement jusqu’à J-3** directement **sur le site**depuis votre compte client.

### Les espaces en co-stockage sont ils sécurisés ?

Oui, les espaces en co-stockage sont**complètement sécurisés**car la**présence du propriétaire** lors du dépôt ou retrait des affaires est exigée et la démarcation entre les espaces est bien nette.

Il existe deux types d’espace de stockage sur notre site : individuel & exclusif ou en co-stockage.  
Le co-stockage c’est la possibilité de faire stocker plusieurs locataires dans un même entrepot ou une même pièce, chaque emplacement étant **séparé par un marquage au sol, des grillages ou en étant disposé sur palette**.  
Chaque emplacement est suffisamment éloigné des autres pour que la démarcation soit claire et qu’**aucune confusion** ne soit possible.  
  
Contrairement aux espaces individuels où il existe la possibilité de détenir sa propre clé, l’espace en co-stockage est accessible **sur rendez-vous uniquement**. La plupart du temps, il s’agit d’espaces près du domicile ou de l’entreprise du propriétaire qui permet un**accès régulier (1 fois/ mois, ou par semaine en général)**, La présence du propriétaire empêche donc toute personne d’accéder aux espaces des autres.

Pour qui ce système convient ?  
- Parfait pour les personnes n’ayant **pas besoin d’un accès quotidie**n à leurs affaires (déménagement)  
- Parfait pour les **petits budgets**

N’attendez plus, et cherchons l’espace de stockage qu’il vous faut; [Je cherche un espace de stockage](http://www.costockage.fr/)

### De quelle surface ai-je besoin ?

La plupart des gens sans expérience préalable de stockage estiment avoir besoin d'une surface d'au moins 15m².  
Chez Costockage, on cherche pour vous **la solution la plus juste**, inutile de réserver et payer un espace trop grand pour vous. Nos conseillers peuvent vous accompagner et ajuster la surface qu’il vous faut si besoin, que ce soit avant ou après la réservation. Dans tous les cas, on peut toujours modifier la surface de stockage si votre besoin diffère.  
  
Voici donc quelques ordres de grandeur à avoir en tête.

La **surface**se calcule au sol et son unité de mesure est en **m²**. Il s'agit de longueur x la largeur.

Le volume se calcule en prenant en compte la hauteur et se calcule en m3. Il s'agit de la surface x la hauteur.

En général on stocke sur 2m de haut. Difficile de faire plus haut sans matériel adapté   
Par exemple, 4m2 équivaut à 8m3.

Si vous déménagez, il faut environ **10% de la surface de la maison/appartement pour stocker ce qu’il y a dedans**. Par exemple, si votre maison fait 120m2, il est fort probable qu’il vous faille la taille d’un garage, soit environ 12m2 de stockage.

Dans **1m²**, vous pouvez stocker **10 cartons de taille standard**

### Je veux visiter l'espace avant de réserver

Après avoir trouvé votre bonheur sur le site, vous pouvez aller visiter l’espace de votre choix.

Pour cela, il vous suffit (et il est indspensable) de cliquer sur le **bouton rouge “Demande de location”** et de remplir le formulaire.

Cette demande de location n’est pas engageante car **vous pouvez toujours l’annuler gratuitement jusqu’à J-3.**

Exemple : vous réservez pour le 15 juin, vous avez jusqu’au 12 juin pour annuler sans frais. Aucun prélèvement n'aura lieu avant le 13 juin.   
  
Il est conseillé de procéder à **plusieurs demandes de locations** afin d’augmenter vos chances de trouver le meilleur espace de stockage. Faire plusieurs demandes de location **augmente vos chances de trouver rapidement la perle rare,** et cela reste sans engagement.

Si besoin, vous pouvez même annuler toutes les demandes si aucune ne vous convenait.

Cette demande enverra directement un SMS au propriétaire. A partir de ce moment-là, **il a 48H pour accepter** ou refuser la demande (et 90% valident dans les 6h)  
Si la demande reste sans réponse, elle expire sous 48H et aucun prélèvement n'est programmé.

Lorsque la demande est **validée**par ce dernier, vous recevez automatiquement**un mail avec son numéro de téléphone** et son adresse. V**ous pouvez ainsi organiser une visite**.  
Si la visite n’est pas concluante, il vous suffira d'annuler la demande. C'est gratuit et vous pouvez le faire jusqu'à 3 jours avant le début du contrat.

### Au bout de combien de temps ai-je une validation du propriétaire ?

En principe, nos propriétaires ont **48h** pour valider ou refuser une réservation.

Au-delà, elle sera considérée comme refusée et aucun paiement n’aura lieu.  
Néanmoins, les propriétaires qui ont le badge Certifié ou qui ont un Centre de stockage ne mettent souvent**pas plus de quelques heures** pour répondre à une demande de location et la valident dans la majorité des cas car leurs annonces sont à jour (90% des réservations sont validées)

Apprenez en plus sur la manière dont vous pouvez trouver un propriétaire fiable selon les critères Costo  (lien vers Y a-t-il des propriétaires plus recommandés que d'autres ?)  
  
Si vous avez choisi de réserver un espace chez un propriétaire qui n’est pas certifié ou en centre de stockage, nous vous recommandons de faire**plusieurs réservations**chez plusieurs propriétaires pour vous assurer une réponse rapide et davantage de chance d’avoir une acceptation de votre demande.

### Je viens de réserver, quand serai-je prélevé(e)?

Au moment de la réservation, il n’y a aucun paiement ni prélèvement.

Si la réservation n’est **pas acceptée** par le costockeur, il n’y a **aucun paiement ni prélèvement.**

Si la réservation est **acceptée**par le costockeur, le **premier paiement a lieu 48h avant le début du contrat**. Deux cas de figure:

1. Vous réservez plus de 48h avant la date d’emménagement souhaitée

Exemple: Nous sommes le 5 Juin, vous réservez pour le 15 Juin. Le premier prélèvement a lieu le 13 Juin.  
Aucun prélèvement avant le 13 Juin et vous pourrez tout à fait modifier ou annuler gratuitement votre contrat avant cette date.

2. Vous réservez moins de 48h avant la date d’emménagement souhaitée

Exemple: Nous sommes le 5 Juin, vous réservez pour débuter votre contrat le 6 Juin.   
Si le propriétaire refuse ou ne valide pas, il n’y aura aucun prélèvement.  
Si le propriétaire valide, Le premier loyer sera prélevé le jour de la validation, à savoir le 6 Juin.

### Si je réserve en milieu de mois, suis je prélevé au prorata ou du mois complet ?

Vous pouvez réserver à n’importe quelle date du mois car le tarif mensuel est “de date à date”.

*Exemple:  
Vous êtes intéressé par un espace dont le prix est de 100€/mois et souhaitez le réserver le 10 Janvier.  
Le 8 Janvier, vous serez prélevé(e) de 100€ pour la période du 10 Janvier au 10 Février.  
Le 8 Février, vous serez prélevé(e) de 100€ pour la période du 10 Février au 10 Mars*

Si la date de prélèvement mensuel ne vous convient pas, vous pourrez faire la demande de modification de date par mail à support@costockage.fr (réponse sous 48h maximum)

Vous pouvez également arrêter votre contrat à une autre date car le dernier prélèvement sera calculé au prorata des jours stockés, en tenant compte du préavis de 15 jours.  
Lisez à ce sujet nos articles suggérés plus bas

### J'occupe finalement un espace plus grand/petit, que faire ?

### Vous avez mal estimé votre déménagement ? Des effets à retirer ou rajouter au dernier moment ?

### Aucun problème, un contrat peut être modifié à tout moment.

### Etape 1: Effectuer une nouvelle demande sur la surface adéquate

### **Faites une nouvelle demande de location sur l’espace que vous occupez réellement afin de vous assurer que personne ne le réserve entre temps. Comment faire: Dans la rubrique “mes locations”, cliquez sur le lien de l’annonce dans la colonne “Annonce”.**

### **Cette dernière s’ouvrira sur une nouvelle page. Sous le prix situé sur la droite,un menu déroulant vous permet de choisir la surface souhaitée**

### Etape 2: Annulation de votre ancienne demande

### A. Réservation non commencée

### Comment faire ? - Onglet “Mes locations” > “Modifier la réservation”. - Une nouvelle page s’ouvrira avec un cadre vert, vous pouvez cliquer sur le bouton “Annuler” - Indiquez  “j’ai trouvé un autre espace sur le site” dans la liste des motifs d’annulation proposés. - Dans le message écrivez “Je prend un local plus grand/petit” - Cliquez sur “Envoyer”

B. Votre contrat a déjà commencé (car la date de la réservation est antérieure à celle d’aujourd’hui)

Demandez votre annulation par un mail à [support@costockage.fr](mailto:support@costockage.fr).  
  
N'oubliez pas de:  
- Mettre le propriétaire en copie du mail.  
Vous trouverez son adresse dans le mail de confirmation de location que vous avez reçu intitulé “Réservation validée - Bravo!". Sans cela, nous ne pourrons pas avoir son autorisation écrite de modifier le contrat.

- Indiquer la surface ou le numéro de box que vous occupez réellement.

Par la suite, vous recevrez un mail de confirmation de traitement du mail sous 48h maximum.

### Est-il possible de modifier ma date de prélèvement ?

Tout à fait !  
  
Votre loyer n’a pas été honoré ? Vous souhaitez modifier la date de prélèvement car vous attendez une rentrée d’argent ?  
  
Ecrivez à [support@costockage.fr](mailto:support@costockage.fr) afin de nous indiquer la date de prélèvement qui vous arrange et vous permet de voir les prélèvements passer sans refus.