

Instrukcja obsługi WYNAJO

Stan na 18 września 2026 · <https://wynajo.pl>

WYNAJO łączy osoby i firmy, które mają sprzęt budowlany albo ogrodowy, z tymi, które potrzebują go na kilka dni. Ta instrukcja opisuje po kolei wszystko, co możesz zrobić w serwisie.

Cztery zasady, na których stoi cały serwis:

- **WYNAJO nie pośredniczy w płatnościach.** Za wynajem i kaucję płacicie sobie bezpośrednio — gotówką, BLIK-iem albo przelewem. Aplikacja zapisuje tylko to, co obie strony potwierdziły.
- **Umowę najmu zawieracie między sobą.** WYNAJO przygotowuje wzór, zapisuje akceptacje obu stron i zdjęcia protokołu, ale nie jest stroną umowy.
- **Dane kontaktowe pokazujemy dopiero po przyjęciu rezerwacji.** Wcześniej widać imię i inicjał nazwiska oraz przybliżoną okolicę odbioru.
- **Konto jest bezpłatne.** Płatne są tylko usługi WYNAJO opłacane kredytami: promowanie ofert, a na koncie firmowym — przyjmowanie rezerwacji.

Spis treści

1. Konto
2. Szukanie sprzętu
3. Rezerwacja krok po kroku (najemca)
4. Wystawianie sprzętu (właściciel)
5. Problemy i spory
6. Kredyty i usługi płatne
7. Konto firmowe i weryfikacja
8. Kto co widzi — prywatność
9. Najczęstsze komunikaty
10. Kontakt

1. Konto

1.1. Zakładanie konta

1. Kliknij **Założ konto**.

2. Podaj imię i nazwisko, adres e-mail i hasło (dwa razy to samo).
3. Jeśli nie chcesz wymyślać hasła, kliknij **Wygeneruj hasło za mnie**. Wpiszemy je w oba pola i pokażemy na ekranie — skopiuj je przyciskiem obok i zapisz w menedżerze haseł, bo później go nie pokażemy. Hasło powstaje w Twojej przeglądarce i trafia do nas dopiero z formularzem.
4. Zaznacz **Akceptuję regulamin i zapoznałem się z polityką prywatności**.
5. Kliknij **Założ konto**.
6. Otwórz wiadomość, którą wyślemy na podany adres, i kliknij link potwierdzający.

Dopóki nie potwierdzisz adresu, nie wystawisz sprzętu ani nie zarezerwujesz cudzego. Jeśli wiadomość nie dotarła, sprawdź folder ze spamem, a na stronie „Potwierdź adres e-mail” kliknij **Wyślij link ponownie**.

Po potwierdzeniu adresu wysyłamy wiadomość powitalną z tą instrukcją w pliku PDF.

Inni użytkownicy widzą tylko Twoje imię i pierwszą literę nazwiska, na przykład „Marta B.”. Pełne imię i nazwisko pokazujemy drugiej stronie dopiero po przyjęciu rezerwacji. Konta firmowe są podpisane nazwą firmy.

1.2. Logowanie

Podaj adres e-mail i hasło, a potem kliknij **Zaloguj się**. Opcja **Zapamiętaj mnie** utrzymuje zalogowanie na tym urządzeniu — nie zaznaczaj jej na cudzym komputerze.

Jeśli dodałeś klucz dostępu, użyj przycisku **Zaloguj się kluczem dostępu**. Przy włączonej weryfikacji dwuetapowej po hasle poprosimy o sześciocyfrowy kod z aplikacji albo o kod odzyskiwania.

1.3. Zapomniane hasło

Na stronie logowania kliknij **Nie pamiętasz hasła?**, podaj adres e-mail i otwórz link z wiadomości. Ustawisz na nim nowe hasło.

1.4. Profil

Menu konta (na dole menu bocznego) → **Ustawienia** → **Profil**. Ustawisz tam:

- **Imię i nazwisko** — tak podpisujemy Twoje oferty i rezerwacje.
- **Adres e-mail** — po zmianie trzeba potwierdzić nowy adres linkiem.
- **Numer telefonu** — bez niego nie wyślesz ani nie przyjmiesz rezerwacji. Wpisz go w dowolnej postaci, na przykład „600 100 200” albo „+48 600 100 200”; zapiszemy go w jednym formacie. Numery zagraniczne wpisuj z prefiksem kraju. Jeden numer może być przypisany tylko do jednego konta. Druga strona zobaczy go dopiero po przyjęciu rezerwacji, a w ogłoszeniach nie pokazujemy go nigdy.

Zmiany zapisujesz przyciskiem **Zapisz**.

1.5. Bezpieczeństwo

Ustawienia → **Bezpieczeństwo**. Wejście do tej sekcji może wymagać ponownego podania hasła.

- **Zmiana hasła** — podaj obecne hasło, nowe i jego powtórzenie, a potem kliknij **Zapisz**.
- **Weryfikacja dwuetapowa** — kliknij **Włącz weryfikację dwuetapową**, zeskanuj kod QR aplikacją uwierzytelniającą (na przykład Google Authenticator albo Microsoft Authenticator) i wpisz sześciocyfrowy kod. Zapisz kody odzyskiwania w bezpiecznym miejscu — pozwolą się zalogować, gdy stracisz telefon. Wyłączysz ją przyciskiem **Wyłącz weryfikację dwuetapową**.
- **Klucze dostępu (passkeys)** — logowanie bez hasła odciskiem palca, twarzą albo PIN-em urządzenia. Nadaj kluczowi nazwę, kliknij **Dodaj klucz** i potwierdź na urządzeniu. Klucz możesz później usunąć.

1.6. Wygląd

Ustawienia → **Wygląd**: **Jasny**, **Ciemny** albo **Systemowy**. Ustawienie dotyczy tej przeglądarki.

1.7. Powiadomienia

Dzwonek w górnym pasku pokazuje liczbę nieprzeczytanych powiadomień i kilka ostatnich. Pełną listę otworzysz na stronie **Powiadomienia**, gdzie możesz przełączać **Wszystkie** i **Nieprzeczytane**, oznaczyć jedno jako przeczytane albo kliknąć **Oznacz wszystkie jako przeczytane**. Kliknięcie powiadomienia otwiera sprawę, której dotyczy.

Najważniejsze sprawy wysyłamy dodatkowo e-mailem: prośbę o rezerwację, jej przyjęcie i anulowanie, czekające potwierdzenie wydania lub zwrotu, spory, zamówienia kredytów i decyzję o weryfikacji firmy. Drobniejsze zdarzenia trafiają tylko do dzwonka. E-mailem przychodzą też alerty z zapisanych wyszukiwań — te włączasz i wyłączasz sam (punkt 2.4).

1.8. Pulpit

Po zalogowaniu trafiasz na **Pulpit** — pierwszą pozycję w menu bocznym. Zbieramy na nim to, co dotyczy tylko Ciebie:

- **Wymaga Twojej uwagi** — lista spraw czekających na Twoją reakcję, od najpilniejszej. Znajdą się na niej: brakujący numer telefonu, zgłoszony spór, prośba o rezerwację z informacją, ile czasu zostało do odpowiedzi, rozliczenie do potwierdzenia, umowa do zaakceptowania, wydanie albo zwrot sprzętu do potwierdzenia oraz zakończony wynajem bez oceny. Każda pozycja prowadzi prosto tam, gdzie ją załatwisz. Gdy lista jest pusta, znaczy to, że nikt nie czeka na Twoją odpowiedź.

- **Najbliższe terminy** — wydania i zwroty na najbliższy tydzień, z podpisem „Dziś” albo „Jutro” i nazwą drugiej strony.
- **Twoje konto** — saldo kredytów, liczba Twoich ofert (opublikowanych, w szkicach i wstrzymanych) oraz wynajmy: w toku, czekające na odpowiedź i zakończone.

Na nowym koncie pokazujemy zamiast tego trzy kroki na początek: przejrzanie ofert, wystawienie własnego sprzętu i tę instrukcję.

1.9. Usunięcie konta

Ustawienia → **Profil** → **Usuń konto**. Potwierdzasz je hasłem.

Konta nie da się usunąć, dopóki masz rezerwacje w toku (zarezerwowane, potwierdzone, w trakcie albo sporne) albo nieopłacone zamówienie kredytów.

Jeśli masz historię wynajmów albo zakupów, konto jest anonimizowane: usuwamy dane osobowe, a historia zostaje u drugiej strony wynajmu i w dokumentach księgowych. Oferty bez rezerwacji usuwamy, a te z rezerwacjami archiwizujemy bez zdjęć i adresu. Niewykorzystane kredyty przepadają.

2. Szukanie sprzętu

2.1. Strona główna

Gdy wpiszesz co najmniej dwie litery w pole **Czego potrzebujesz?**, pod polem pojawi się lista podpowiedzi: najpierw pasujące kategorie z liczbą ofert, potem konkretne opublikowane oferty z kategorią, miejscowością i ceną za dobę. Każda podpowiedź ma ikonę swojej kategorii. Wybierz ją myszą albo strzałkami i Enterem — przeniesiemy Cię prosto na stronę kategorii albo oferty. Możesz też zignorować listę i nacisnąć **Szukaj**: wtedy przeszukamy tytuły i opisy wszystkich ofert.

Pod wyszukiwarką jest tablica katalogu. Po lewej stronie (na telefonie — w przewijanym pasku nad spisem) masz wszystkie główne grupy sprzętu z liczbą ofert w każdej, a obok kategorie z wybranej grupy, każda ze swoim rysunkiem i liczbą ofert. Grupa, w której nikt jeszcze nic nie wystawił, też jest na liście — ma zero przy nazwie i link do wystawienia pierwszego sprzętu. Niżej jest sekcja **Aktualne oferty** — najpierw oferty promowane, oznaczone etykietą, potem najnowsze. Kolejność i oznaczenia są takie same jak w katalogu.

2.2. Katalog ofert

Katalog (**Oferty**) jest dostępny bez logowania. Masz w nim:

- pole **Czego szukasz?** i przycisk **Szukaj** — szuka w tytułach i opisach;
- **Kategoria** — jedna z kategorii sprzętu albo wszystkie;

- **Od i Do** — daty wynajmu. Filtr zadziała, gdy wybierzesz obie; pokazujemy wtedy tylko sprzęt wolny przez cały ten okres;
- **Cena do (zł/dobę)**;
- **Odległość** — od 5 do 100 km, działa po włączeniu lokalizacji;
- **Sortuj** — Najnowsze, Najtańsze, Najdroższe, a po włączeniu lokalizacji także Najbliżej;
- **Szukaj w pobliżu** — przeglądarka zapyta o zgodę na lokalizację. Wyłączysz ją, klikając **Wyszukiwanie wokół Twojej lokalizacji**.

Wyniki to lista i mapa z cenami na pinezkach. Na telefonie przełączasz je przyciskami **Lista** i **Mapa**. Adres strony zawiera wybrane filtry, więc możesz go skopiować i wysłać dalej. Dłuższe wyniki dzielimy na strony (**Poprzednia**, **Następna**).

Nad wynikami pokazujemy do 2 ofert **Promowanych**, a niektóre oferty na liście mają ramkę i etykietę **Wyróżnione**. To płatna widoczność właściciela: promowane oferty i tak muszą pasować do Twoich filtrów, a ich kolejność jest losowa. Płatna promocja nie mówi nic o wiarygodności — o tym mówią oceny i odznaka zweryfikowanego partnera.

Serwis ma też strony kategorii i miast pod adresami w rodzaju

<https://wynajo.pl/wynajem/zageszczarki/krakow> — wygodne do zapisania w zakładkach.

2.3. Strona oferty

Znajdziesz na niej zdjęcia (kliknij miniaturę, żeby powiększyć), kategorię, odznakę **Zweryfikowany partner** przy firmach sprawdzonych przez WYNAJO, opis sprzętu, przybliżoną okolicę odbioru na mapie, promień dowozu, cenę za dobę, kaucję, dodatki płatne oraz oceny właściciela.

Dokładnego adresu i numeru telefonu nie ma na stronie oferty — najemca dostaje je po przyjęciu rezerwacji. Pinezka na mapie stoi około 350 metrów od prawdziwego punktu odbioru.

2.4. Zapisane wyszukiwania i alerty

Nie znalazłeś dziś nic dla siebie? Ustaw filtry w katalogu i kliknij **Zapisz wyszukiwanie** (przycisk pod filtrami, widoczny po zalogowaniu). Raz dziennie, rano, sprawdzamy, czy ktoś wystawił pasujący sprzęt, i wysyłamy powiadomienie w aplikacji oraz e-mail z listą nowych ofert.

- Zapisane wyszukiwania znajdziesz w menu bocznym w **Zapisane wyszukiwania**. Możesz mieć ich 10.
- Przy każdym są przyciski **Wyłącz alert** (wyszukiwanie zostaje, przestajemy wysyłać) i **kosz**, który usuwa je zupełnie. Alert wyłączysz też linkiem z każdej wiadomości.
- Po ponownym włączeniu alertu liczymy nowe oferty od tego momentu — nie dostaniesz zaległości z całego okresu.

- **Terminów wynajmu nie zapisujemy.** Alert dotyczy nowego sprzętu, a nie konkretnych dat, bo zapisany weekend przestałby pasować po tygodniu.
- Nie informujemy Cię o Twoich własnych ofertach.
- Usunięcie konta kasuje wszystkie zapisane wyszukiwania.

3. Rezerwacja krok po kroku (najemca)

3.1. Zanim zarezerwujesz

Potrzebujesz konta z potwierdzonym adresem e-mail i numerem telefonu w profilu. Bez numeru zamiast przycisku rezerwacji zobaczysz **Dodaj numer telefonu**.

3.2. Wyśłanie prośby

1. W kalendarzu kliknij dzień odbioru, a potem dzień zwrotu. Wynajem jednodniowy to jeden kliknięty dzień. Dni szare są już zajęte.
2. Zaznacz dodatki, jeśli ich potrzebujesz. Cenę dodatku doliczamy raz do całej rezerwacji, niezależnie od liczby dni.
3. Wybierz w polu **Jak zapłacisz przy odbiorze**: gotówka, BLIK albo przelew bankowy.
4. Sprawdź wycenę: liczbę dni i czynsz, dodatki, **Do zapłaty właścicielowi** oraz **Kaucja (zwrotna)**.
5. Kliknij **Wyślij prośbę o rezerwację**.

Możesz rezerwować do 180 dni do przodu, a jeden wynajem może trwać najwyżej 60 dni.

To prośba, nie płatność. Terminy są od razu zablokowane dla innych, a właściciel ma 48 godzin na odpowiedź. Jeśli nie odpowie, prośba wygasa, terminy wracają do kalendarza, a Ty dostajesz powiadomienie. Swoje rezerwacje znajdziesz w zakładce **Rezerwacje → Wynajmuję**. Prośbę możesz wycofać przyciskiem **Anuluj rezerwację**; powód jest opcjonalny.

3.3. Po przyjęciu rezerwacji

Dostajesz powiadomienie i e-mail. W rezerwacji pojawiają się: pełne imię i nazwisko właściciela, jego numer telefonu (kliknięcie dzwoni) oraz dokładny adres odbioru z mapą. Zadzwoń i umówcie się na godzinę odbioru.

3.4. Umowa najmu

W panelu **Umowa najmu** otwórz **Umowa (PDF)** i przeczytaj ją. Potem kliknij **Akceptuję umowę**, zaznacz oświadczenie o przeczytaniu i potwierdź przyciskiem **Akceptuję**.

Akceptacja w aplikacji to zawarcie umowy w formie dokumentowej. Zapisujemy jej datę i adres IP każdej ze stron. Umowa jest zawarta, gdy zaakceptują ją obie strony — bez tego nie da się potwierdzić wydania sprzętu. Treść umowy jest zamrożona w chwili przygotowania, więc późniejsza edycja oferty jej nie zmienia.

3.5. Odbiór sprzętu

Na miejscu:

1. Obejrzyjcie sprzęt razem z właścicielem.
2. Zróbcie zdjęcia w sekcji **Wydanie sprzętu** — potrzebne są co najmniej 2. Zdjęcia może dodawać każda ze stron. Najlepiej sfotografować widok ogólny, stan obudowy, licznik motogodzin i wszystkie widoczne rysy.
3. Zapłać czynsz, dodatki i kaucję w ustalony sposób.
4. Kliknij **Potwierdzam odbiór sprzętu**.

Gdy obie strony potwierdzą, rezerwacja przechodzi w stan **W trakcie**. Jeśli druga strona nie potwierdzi w ciągu 48 godzin od Twojego potwierdzenia, system potwierdzi za nią i odnotuje to w historii rezerwacji.

Zdjęcia protokołu widzą tylko strony rezerwacji, a przy sporze także mediator WYNAJO.

3.6. Rozliczenia

W sekcji płatności każda kwota ma osobną pozycję: czynsz najmu, dodatki, kaucja, a po zwrocie — zwrot kaucji i ewentualne potrącenie. Przy każdej pozycji jest napisane, czy płacisz, czy otrzymujesz.

Po przekazaniu pieniędzy jedna strona klika **Potwierdź, że przekazałem**, a druga **Potwierdź, że otrzymałem**. Pozycja jest rozliczona dopiero wtedy, gdy potwierdzą ją obie strony. Potwierdzenia odblokowują się po przyjęciu rezerwacji, bo pieniądze przechodzą z rąk do rąk przy odbiorze. To oświadczenia stron — WYNAJO nie przyjmuje i nie przekazuje tych pieniędzy.

3.7. Zwrot sprzętu

W sekcji **Zwrot sprzętu** zróbcie zdjęcia z tych samych ujęć co przy wydaniu (znów co najmniej 2) i kliknij **Potwierdzam zwrot sprzętu**. Po potwierdzeniu przez obie strony wynajem jest zakończony, a w płatnościach pojawia się pozycja **Zwrot kaucji** — potwierdź ją, gdy dostaniesz pieniądze.

Potwierdzenie zwrotu oznacza tylko, że sprzęt wrócił, a nie że jest bez zarzutu. Problem możesz zgłosić jeszcze przez 48 godzin po zakończeniu wynajmu.

3.8. Ocena

Po zakończonym wynajmie wystawcie sobie oceny: od 1 do 5 gwiazdek i opcjonalny komentarz (do 1000 znaków), przycisk **Opublikuj ocenę**. Każda strona ocenia raz, ocena pojawia się od razu i wlicza się do średniej.

3.9. Anulowanie

Przed wydaniem sprzętu każda ze stron może anulować rezerwację przyciskiem **Anuluj rezerwację**; powód jest opcjonalny, ale druga strona go zobaczy. Terminy wracają do kalendarza, a dane kontaktowe znikają z rezerwacji. Po wydaniu sprzętu anulowanie nie jest już możliwe — wtedy zostaje zgłoszenie problemu.

4. Wystawianie sprzętu (właściciel)

4.1. Nowa oferta

Moje oferty → Wystaw sprzęt. W formularzu podajesz:

- **Kategorię** — wybierasz w dwóch krokach. Najpierw klikasz grupę: sprzęt budowlany, elektronarzędzia, dostęp i praca na wysokości, pomiary, czyszczenie, zasilanie, ogród, transport, imprezy, camping, foto i wideo, sport i rekreacja albo „Pozostały sprzęt” na wszystko, co nie pasuje do żadnej z nich. Potem wybierasz kategorię z tej grupy. Przycisk **Wszystkie grupy** wraca do pierwszego kroku.
- **Tytuł ogłoszenia** — do 160 znaków, najlepiej marka, model i najważniejszy parametr, bo tak szukają najemcy.
- **Opis** — od 30 do 5000 znaków: stan techniczny, rocznik, co jest w komplecie, na co uważać przy obsłudze.
- **Wartość sprzętu (zł)** — nie pokazujemy jej najemcom, służy tylko do wyliczenia sugerowanej stawki i kaucji. Po jej wpisaniu pojawia się podpowiedź, którą wstawisz przyciskiem **Użyj sugestii**.
- **Cena za dobę (zł)** i **Kaucja (zł)** — 0 w kaucji oznacza brak kaucji. Kwoty wpisujesz w złotych, z przecinkiem albo bez.
- **Odbiór** — **Miejscowość** i **Ulica** z podpowiedziami z rejestru GUS TERYT, **Numer**, **Kod pocztowy** oraz **Punkt odbioru na mapie**. Pinezka ustawia się sama po wpisaniu adresu; możesz ją przesunąć albo kliknąć właściwe miejsce na mapie. W katalogu pokazujemy tylko przybliżoną okolicę.
- **Promień dowozu (km)** — 0 oznacza wyłącznie odbiór osobisty, najwięcej 200 km.

Kliknij **Utwórz szkic**. Oferta zapisuje się jako szkic i nie jest jeszcze widoczna. Jeśli czegoś brakuje, komunikaty pojawią się pod polami, a formularz przewinie się do pierwszego błędu.

W ogłoszeniu nie wolno podawać danych kontaktowych — numeru telefonu, adresu e-mail (także zapisanego słowami), adresów stron ani nazw komunikatorów. Formularz odrzuci taki tekst i pokaże fragment do usunięcia. Numer telefonu najemca dostanie automatycznie, gdy przyjmiesz jego rezerwację.

4.2. Zdjęcia

Na stronie oferty masz dwie drogi. Na telefonie kliknij **Zrób zdjęcie** — aparat otworzy się od razu, a gotowe ujęcie trafi na listę do wysłania; możesz tak zrobić kilka zdjęć po kolei. Na komputerze (albo gdy zdjęcia już masz) kliknij **Wybierz z plików** i wskaż je z dysku — JPG, PNG albo WebP, do 10 naraz, każde najwyżej 12 MB.

Przy każdym zdjęciu wybierasz **Całe** (pokazane w całości) albo **Przytnij** (kadr 4:3 jak na liście wyników; kadr zatwierdzasz przyciskiem **Zastosuj kadr**). Na końcu kliknij **Wyślij zdjęcia**.

Do publikacji potrzebne są co najmniej 3 zdjęcia. Zdjęcie usuniesz ikoną kosza. Każde zdjęcie przygotowujemy w przeglądarce przed wysłaniem: obracamy zgodnie z orientacją aparatu, zmniejszamy i usuwamy metadane, w tym miejsce wykonania zdjęcia.

4.3. Dodatki płatne

W sekcji **Dodatki płatne** dodasz sześć rodzajów usług, każdą raz na ofertę:

- **Transport** — dowozisz sprzęt i odbierasz go po wynajmie;
- **Instruktaż obsługi** — pokazujesz przy odbiorze, jak bezpiecznie pracować sprzętem;
- **Montaż** — rozstawiasz albo montujesz sprzęt na miejscu;
- **Paliwo** — wydajesz sprzęt z pełnym bakiem i nie rozliczasz paliwa osobno;
- **Materiały eksploatacyjne** — dokładasz to, co się zużywa: tarcze, żyłkę, olej;
- **Czyszczenie po zwrocie** — najemca oddaje sprzęt brudny, a Ty czyścisz go sam.

Przy każdej podajesz cenę (doliczaną jednorazowo do rezerwacji) i opcjonalny opis do 255 znaków, a potem klikasz **Dodaj usługę**.

Dodatek możesz edytować (ikona ołówka), tymczasowo ukryć przed najemcami (ikona oka) albo usunąć (ikona kosza). Transport ma sens tylko przy promieniu dowozu większym niż 0 — inaczej pokażemy ostrzeżenie. Zmiana albo usunięcie dodatku nie zmienia cen w już złożonych rezerwacjach.

4.4. Publikacja, wstrzymanie, edycja i usunięcie

Oferta ma jeden ze stanów: **Szkic**, **Opublikowana**, **Wstrzymana** albo **Zarchiwizowana**.

- **Opublikuj** — przycisk działa po dodaniu wymaganych zdjęć.
- **Wstrzymaj** — oferta znika z wyszukiwarki, a złożone rezerwacje trwają dalej. Używaj tego, gdy sprzęt ma wrócić do wynajmu na razie nie wiadomo kiedy; jeśli znasz daty, lepiej zablokuj je w kalendarzu (punkt 4.5) — oferta zostaje wtedy widoczna.
- **Edytuj** → **Zapisz zmiany** — adres oferty nie zmienia się po zmianie tytułu.
- **Usuń ofertę** → **Usuń trwale** — nie zadziała, dopóki oferta ma rezerwacje zajmujące kalendarz.

4.5. Kalendarz — blokowanie terminów

Wyjeżdżasz, oddajesz sprzęt do serwisu albo umówiłeś wynajem poza WYNAJO? Zablokuj te dni zamiast wstrzymywać całą ofertę. **Moje oferty** → **Kalendarz** przy wybranej ofercie.

1. Kliknij pierwszy i ostatni dzień, którego nie chcesz wynajmować. Jedno kliknięcie blokuje jeden dzień.
2. Wybierz powód (**Zablokowane przez właściciela** albo **Serwis**) i — jeśli chcesz — dopisz notatkę. Notatki nie widzi nikt poza Tobą.
3. Kliknij **Zablokuj terminy**.

Zablokowane dni znikają z kalendarza w ofercie: nikt nie wyśle na nie prośby o rezerwację, nie wejdą też w wyniki wyszukiwania z filtrem dat. Oferta zostaje widoczna w katalogu, więc dalej zbierasz rezerwacje na pozostałe terminy — tym różni się blokada od **Wstrzymaj** (punkt 4.4), które ukrywa całą ofertę.

- Dni zajęte przez rezerwacje są w kalendarzu wyszarzone i wypisane osobno. Zwalnia je dopiero anulowanie rezerwacji — blokadą się ich nie „nadpisze”.
- Dwie blokady nie mogą zachodzić na siebie ani na rezerwację; w takim wypadku pokażemy komunikat i nic nie zapiszemy.
- Blokadę zdejmujesz kosztem obok jej terminu — dni od razu wracają do wynajmu.
- Blokować można od dziś do 180 dni w przód, czyli tak daleko, jak sięgają rezerwacje.

4.6. Obsługa prośby o rezerwację

O nowej prośbie informujemy e-mailem, powiadomieniem i licznikiem przy zakładce **Rezerwacje**. Otwórz **Rezerwacje** → **Moje oferty**. Zobaczysz daty, dodatki, kwoty, wybrany sposób płatności oraz imię i oceny najemcy.

Masz 48 godzin na decyzję: **Przyjmij rezerwację** albo **Odrzuć prośbę** (powód opcjonalny). Do przyjęcia potrzebny jest numer telefonu w profilu, a na koncie firmowym — wystarczająca liczba kredytów na opłatę za przyjęcie (punkt 6.4). Prośba bez odpowiedzi wygasa sama i zwalnia terminy.

Po przyjęciu dostajesz dane kontaktowe najemcy, a dalej postępujecie tak samo jak w punktach 3.4–3.9. Po Twojej stronie przyciski nazywają się **Potwierdzam wydanie sprzętu** i **Potwierdzam odbiór zwrotu**, a w rozliczeniach potwierdzasz otrzymanie czynszu, dodatków i kaucji oraz przekazanie zwrotu kaucji.

4.7. Kaucja

Kaucję bierzesz przy wydaniu i potwierdzasz jej otrzymanie w rozliczeniach. Po zwrocie sprzętu oddajesz ją najemcy i potwierdzasz przekazanie.

Jeśli sprzęt wrócił uszkodzony albo niekompletny, nie zatrzymuj kaucji samodzielnie — zgłoś problem (rozdział 5) w ciągu 48 godzin od zakończenia wynajmu. Zwrot kaucji zostanie wtedy wstrzymany do rozstrzygnięcia.

5. Problemy i spory

Zgłoszenie możesz złożyć po zakończeniu wynajmu, w ciągu 48 godzin. Do jednej rezerwacji składa się jedno zgłoszenie.

Jak zgłosić. W rezerwacji kliknij **Zgłoś problem** i wypełnij:

- **Czego dotyczy** — właściciel wybiera spośród: uszkodzenie sprzętu, brakujące elementy lub akcesoria, spóźniony zwrot, inny problem. Najemca: sprzęt nie działał jak należy, kaucja nie została zwrócona, inny problem.
- **Co się stało** — od 20 do 2000 znaków.
- **Ile kaucji chcesz zatrzymać (zł)** — tylko właściciel, najwyżej tyle, ile wynosi kaucja. Większej szkody dochodzi się już poza WYNAJO.
- **Zdjęcia** — najlepiej z tych samych ujęć co zdjęcia z wydania, bo mediator porówna je obok siebie.

Po wysłaniu zgłoszenia zwrot kaucji jest wstrzymany, a druga strona dostaje wiadomość.

Odpowiedź drugiej strony. Może kliknąć **Zgadzam się** — wtedy spór zamyka się bez mediatora, a potrącenie jest takie, jak w zgłoszeniu. Może też opisać swoje stanowisko (od 10 do 2000 znaków), dołączyć zdjęcia i kliknąć **Nie zgadzam się — przekaż mediatorowi**.

Wycofanie. Osoba zgłaszająca może kliknąć **Wycofaj zgłoszenie**. Kaucja wraca wtedy do najemcy w całości, a kolejnego zgłoszenia do tej rezerwacji nie da się już złożyć.

Mediacja. Mediator WYNAJO porównuje zdjęcia z wydania i zwrotu oraz wyjaśnienia stron, a potem wydaje decyzję z uzasadnieniem — dostaniecie ją e-mailem i zobaczycie w rezerwacji. **Decyzja mediatora jest rekomendacją, a nie wyrokiem**; każda ze stron zachowuje prawo do sądu. Ustalone potrącenie pojawia się w rozliczeniach jako osobna pozycja do potwierdzenia przez obie

strony.

Przez cały ten czas rezerwacja ma status **Sporna**.

6. Kredyty i usługi płatne

6.1. Czym są kredyty

Kredyty to przedpłata na usługi WYNAJO: promowanie ofert i opłatę za przyjęcie rezerwacji na koncie firmowym. Nie płaci się nimi za wynajem, nie wymienia ich na pieniądze ani nie przekazuje innym użytkownikom. Przy usunięciu konta niewykorzystane kredyty przepadają.

6.2. Zakup kredytów

Zakładka **Kredyty** → sekcja **Kup kredyty**. Dostępne pakiety:

- **Start** — 50 kredytów za 25 zł
- **Standard** — 120 kredytów za 50 zł
- **Pro** — 300 kredytów za 100 zł

Po wybraniu pakietu podajesz dane do rachunku (imię i nazwisko albo nazwę firmy, adres, opcjonalnie NIP), akceptujesz warunki i klikasz **Zamawiam i płacę przelewem**. Pokażemy wtedy dane do przelewu: odbiorcę, numer konta, kwotę i tytuł przelewu, czyli numer zamówienia. Każdą z tych danych skopiujesz jednym kliknięciem, dostaniesz je też e-mailem.

Na wpłatę masz 7 dni. Kredyty dopisujemy po zaksięgowaniu przelewu, zwykle w ciągu jednego dnia roboczego, i wystawiamy rachunek — pobierzesz go z historii zamówień. Nieopłacone zamówienie możesz anulować przyciskiem **Anuluj zamówienie**. Jeśli masz kilka nieopłaconych zamówień, złożenie kolejnego będzie zablokowane, dopóki ich nie opłacisz albo nie anulujesz.

Konsument może odstąpić od umowy zakupu kredytów w ciągu 14 dni — szczegóły w regulaminie.

6.3. Promowanie ofert

Moje oferty → **Promuj** przy opublikowanej ofercie:

- **Wyróżnienie** — 20 kredytów na 7 dni. Oferta dostaje ramkę i etykietę „Wyróżnione” na liście wyników.
- **Priorytet w wynikach** — 40 kredytów na 7 dni. Oferta trafia nad wyniki wyszukiwania, gdy pasuje do filtrów. Naraz priorytet może mieć 4 ofert w jednej kategorii i jednym mieście; gdy miejsca są zajęte, przycisk zarezerwuje najbliższy wolny termin — kredyty pobierzemy od razu, a priorytet ruszy sam.
- **Podbicie** — 10 kredytów jednorazowo. Oferta wraca na górę sortowania „Najnowsze”.

Zakup promocji, która już trwa, przedłuża ją: nowy okres zaczyna się po obecnym. Na liście ofert widać, do kiedy promocja działa.

6.4. Opłata za przyjęcie rezerwacji (konta firmowe)

Konta firmowe płacą kredytami za każdą przyjętą rezerwację. Osoby prywatne nie płacą nic.

Cena zależy od wartości wynajmu, czyli czynszu razem z dodatkami, bez kaucji:

- wynajem do 200 zł — 5 kredytów
- wynajem do 1 000 zł — 10 kredytów
- wynajem powyżej 1 000 zł — 20 kredytów

Kwotę dla konkretnej rezerwacji widzisz przed decyzją — w rezerwacji i w e-mailu o nowej prośbie.

Kredyty schodzą w chwili przyjęcia; przy zbyt małym saldzie przycisk przyjęcia jest nieaktywny, a obok pojawia się link **Dokup kredyty**. Opłata nie wraca, jeśli rezerwacja zostanie później anulowana.

6.5. Historia kredytów

W zakładce **Kredyty** zobaczysz wszystkie operacje: zakupy pakietów, promocje ofert, opłaty za przyjęte rezerwacje, kredyty powitalne i kredyty przyznane przez WYNAJO — każdą z saldem, jakie zostało po niej na koncie.

7. Konto firmowe i weryfikacja

Ustawienia → Weryfikacja firmy: wpisz **NIP** (w dowolnym zapisie). Od razu sprawdzimy go w rejestrze REGON GUS i pokażemy, jaka firma się pod nim kryje, a pole **Nazwa firmy w ofertach** uzupełnimy nazwą z rejestru — możesz ją skrócić do nazwy, pod którą działasz. Potem kliknij **Wyślij wniosek**. NIP, którego rejestr nie zna, albo firmy, która zakończyła działalność, nie przyjmujemy. Wniosek zatwierdza nasz zespół, odpowiadamy e-mailem. Gdy rejestr GUS chwilowo nie odpowiada, wniosek i tak możesz wysłać — sprawdzimy firmę ręcznie.

Po zatwierdzeniu:

- konto staje się kontem firmowym, a oferty są podpisane nazwą firmy;
- przy ofertach pojawia się odznaka **Zweryfikowany partner**;
- dopisujemy jednorazowo 30 kredytów powitalnych;
- od tej pory obowiązuje opłata za przyjęcie rezerwacji z punktu 6.4.

Wniosek odrzucony dostaje uzasadnienie i możesz złożyć go ponownie po poprawieniu danych. Jeden NIP może mieć jedno zweryfikowane konto. **Odznaki nie da się kupić** — dostają ją tylko

firmy sprawdzone w rejestrach.

8. Kto co widzi — prywatność

Informacja	Przed przyjęciem rezerwacji	Po przyjęciu rezerwacji
Imię i nazwisko	imię i inicjał, firmy — nazwa firmy	pełne, tylko druga strona
Numer telefonu	niewidoczny	widoczny dla drugiej strony
Adres e-mail	niewidoczny	niewidoczny
Adres odbioru	przybliżona okolica na mapie	dokładny adres dla najemcy
Wartość sprzętu	niewidoczna	niewidoczna
Zdjęcia protokołu	—	tylko strony rezerwacji i mediator przy sporze

Kilka zasad, które chronią obie strony:

- Nie przelewaj pieniędzy przed odbiorem sprzętu i nie wysyłaj zaliczek poza serwisem.
- Rób zdjęcia przy wydaniu i przy zwrocie, nawet gdy wszystko wygląda dobrze.
- Zaakceptujcie umowę przed odbiorem — bez niej nie potwierdzicie wydania.
- Ustalenia rób w aplikacji: potwierdzenia płatności i zdjęcia są jedynym dowodem, jakim dysponujecie przy sporze.

9. Najczęstsze komunikaty

- **„Dodaj numer telefonu w ustawieniach profilu”** — uzupełnij numer w Ustawieniach, bez niego nie wyślesz i nie przyjmiesz rezerwacji.
- **„Te terminy są już zajęte”** — ktoś zarezerwował sprzęt w międzyczasie; wybierz inne daty.
- **„Przyjęcie tej rezerwacji kosztuje ... a masz ...”** — dokup kredyty i wróć do rezerwacji, zanim prośba wygaśnie.
- **„Usuń ... — w ogłoszeniu nie podajemy telefonu, e-maila, linków ani komunikatorów”** — usuń z tekstu wskazany fragment.
- **„Najpierw obie strony muszą zaakceptować umowę najmu”** — otwórz panel Umowa najmu i zaakceptuj umowę.
- **„Dodajcie jeszcze ... zdjęcia”** — protokół wymaga co najmniej 2 zdjęć na etapie wydania i zwrotu.

- „Oferty z aktywnymi rezerwacjami nie można usunąć” — poczekaj na zakończenie rezerwacji albo wstrzymaj ofertę.
- „Konta nie można usunąć” — masz rezerwacje w toku albo nieopłacone zamówienie kredytów.

10. Kontakt

Najprościej napisać przez formularz na <https://wynajo.pl/kontakt> (link **Kontakt** w stopce). Wybierasz temat — konto i logowanie, rezerwacja lub wynajem, współpraca albo inna sprawa — wpisujesz treść i wysyłasz. Po zalogowaniu imię i adres e-mail wypełniamy za Ciebie. Odpowiadamy na podany adres w ciągu 24 godzin roboczych. Formularz chroni Cloudflare Turnstile: przed wysłaniem zaznacz pole potwierdzające, że nie jesteś robotem. Twojego adresu używamy wyłącznie do odpowiedzi na tę wiadomość.

Możesz też napisać wprost na admin@wynajo.pl. Na reklamację odpowiadamy w ciągu 14 dni. Reklamacji dotyczących samego wynajmu nie rozpatrujemy — te wyjaśniają między sobą strony umowy, w razie potrzeby przez zgłoszenie sporu.

Regulamin: <https://wynajo.pl/regulamin>. Polityka prywatności: <https://wynajo.pl/polityka-prywatnosci>.

Najnowszą wersję tej instrukcji znajdziesz zawsze pod adresem <https://wynajo.pl/instrukcja>, a plik PDF pobierzesz spod <https://wynajo.pl/instrukcja.pdf> albo z menu bocznego w panelu konta.