DOKUMENT PRAWNY

REGULAMIN

Zasady korzystania z serwisu machzero.pl, zamawiania i realizacji lotów zapoznawczych oraz sprzedaży voucherów.

Ostatnia aktualizacja: 2026-10-31

Regulamin w pliku PDF: pobierz wersję z 31 października 2026 r.

§ 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Regulamin określa zasady korzystania z serwisu machzero.pl i aplikacji mobilnej MACH ZERO, zawierania i wykonywania umów o Lot, sprzedaży Voucherów oraz korzystania z Konta.
2. Usługodawcą i stroną umów jest MACH ZERO spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Poznaniu, ul. Myśliborska 3, 60-432 Poznań, Polska, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0001250894, NIP 7812113778, REGON 545172118, kapitał zakładowy 6000,00 zł (dalej: **Operator**).
3. Kontakt z Operatorem: e-mail info@machzero.pl (Loty i Vouchery), szkolenia@machzero.pl (szkolenia), biuro@machzero.pl (reklamacje, odstąpienie od umowy, dane osobowe i inne sprawy formalne), telefon +48 601 720 806, adres do korespondencji jak siedziba.
4. Operator prowadzi zadeklarowaną organizację szkolenia (DTO) nr PL/DTO-156 pod nazwą Mach Zero Flight Academy, z bazą w Porcie Lotniczym Poznań-Ławica (EPPO).
5. Loty są **lotami zapoznawczymi** w rozumieniu art. 2 pkt 9 rozporządzenia Komisji (UE) nr 965/2012, wykonywanymi przez Operatora jako DTO zgodnie z załącznikiem VII (Part-NCO), na podstawie art. 6 ust. 4a tego rozporządzenia, w celu zapoznania z lataniem i szkoleniem lotniczym. Lot **nie jest przewozem lotniczym**. Operator nie jest przewoźnikiem lotniczym i nie posiada Certyfikatu Przewoźnika Lotniczego (AOC). Każdy Lot prowadzi pilot posiadający uprawnienia instruktora samolotowego.

6. Loty wykonywane są samolotem Mooney M20J o znakach SP-WKX, którego właścicielem jest WING HIRE sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu (KRS 0001248697). Operator użytkuje samolot na podstawie umowy z jego właścicielem.
7. Regulamin jest udostępniany nieodpłatnie pod adresem https://machzero.pl/regulamin w sposób umożliwiający jego pobranie, odtworzenie i utrwalenie, także w pliku PDF. Operator przesyła Klientowi Regulamin w pliku PDF wraz z potwierdzeniem zawarcia umowy.
8. Loty zapoznawcze wykonywane są od poniedziałku do piątku, w godzinach 9:00–18:00 czasu lokalnego, przez cały rok, w miarę dostępności samolotu i warunków atmosferycznych.

§ 2. DEFINICJE

- **Klient** — osoba fizyczna mająca pełną zdolność do czynności prawnych, osoba prawna lub jednostka organizacyjna z przyznaną zdolnością prawną, która zawiera z Operatorem umowę o Lot lub kupuje Voucher.
- **Konsument** — Klient będący osobą fizyczną, który zawiera umowę niezwiązaną bezpośrednio z jego działalnością gospodarczą lub zawodową (art. 22^1 Kodeksu cywilnego).
- **Przedsiębiorca na prawach konsumenta** — osoba fizyczna, o której mowa w § 15.
- **Pasażer** — osoba uczestnicząca w Locie, spełniająca wymagania z § 7. Pasażerem może być Klient lub osoba przez niego wskazana.
- **Lot** — lot zapoznawczy, o którym mowa w § 1 ust. 5, na jednej z tras opisanych w Serwisie.
- **Zgłoszenie** — niewiążąca informacja o chęci odbycia Lotu, przekazana przez formularz w Serwisie, e-mailem lub telefonicznie.
- **Umowa o Lot** — umowa o wykonanie Lotu w oznaczonym dniu i godzinie, zawarta zgodnie z § 4.
- **Voucher** — bon na okaziciela uprawniający do jednego Lotu na wybranej trasie, sprzedawany zgodnie z § 5.
- **Konto** — indywidualne konto w panelu pilota i w aplikacji mobilnej, o którym mowa w § 13.
- **Serwis** — strona internetowa machzero.pl wraz z podstronami oraz aplikacja mobilna MACH ZERO.
- **Trwały nośnik** — materiał lub narzędzie umożliwiające przechowywanie informacji i ich odtworzenie w niezmienionej postaci, w szczególności wiadomość e-mail z załącznikiem PDF.

§ 3. USŁUGI ŚWIADCZONE DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

1. Operator świadczy nieodpłatnie drogą elektroniczną: przeglądanie treści Serwisu, formularz zgłoszeniowy i kontaktowy, formularz zamówienia Vouchera, rezerwację online (gdy jest dostępna) oraz Konto (§ 13).
2. Umowa o przeglądanie Serwisu zostaje zawarta z chwilą wejścia na stronę i rozwiązana z chwilą jej opuszczenia. Umowa o korzystanie z formularza zostaje zawarta z chwilą rozpoczęcia jego wypełniania i rozwiązana z chwilą jego wysłania albo rezygnacji z wysłania.
3. Wymagania techniczne: urządzenie z dostępem do Internetu, aktualna wersja przeglądarki Chrome, Firefox, Safari lub Edge z włączoną obsługą JavaScript i niezbędnych plików cookies oraz aktywny adres e-mail. Aplikacja mobilna wymaga systemu Android 7.0 lub nowszego albo iOS 15.1 lub nowszego.
4. Zakazane jest dostarczanie treści o charakterze bezprawnym, w tym naruszających dobra osobiste lub prawa osób trzecich, oraz działania zakłócające bezpieczeństwo Serwisu.
5. Korzystanie z usług drogą elektroniczną wiąże się z typowymi zagrożeniami sieci Internet, takimi jak złośliwe oprogramowanie, wyłudzanie danych (phishing) czy przejęcie hasła. Zalecamy korzystanie z aktualnego oprogramowania i nieudostępnianie danych logowania.
6. Reklamacje dotyczące usług elektronicznych rozpatrujemy zgodnie z § 14.

§ 4. ZGŁOSZENIE, REZERWACJA I ZAWARCIE UMOWY O LOT

1. Zgłoszenia można dokonać przez formularz w Serwisie, e-mailem na info@machzero.pl lub telefonicznie pod numerem +48 601 720 806. Zgłoszenie nie jest ofertą ani zamówieniem i nie zobowiązuje żadnej ze stron.
2. Po otrzymaniu Zgłoszenia Operator kontaktuje się z Klientem i proponuje termin Lotu, uwzględniając dostępność samolotu i prognozę pogody. Po uzgodnieniu terminu Operator przesyła Klientowi na Trwałym nośniku potwierdzenie rezerwacji zawierające: trasę, datę i godzinę Lotu, cenę brutto, termin i sposób zapłaty, informację o braku ustawowego prawa odstąpienia (§ 10 ust. 6) i zasadach rezygnacji (§ 9) oraz Regulamin w pliku PDF.
3. Jeżeli w Serwisie dostępna jest rezerwacja online, Klient wybiera trasę i wolny termin, podaje swoje dane, akceptuje Regulamin i opłaca Lot przyciskiem „Zamawiam i płacę [kwota] zł”,

który przenosi go do płatności obsługiwanej przez Stripe.

4. Umowa o Lot zostaje zawarta z chwilą zaksięgowania płatności na rzecz Operatora — online albo przelewem. Za chwilę zaksięgowania płatności online uważa się potwierdzenie skutecznej płatności przez operatora płatności (Stripe), a nie późniejszą wypłatę środków na rachunek Operatora. Do tego czasu termin jest wstępnie zarezerwowany, a brak płatności w terminie z § 6 ust. 3 oznacza anulowanie rezerwacji bez żadnych kosztów dla Klienta.
5. Klient podaje swoje imię i nazwisko, e-mail i telefon oraz liczbę Pasażerów, a w przypadku Pasażera małoletniego — jego wiek. Operator nie zbiera danych o masie ciała Pasażerów (§ 7 ust. 2).
6. Klient, który podaje dane innych osób, przekazuje im informację o przetwarzaniu danych zawartą w Klauzuli informacyjnej RODO (część A). Nie zwalnia to Operatora z jego własnych obowiązków informacyjnych.

§ 5. VOUCHERY

1. Voucher można kupić przez formularz pod adresem machzero.pl/prezent. Klient wybiera Lot oraz podaje imię i nazwisko i e-mail, a opcjonalnie telefon, dedykację oraz imię i adres e-mail osoby obdarowanej.
2. Przed złożeniem zamówienia Klient akceptuje Regulamin, w tym pouczenie o prawie odstąpienia (Załącznik nr 1), i potwierdza zapoznanie się z Polityką prywatności oraz z okresem ważności Vouchera.
3. Gdy dostępna jest płatność online, przycisk „Zamawiam i płacę [kwota] zł” przenosi Klienta do płatności obsługiwanej przez Stripe (karta płatnicza, BLIK, Przelewy24 — zgodnie z metodami wyświetlonymi przy płatności). Gdy płatność online jest niedostępna, Klient wysyła zamówienie przyciskiem „Zamów voucher (płatność przelewem)”, a Operator przesyła mu e-mailem dane do przelewu.
4. Umowa sprzedaży Vouchera zostaje zawarta z chwilą zaksięgowania płatności na rzecz Operatora (§ 4 ust. 4 stosuje się odpowiednio). Samo przejście do płatności ani wysłanie zamówienia nie zawiera umowy i nie rodzi obowiązku zapłaty: nieopłacona sesja płatności wygasa, a nieopłacone zamówienie nie wywołuje żadnych skutków dla Klienta.
5. Niezwłocznie po zaksięgowaniu płatności Operator przesyła Klientowi na Trwałym nośniku potwierdzenie zawarcia umowy: nazwę i czas trwania Lotu, kod Vouchera, zapłaconą kwotę brutto i datę zakupu, termin ważności, dedykację, sposób realizacji, zasady rezerwacji, zmiany

terminu i rezygnacji, wymagania udziału w Locie, link do Vouchera do wydruku oraz Regulamin w pliku PDF wraz z pouczeniem o prawie odstąpienia i formularzem odstąpienia. Osoba obdarowana wskazana przez Klienta otrzymuje kod Vouchera i zasady jego realizacji, bez ceny, wraz z informacją, kto przekazał jej dane i jak je przetwarzamy.

6. Voucher pokrywa pełną cenę jednego Lotu na wybranej trasie, dla wszystkich Pasażerów mieszczących się w samolocie, bez dopłaty wynikającej z późniejszej zmiany cennika. W dniu Lotu posiadacz Vouchera nie ponosi dopłat, z zastrzeżeniem § 9. Za zgodą Operatora można zmienić trasę na dłuższą za dopłatą różnicy ceny.
7. Voucher jest ważny **12 miesięcy od daty zakupu** (zaksięgowania płatności); datę końcową wskazuje Voucher. W tym okresie należy ustalić termin Lotu, podając Operatorowi kod Vouchera. Lot może się odbyć po upływie ważności, jeżeli termin ustalono przed jej upływem.
8. Jeżeli Lot z Vouchera nie odbył się w okresie ważności z powodu warunków atmosferycznych albo przyczyn technicznych po stronie Operatora, ważność Vouchera przedłuża się automatycznie o 6 miesięcy, licząc od dnia, w którym upłynęłaby pierwotna ważność. Zamiast przedłużenia Klient może zażądać zwrotu zapłaconej ceny — Operator zwraca ją w ciągu 14 dni od otrzymania żądania, bez odstępnego, a kod Vouchera traci ważność. Jeżeli z tych samych przyczyn Lot nie odbędzie się także w przedłużonym okresie, Operator zwraca cenę bez odrębnego żądania. Zwrot otrzymuje osoba, która zapłaciła za Voucher.
9. Voucher jest na okaziciela — można go przekazać innej osobie, która spełnia wymagania z § 7. Realizuje się go jednorazowo, w całości. Voucher nie podlega wymianie na gotówkę w zwykłym toku realizacji; nie dotyczy to zwrotów z ust. 8, z § 10 ani innych zwrotów należnych Klientowi z mocy prawa. Voucher niewykorzystany w okresie ważności z przyczyn leżących po stronie Klienta wygasa.

§ 6. CENA I PŁATNOŚCI

1. Ceny podane w Serwisie są cenami brutto w złotych polskich i zawierają podatek VAT. Cena dotyczy całego Lotu, niezależnie od liczby Pasażerów (od 1 do 3).
2. Płatności online obsługuje Stripe Payments Europe, Ltd. Dostępne metody to karta płatnicza, BLIK i Przelewy24 — zgodnie z metodami wyświetlonymi przy płatności. Operator nie otrzymuje ani nie przechowuje danych kart płatniczych.
3. Cenę Lotu Klient płaci z góry, w całości — online albo przelewem na podstawie danych przesłanych z potwierdzeniem terminu — w ciągu 3 dni od otrzymania potwierdzenia, nie

później jednak niż 24 godziny przed Lotem.

4. Operator wystawia fakturę za każdy Lot i Voucher. Klient, który chce otrzymać fakturę na firmę, podaje dane nabywcy (nazwę, adres, NIP) przed dokonaniem płatności.
5. Zwroty Operator realizuje tym samym sposobem, jakim dokonano płatności, chyba że Klient zgodzi się na inny sposób niepowodujący dla niego kosztów.

§ 7. WYMAGANIA WOBEC PASAŻERA

1. Pasażerem może być osoba, która ukończyła 7 lat. Pasażer małoletni może odbyć Lot wyłącznie za pisemną zgodą przedstawiciela ustawowego, przekazaną Operatorowi najpóźniej przed startem.
2. Maksymalna masa ciała Pasażera wynosi **110 kg**. Pasażer o wyższej masie kontaktuje się z Operatorem przed Zgłoszeniem. O liczbie Pasażerów w danym Locie decyduje pilot, uwzględniając masę i wyważenie samolotu; w tym celu może przed startem zapytać o przybliżoną masę ciała. Operator jej nie zapisuje.
3. Do Lotu nie zostanie dopuszczona osoba pod wpływem alkoholu, środków odurzających lub leków upośledzających sprawność psychofizyczną, ani osoba, której zachowanie zagraża bezpieczeństwu. Niedopuszczenie Pasażera z tych przyczyn traktuje się jak niestawienie się (§ 9 ust. 3). Wątpliwości dotyczące stanu zdrowia lub przyjmowanych leków warto wyjaśnić z Operatorem przed Lotem; Operator nie wymaga dokumentacji medycznej Pasażerów.
4. Pasażer stawia się w miejscu wskazanym w potwierdzeniu rezerwacji co najmniej 30 minut przed godziną Lotu, z dokumentem tożsamości ze zdjęciem, którego może wymagać zarządzający lotniskiem.

§ 8. ODWOŁANIE LOTU PRZEZ OPERATORA

1. O wykonaniu Lotu decyduje pilot, na podstawie aktualnych i prognozowanych warunków meteorologicznych, stanu technicznego samolotu, ograniczeń ruchu lotniczego i wymagań bezpieczeństwa.
2. Operator informuje Klienta o odwołaniu Lotu telefonicznie, SMS-em lub e-mailem niezwłocznie po podjęciu decyzji.

3. Jeżeli Operator odwoła Lot z przyczyn wskazanych w ust. 1, Klient wybiera: nowy termin bez dodatkowych kosztów albo zwrot całej zapłaconej ceny. Zwrot Operator przekazuje w ciągu 14 dni od otrzymania od Klienta informacji o wyborze zwrotu, przekazanej e-mailem lub telefonicznie; wybór zgłoszony telefonicznie Operator potwierdza e-mailem. Klient, który wybrał nowy termin, może przy kolejnym odwołaniu Lotu przez Operatora wybrać zwrot.
4. Ust. 3 nie ogranicza uprawnień Klienta wynikających z przepisów prawa, w szczególności w razie niewykonania umowy. Dla Lotu z Vouchera stosuje się § 5 ust. 8.

§ 9. ZMIANA TERMINU I REZYGNACJA PRZEZ KLIENTA

1. Klient może bez kosztów przenieść Lot na inny termin, informując Operatora e-mailem lub telefonicznie najpóźniej 24 godziny przed ustaloną godziną Lotu. Przy późniejszej zmianie terminu Klient dopłaca 25% ceny Lotu przy ustaleniu nowego terminu. Zmiana terminu nie jest rezygnacją z Lotu.
2. Klient może zrezygnować z Lotu (odstąpić od Umowy o Lot), informując Operatora e-mailem lub telefonicznie, za zapłatą odstępnego (art. 396 Kodeksu cywilnego), które rekompensuje Operatorowi zarezerwowany termin, przygotowanie Lotu i ograniczoną możliwość udostępnienia terminu innemu Klientowi. O wysokości odstępnego decyduje chwila, w której informacja o rezygnacji dotarła do Operatora:

Rezygnacja	Odstępne	Zwrot dla Klienta
więcej niż 72 godziny przed Lotem	0% ceny	100% ceny
od 72 do 24 godziny przed Lotem (włącznie)	25% ceny	75% ceny
mniej niż 24 godziny przed Lotem albo niestawienie się	50% ceny	50% ceny

   Zwrot Operator przekazuje w ciągu 14 dni od otrzymania informacji o rezygnacji. Za tę samą czynność nie nalicza się jednocześnie dopłaty za zmianę terminu i odstępnego.
3. Jeżeli Pasażerowie nie stawią się w ustalonym czasie bez wcześniejszej informacji (niestawienie się), Operator zatrzymuje 50% ceny i zwraca pozostałą część w ciągu 14 dni albo, na wniosek Klienta, ustala nowy termin za dopłatą 50% ceny.
4. Dla Lotu z Vouchera: zmiana terminu najpóźniej 24 godziny przed Lotem jest bezpłatna. Przy późniejszej zmianie terminu albo niestawieniu się posiadacz Vouchera może ustalić nowy

termin w okresie ważności za dopłatą odpowiednio 25% albo 50% ceny Lotu. Rezygnacja z umówionego terminu więcej niż 72 godziny przed Lotem przywraca Voucher bez kosztów. Cena Vouchera podlega zwrotowi w przypadkach z § 5 ust. 8 i § 10.

5. Ust. 1–4 nie dotyczą Lotu odwołanego przez Operatora (§ 8) i nie ograniczają prawa odstąpienia (§ 10), reklamacji ani innych uprawnień Klienta wynikających z przepisów.

§ 10. USTAWOWE PRAWO ODSTĄPIENIA OD UMOWY

1. Konsument i Przedsiębiorca na prawach konsumenta, który kupił Voucher, może odstąpić od umowy sprzedaży Vouchera bez podania przyczyny i bez ponoszenia kosztów w ciągu 14 dni od dnia jej zawarcia, czyli od dnia zaksięgowania płatności.
2. Aby odstąpić od umowy, wystarczy złożyć Operatorowi jednoznaczne oświadczenie, np. e-mailem na biuro@machzero.pl lub pismem na adres siedziby. Można skorzystać ze wzoru formularza (Załącznik nr 2), nie jest to jednak obowiązkowe.
3. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.
4. Operator zwraca wszystkie otrzymane płatności niezwłocznie, nie później niż w ciągu 14 dni od otrzymania oświadczenia, tym samym sposobem, jakim dokonano zapłaty, chyba że Klient zgodził się na inny sposób zwrotu niepowodujący dla niego kosztów. Kod Vouchera traci ważność.
5. Jeżeli posiadacz Vouchera ustala termin Lotu przypadający przed upływem 14 dni od zakupu, Operator przy rezerwacji prosi o wyraźne żądanie wykonania Lotu w tym terminie i potwierdzenie przyjęcia do wiadomości, że po wykonaniu Lotu prawo odstąpienia wygasa. Po takim żądaniu i wykonaniu Lotu prawo odstąpienia wygasa (art. 38 ust. 1 pkt 1 ustawy o prawach konsumenta). Sam zakup ani przesłanie Vouchera nie jest wykonaniem Lotu.
6. Prawo odstąpienia nie przysługuje w odniesieniu do Umowy o Lot zawartej na oznaczony dzień i godzinę, ponieważ jest to usługa związana z wypoczynkiem, w której umowa oznacza dzień świadczenia usługi (art. 38 ust. 1 pkt 12 ustawy o prawach konsumenta). Klient może jednak zrezygnować z Lotu na zasadach z § 9.
7. Jeżeli prawo odstąpienia przysługuje, a Konsument nie został o nim poinformowany, wygasa ono po upływie 12 miesięcy od upływu zwykłego terminu; jeżeli informację przekazano w tym czasie, termin upływa po 14 dniach od jej otrzymania.

§ 11. BEZPIECZEŃSTWO I UBEZPIECZENIE

1. Samolot posiada ważne świadectwo zdatności do lotu i jest obsługiwany zgodnie z wymaganiami EASA. Pilot posiada ważną licencję, uprawnienia instruktora i orzeczenie lotniczo-lekarskie.
2. Samolot jest objęty obowiązkowym ubezpieczeniem odpowiedzialności cywilnej użytkownika statku powietrznego wobec osób trzecich oraz wobec pasażerów, zgodnym z rozporządzeniem (WE) nr 785/2004. Operator nie zapewnia ubezpieczenia następstw nieszczęśliwych wypadków (NNW) Pasażerów — Pasażer może je zawrzeć we własnym zakresie.
3. Pasażer stosuje się do poleceń pilota przed Lotem, w jego trakcie i po nim, w tym do zasad poruszania się po płycie lotniska.
4. Zabronione jest wnoszenie na pokład przedmiotów ostrych, materiałów łatwopalnych i innych przedmiotów zagrażających bezpieczeństwu.
5. Samolot ma podwójne stery. Pasażer może przez krótki czas prowadzić samolot wyłącznie na zaproszenie i pod stałym nadzorem pilota, który w każdej chwili przejmuje sterowanie.

§ 12. NAJEM SAMOLOTU BEZ ZAŁOGI (DRY LEASE)

1. Najem samolotu SP-WKX bez załogi, opisany na stronie /dry-lease, oferuje jego właściciel, WING HIRE sp. z o.o. (KRS 0001248697). Stroną umowy najmu, podmiotem przyjmującym płatność i rozpatrującym reklamacje dotyczące najmu jest WING HIRE sp. z o.o.; warunki najmu określa umowa najmu.
2. Operator jedynie przekazuje WING HIRE zapytania o najem, na żądanie osoby pytającej. Operator nie jest stroną umowy najmu i nie odpowiada za jej wykonanie.
3. Najem nie obejmuje pilota ani innych członków załogi. Najemca nie musi być pilotem; dowódcę statku powietrznego wyznacza we własnym zakresie. Dowódca musi spełniać wymagania określone w umowie najmu.
4. Operatorem lotu w ramach najmu jest Najemca. Za planowanie, przygotowanie i wykonanie lotu oraz jego zgodność z przepisami odpowiada dowódca wyznaczony przez Najemcę.
5. Ani Operator, ani WING HIRE nie wykonują w ramach najmu przewozu osób ani rzeczy, nie zapewniają pilota i nie pośredniczą w zawarciu umowy między Najemcą a pilotem.

Przekazanie kontaktu do pilota ma charakter wyłącznie informacyjny.

6. Lot sprawdzający i szkolenie różnicowe przed pierwszym lotem na SP-WKX może przeprowadzić instruktor Operatora na podstawie odrębnego zlecenia, na warunkach w nim określonych.
7. Szkolenia lotnicze oraz najem samolotu pilotom w programie opisanym na stronie /szkolenia prowadzi Operator na podstawie odrębnej umowy.

§ 13. KONTO W PANELU PILOTA I APLIKACJI MOBILNEJ

1. Konto jest przeznaczone dla pilotów, instruktorów, kursantów i mechaników współpracujących z Operatorem. Operator zakłada Konto w związku z umową szkoleniową, umową najmu lub umową o współpracę.
2. Umowa o prowadzenie Konta jest nieodpłatna i zostaje zawarta na czas nieokreślony z chwilą pierwszego zalogowania i ustawienia hasła.
3. Użytkownik Konta podaje prawdziwe dane, zachowuje w poufności dane logowania, korzysta z dwuetapowej weryfikacji, jeżeli Operator jej wymaga, rzetelnie wprowadza zapisy lotów i usterek oraz niezwłocznie zgłasza Operatorowi podejrzenie przejęcia Konta.
4. Zapis śladu GPS lotu wymaga zgody na dostęp do lokalizacji w ustawieniach urządzenia; bez niej lot zapisuje się bez śladu. Zasady opisuje Klauzula informacyjna RODO (część B).
5. Uczeń musi mieć ważne orzeczenie lotniczo-lekarskie przed pierwszym lotem samodzielnym. Operator informuje o tym wymaganiu przed rozpoczęciem szkolenia i sprawdza jego spełnienie przed pierwszym lotem samodzielnym; bez ważnego orzeczenia uczeń nie zostanie dopuszczony do lotu samodzielnego. Wymóg nie dotyczy Pasażerów lotów zapoznawczych.
6. Użytkownik może w każdej chwili rozwiązać umowę o prowadzenie Konta, wysyłając żądanie na biuro@machzero.pl.
7. Operator może rozwiązać umowę o prowadzenie Konta z zachowaniem 14-dniowego okresu wypowiedzenia z ważnych przyczyn, w szczególności po zakończeniu szkolenia lub współpracy albo przy naruszeniu Regulaminu. Przy naruszeniu zagrażającym bezpieczeństwu Konta, systemu lub operacji lotniczych Operator może zawiesić dostęp do Konta ze skutkiem natychmiastowym, informując Użytkownika o przyczynie i umożliwiając wyjaśnienie sprawy. Na czas zawieszenia Użytkownik może żądać kopii swoich danych i zapisów.

8. Po rozwiązaniu umowy Konto jest usuwane albo wygaszane zgodnie z Klauzulą informacyjną RODO (część B); zapisy, które Operator musi przechowywać na podstawie przepisów, pozostają przez wymagany okres.

§ 14. REKLAMACJE I POZASĄDOWE ROZWIĄZYWANIE SPORÓW

1. Reklamacje dotyczące Lotów, Voucherów, Konta i innych usług można składać e-mailem na biuro@machzero.pl lub pisemnie na adres siedziby Operatora.
2. Pomocne są: dane kontaktowe składającego, data i rodzaj usługi, opis problemu oraz żądanie. Brak któregoś z tych elementów nie powoduje odrzucenia reklamacji — w razie potrzeby poprosimy o uzupełnienie.
3. Operator odpowiada na reklamację w ciągu 14 dni od jej otrzymania, na Trwałym nośniku albo w sposób wskazany przez składającego.
4. Konsument może skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, w szczególności zwrócić się do stałego polubownego sądu konsumenckiego lub o mediację przy Wojewódzkim Inspektoracie Inspekcji Handlowej w Poznaniu albo uzyskać pomoc powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów. Informacje o tych procedurach są dostępne na stronie polubowne.uokik.gov.pl.
5. Udział Operatora w pozasądowym postępowaniu jest dobrowolny. W odpowiedzi na nieuwzględnioną reklamację Konsumenta Operator informuje, czy wyraża zgodę na takie postępowanie.

§ 15. PRZEDSIĘBIORCY NA PRAWACH KONSUMENTA

Postanowienia Regulaminu dotyczące Konsumentów w zakresie niedozwolonych postanowień umownych (art. 385^1–385^3 Kodeksu cywilnego) oraz prawa odstąpienia od umowy zawartej na odległość stosuje się również do osoby fizycznej zawierającej umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści umowy wynika, że nie ma ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności, udostępnionego na podstawie przepisów o CEIDG (art. 385^5 Kodeksu cywilnego, art. 38a ustawy o prawach konsumenta).

§ 16. DANE OSOBOWE

Administratorem danych osobowych Klientów, Pasażerów i Użytkowników Konta jest Operator. Zasady przetwarzania danych określają Polityka prywatności i Klauzula informacyjna RODO. Akceptacja Regulaminu nie jest zgodą na przetwarzanie danych w celach marketingowych.

§ 17. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Operator może zmienić Regulamin z ważnych przyczyn: zmiany przepisów, zmiany zakresu lub sposobu świadczenia usług albo wymagań bezpieczeństwa.
2. Do Umowy o Lot i umowy sprzedaży Vouchera stosuje się Regulamin w wersji obowiązującej w dniu jej zawarcia, przesłanej Klientowi w pliku PDF (§ 1 ust. 7). Zmiana Regulaminu nie wpływa na umowy już zawarte.
3. O zmianie Regulaminu Użytkownicy Konta są informowani e-mailem co najmniej 14 dni przed jej wejściem w życie. Użytkownik, który nie akceptuje zmiany, może rozwiązać umowę o prowadzenie Konta przed tym dniem.
4. Poprzednie wersje Regulaminu Operator udostępnia na żądanie wysłane na biuro@machzero.pl.
5. W sprawach nieuregulowanych stosuje się prawo polskie, w szczególności Kodeks cywilny, ustawę o prawach konsumenta, ustawę o świadczeniu usług drogą elektroniczną i ustawę Prawo lotnicze. Wybór prawa polskiego nie pozbawia Konsumenta ochrony przyznanej mu przez bezwzględnie obowiązujące przepisy państwa jego zwykłego pobytu.
6. Spory z Klientami niebędącymi Konsumentami ani Przedsiębiorcami na prawach konsumenta rozstrzyga sąd właściwy dla siedziby Operatora. Spory z Konsumentami rozstrzyga sąd właściwy według przepisów ogólnych.
7. Regulamin wchodzi w życie 31 października 2026 r.

ZAŁĄCZNIK NR 1 — POUCZENIE O PRAWIE ODSTĄPIENIA OD UMOWY SPRZEDAŻY VOUCHERA

Prawo odstąpienia od umowy. Mają Państwo prawo odstąpić od umowy sprzedaży Vouchera w terminie 14 dni bez podania jakiejkolwiek przyczyny. Termin do odstąpienia wygasa po upływie 14

dni od dnia zawarcia umowy.

Aby skorzystać z prawa odstąpienia, muszą Państwo poinformować MACH ZERO Sp. z o.o., ul. Myśliborska 3, 60-432 Poznań, Polska, e-mail biuro@machzero.pl, tel. +48 601 720 806, o swojej decyzji w drodze jednoznacznego oświadczenia (na przykład pismo wysłane pocztą lub e-mailem). Mogą Państwo skorzystać ze wzoru formularza odstąpienia (Załącznik nr 2), jednak nie jest to obowiązkowe. Aby zachować termin, wystarczy wysłać informację przed jego upływem.

Skutki odstąpienia od umowy. W przypadku odstąpienia zwracamy Państwu wszystkie otrzymane płatności niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia, w którym zostaliśmy poinformowani o Państwa decyzji. Zwrotu dokonamy tym samym sposobem płatności, jakiego użyli Państwo w pierwotnej transakcji, chyba że wyraźnie zgodzili się Państwo na inne rozwiązanie; w każdym przypadku nie poniosą Państwo żadnych opłat w związku ze zwrotem. Voucher, od którego umowy Państwo odstąpili, traci ważność.

Jeżeli zażądają Państwo wykonania Lotu z Vouchera przed upływem terminu do odstąpienia i przyjmą do wiadomości, że po jego wykonaniu utracą prawo odstąpienia, prawo to wygasa z chwilą wykonania Lotu.

ZAŁĄCZNIK NR 2 — WZÓR FORMULARZA ODSTĄPIENIA OD UMOWY

(formularz należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)

Adresat: MACH ZERO Sp. z o.o., ul. Myśliborska 3, 60-432 Poznań, Polska, biuro@machzero.pl

Ja/My(*) niniejszym informuję/informujemy(*) o moim/naszym odstąpieniu od umowy sprzedaży następującego Vouchera: .....

- Data zawarcia umowy / numer faktury: .....
- Kod Vouchera (jeżeli został wydany): .....
- Imię i nazwisko konsumenta(-ów): .....
- Adres konsumenta(-ów): .....
- Podpis konsumenta(-ów) (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej): .....
- Data: .....

(*) Niepotrzebne skreślić.

Dokument w wersji elektronicznej. Do zawartej umowy stosuje się wersję obowiązującą w dniu jej zawarcia.