Terms and Conditions

Ordering Fuel for the ACE One Clean Cooking Stove

Effective 6 November 2026

v1.02

Version française : page 5

FUEL ORDERING

Terms and Conditions

These Terms and Conditions ("Terms") govern the purchase and delivery of fuel for clean cooking stoves, such as biofuel and firewood, provided by African Clean Energy (ACE) ("Supplier", "we", "our" or "us") to the Customer ("you" or "your"). By placing an order with us through the ACE Connect App, you agree to be bound by these Terms. ACE reserves the right to amend these Terms and Conditions at any time and at its sole discretion. Material changes will be communicated through the ACE Connect App and the latest version of the Terms will always be available on our official website. In Senegal, the Supplier is African Clean Energy Sénégal SASU (RCCM SN.THS.2025.B.3003, NINEA 012221553, Thiès), and the French text of these Terms prevails.

1. ORDERING AND PAYMENT

1.1. Orders can only be placed through the ACE Connect App, our official customer service and ordering platform, available for download on the Google Play Store.

1.2. Orders must include the quantity required and your contact information.

1.3. Full payment is required before delivery, unless you order with Pay later (section 8) or it is otherwise agreed in writing.

1.4. Accepted payment method is solely mobile money.

2. PRICING

2.1. Prices are subject to change without prior notice. However, confirmed orders will be honored at the agreed price.

2.2. Prices include packaging. Delivery within designated delivery zones is included, unless the ACE Connect App shows a separate delivery charge, which is added to your order before you confirm it. Deliveries outside these zones may incur additional charges.

2.3. Where a sync reward applies, you pay a lower price if you have synced your ACE One recently. The ACE Connect App shows the prices that apply to you before you confirm your order.

3. DELIVERY

3.1. Deliveries will be made within 5 working days from the date of payment confirmation or, for a Pay later order, from the date your order is confirmed.

3.2. You must ensure someone is available at the delivery address to receive the order.

3.3. In case of delays due to weather, supply issues, or unforeseen circumstances, we will notify you as soon as possible.

3.4. Delivery availability is subject to a defined service radius from the fuel distribution point in each city. Orders outside the standard delivery area may require customer pickup from the nearest fuel distribution point, at our discretion.

4. PRODUCT USE AND SAFETY

4.1. The fuel is intended exclusively for use in the ACE One Stove.

4.2. Customers must follow the ACE One Stove's user manual and all safety guidelines provided.

4.3. ACE shall not be held liable for any health or safety issues arising from improper or unauthorized use of the fuel.

5. RETURNS AND REPLACEMENTS

5.1. Returns are only accepted in cases where the fuel is confirmed to be defective or where an incorrect product was shipped. In such cases, the product will be replaced rather than refunded.

5.2. Claims must be submitted within 48 hours of delivery and should include clear evidence (e.g., photos).

5.3. Approved returns and replacements will be processed within 7 working days.

6. LIABILITY

6.1. We are not liable for damages resulting from misuse, unauthorized handling, or incorrect storage of the fuel.

6.2. Our total liability shall not exceed the value of the order in question.

6.3. The customer is aware that ACE can generate carbon credits from their usage of the package, and is aware that these carbon credits are used to fund stove and/or fuel distribution. Therefore, they agree to cede any carbon credits from usage to ACE.

7. PRIVACY

7.1. We are committed to protecting your privacy. Your personal information will only be used to process orders, provide customer service, and share relevant updates.

7.2. We do not share your information with third parties without your consent, unless required by law, court order, or to protect our legal rights. For full details on how we collect, use, and share your data, please refer to the ACE Connect Privacy Policy, available within the App and on our website.

8. PAY LATER

This section applies only where the ACE Connect App offers you Pay later and you choose it by tapping "Order and pay later". It is currently offered only in Senegal, to customers who meet the conditions in 8.7. Terms version: SN_FUEL_CREDIT_61D_V1.

8.1. Pay later covers one bag of fuel at a time, including any delivery charge. You agree to pay the total shown when you confirm your order. That total does not change afterwards.

8.2. There is no interest and there are no fees.

8.3. You must pay the total in full within 61 days of the day you receive your fuel. The ACE Connect App shows the date.

8.4. Payments start once you have received your fuel. You pay by mobile money in the ACE Connect App, in amounts you choose, of at least XOF 500 each, or the whole balance if it is smaller.

8.5. A payment counts once ACE has received it. If a payment is reversed, that amount is owed again.

8.6. If payment is late, you cannot place new Pay later orders until the balance is paid. You still owe the balance, and ACE may contact you about it.

8.7. Pay later is offered at ACE's discretion. We decide using whether you have synced your ACE One recently, the payment status of your stove account, and whether you already have an open Pay later order. We may stop offering it at any time. That does not change an order you have already accepted.

8.8. You may cancel a Pay later order in the ACE Connect App, and owe nothing, as long as no rider has been assigned, your fuel has not been handed over and you have paid nothing towards it.

8.9. If no rider has been assigned and your fuel has not been collected within 14 days of your order, ACE may cancel it, and you will owe nothing.

8.10. Section 5 applies to Pay later orders. A replacement does not change what you owe.

8.11. A change to this section applies to future orders only. An order you have already accepted keeps the terms you accepted.

9. GOVERNING LAW

These Terms shall be governed by and interpreted in accordance with the laws of the jurisdiction where you place your order.

COMMANDE DE COMBUSTIBLE

Conditions générales

Les présentes conditions générales (les « Conditions ») régissent l'achat et la livraison de combustible pour foyers de cuisson propre, tel que le biocombustible et le bois de chauffe, fourni par African Clean Energy (ACE) (le « Fournisseur », « nous », « notre ») au client (« vous », « votre »). En passant commande via l'application ACE Connect, vous acceptez d'être lié par les présentes Conditions. ACE se réserve le droit de modifier les présentes Conditions à tout moment et à sa seule discrétion. Toute modification importante sera communiquée via l'application ACE Connect et la dernière version des Conditions sera toujours disponible sur notre site internet officiel. Au Sénégal, le Fournisseur est African Clean Energy Sénégal SASU (RCCM SN.THS.2025.B.3003, NINEA 012221553, Thiès), et le texte français des présentes Conditions fait foi.

1. COMMANDE ET PAIEMENT

1.1. Les commandes ne peuvent être passées que via l'application ACE Connect, notre plateforme officielle de service client et de commande, disponible au téléchargement sur le Google Play Store.

1.2. Les commandes doivent indiquer la quantité souhaitée et vos coordonnées.

1.3. Le paiement intégral est exigé avant la livraison, sauf si vous commandez avec Payer plus tard (article 8) ou si un autre accord a été conclu par écrit.

1.4. Le seul moyen de paiement accepté est le mobile money.

2. PRIX

2.1. Les prix peuvent changer sans préavis. Toutefois, les commandes confirmées sont honorées au prix convenu.

2.2. Les prix comprennent l'emballage. La livraison dans les zones désignées est incluse, sauf si l'application ACE Connect affiche des frais de livraison distincts, qui s'ajoutent à votre commande avant que vous la confirmiez. Les livraisons hors de ces zones peuvent entraîner des frais supplémentaires.

2.3. Lorsqu'une récompense de synchronisation s'applique, vous payez un prix réduit si vous avez récemment synchronisé votre ACE One. L'application ACE Connect affiche les prix qui s'appliquent à vous avant que vous confirmiez votre commande.

3. LIVRAISON

3.1. Les livraisons sont effectuées dans un délai de 5 jours ouvrables à compter de la confirmation du paiement ou, pour une commande Payer plus tard, de la confirmation de la commande.

3.2. Vous devez veiller à ce qu'une personne soit présente à l'adresse de livraison pour recevoir la commande.

3.3. En cas de retard dû à la météo, à des problèmes d'approvisionnement ou à des circonstances imprévues, nous vous en informerons dès que possible.

3.4. La livraison dépend d'un rayon de service défini autour du point de distribution de combustible de chaque ville. Les commandes situées hors de la zone de livraison habituelle peuvent nécessiter un retrait au point de distribution le plus proche, à notre discrétion.

4. UTILISATION ET SÉCURITÉ DU PRODUIT

4.1. Le combustible est destiné exclusivement à être utilisé dans le foyer ACE One.

4.2. Les clients doivent suivre le manuel d'utilisation du foyer ACE One et toutes les consignes de sécurité fournies.

4.3. ACE ne saurait être tenue responsable des problèmes de santé ou de sécurité résultant d'une utilisation incorrecte ou non autorisée du combustible.

5. RETOURS ET REMPLACEMENTS

5.1. Les retours ne sont acceptés que si le combustible est confirmé défectueux ou si un produit incorrect a été expédié. Dans ce cas, le produit est remplacé et non remboursé.

5.2. Les réclamations doivent être présentées dans les 48 heures suivant la livraison et être accompagnées de preuves claires (par exemple des photos).

5.3. Les retours et remplacements approuvés sont traités dans un délai de 7 jours ouvrables.

6. RESPONSABILITÉ

6.1. Nous ne sommes pas responsables des dommages résultant d'une mauvaise utilisation, d'une manipulation non autorisée ou d'un stockage incorrect du combustible.

6.2. Notre responsabilité totale ne peut excéder la valeur de la commande concernée.

6.3. Le client sait qu'ACE peut générer des crédits carbone à partir de son utilisation du produit et que ces crédits servent à financer la distribution de foyers et/ou de combustible. Il accepte donc de céder à ACE tous les crédits carbone issus de cette utilisation.

7. CONFIDENTIALITÉ

7.1. Nous nous engageons à protéger votre vie privée. Vos données personnelles ne sont utilisées que pour traiter les commandes, assurer le service client et partager des informations utiles.

7.2. Nous ne partageons pas vos informations avec des tiers sans votre consentement, sauf si la loi, une décision de justice ou la protection de nos droits l'exige. Pour tout savoir sur la manière dont nous collectons, utilisons et partageons vos données, consultez la politique de confidentialité d'ACE Connect, disponible dans l'application et sur notre site internet.

8. PAYER PLUS TARD

Cet article s'applique uniquement lorsque l'application ACE Connect vous propose Payer plus tard et que vous le choisissez en appuyant sur « Commander et payer plus tard ». Cette option n'est actuellement proposée qu'au Sénégal, aux clients qui remplissent les conditions de l'article 8.7. Version des conditions : SN_FUEL_CREDIT_61D_V1.

8.1. Payer plus tard couvre un sac de combustible à la fois, frais de livraison éventuels compris. Vous vous engagez à payer le total affiché lorsque vous confirmez votre commande. Ce total ne change pas par la suite.

8.2. Il n'y a ni intérêts ni frais.

8.3. Vous devez payer la totalité dans les 61 jours suivant le jour où vous recevez votre combustible. L'application ACE Connect affiche la date.

8.4. Les paiements commencent après réception de votre combustible. Vous payez par mobile money dans l'application ACE Connect, selon les montants que vous choisissez, d'au moins 500 FCFA à la fois, ou la totalité du solde s'il est inférieur.

8.5. Un paiement compte une fois reçu par ACE. Si un paiement est annulé, ce montant est de nouveau dû.

8.6. En cas de retard, vous ne pouvez pas passer de nouvelle commande Payer plus tard avant le règlement du solde. Le solde reste dû et ACE peut vous contacter à ce sujet.

8.7. Payer plus tard est proposé à la discrétion d'ACE. Nous décidons en fonction de votre synchronisation récente de l'ACE One, de l'état des paiements de votre compte de foyer et de l'existence d'une commande Payer plus tard en cours. Nous pouvons cesser de proposer cette option à tout moment, sans que cela modifie une commande déjà acceptée.

8.8. Vous pouvez annuler une commande Payer plus tard dans l'application ACE Connect, sans rien devoir, tant qu'aucun livreur n'a été affecté, que votre combustible n'a pas été remis et que vous n'avez rien payé.

8.9. Si aucun livreur n'a été affecté et que votre combustible n'a pas été retiré dans les 14 jours suivant votre commande, ACE peut l'annuler et vous ne devrez rien.

8.10. L'article 5 s'applique aux commandes Payer plus tard. Un remplacement ne modifie pas le montant dû.

8.11. Toute modification du présent article s'applique uniquement aux commandes futures. Une commande déjà acceptée conserve les conditions que vous avez acceptées.

9. DROIT APPLICABLE

Les présentes Conditions sont régies et interprétées conformément au droit du pays où vous passez votre commande.

ruben@africancleanenergy.com

africancleanenergy.com

Senegal, Kenya, Uganda, Cambodia, Lesotho, Netherlands