

Conditions *d'utilisation*

Les règles essentielles pour utiliser votre compte et les services Rayana en toute confiance.

DERNIÈRE MISE À JOUR

31 août 2026

VERSION 2026-08-31.1

À RETENIR

La création d'un compte nécessite l'acceptation explicite de ces conditions.

1. Objet et acceptation

Les présentes conditions encadrent l'accès au site et à l'application Rayana B Cosmétique, la création d'un compte, la commande de produits, le paiement, la livraison ou le retrait, les retours ainsi que les programmes de fidélité et de parrainage.

Elles forment le contrat entre Rayana B Cosmétique et tout utilisateur ou client. Les informations particulières affichées avant la validation d'une commande — produit, prix, disponibilité, frais, mode et délai de livraison — complètent ces conditions.

En créant un compte, vous confirmez avoir lu et accepté la version affichée au moment de votre inscription. L'acceptation est enregistrée avec sa date et son numéro de version. Si vous refusez ces conditions, vous ne devez pas créer ni utiliser de compte.

2. Compte utilisateur

La création d'un compte exige une adresse email valide. Une vérification de cette adresse peut être demandée avant l'accès à certaines fonctions.

Vous devez fournir des informations exactes, complètes et à jour, notamment pour la facturation, la livraison et le support.

Vous êtes responsable de la confidentialité de votre mot de passe et des actions effectuées depuis votre compte.

Un compte est personnel. Il ne peut pas être vendu, cédé, partagé ou utilisé pour usurper l'identité d'un tiers.

Vous devez nous signaler rapidement toute utilisation non autorisée ou suspicion de compromission.

Vous pouvez modifier vos informations depuis votre espace client. Un changement d'adresse effectué après la prise en charge d'une commande ne garantit pas la modification de la livraison en cours.

3. Produits et informations

Les fiches présentent les caractéristiques essentielles, le format, le prix et, lorsqu'elles sont disponibles, la composition et les précautions d'emploi.

Les photographies sont illustratives : la couleur, la texture ou l'apparence d'un produit naturel ou artisanal peuvent légèrement varier sans modifier ses qualités essentielles.

Le client doit lire l'étiquette et respecter les conseils d'utilisation, de conservation et la durée d'utilisation après ouverture. Les informations de l'application ne constituent pas un diagnostic ou un avis médical.

En cas d'allergie connue, de grossesse, de traitement ou de condition particulière, demandez conseil à un professionnel de santé. En cas de réaction indésirable, cessez l'utilisation, conservez le produit, son emballage et son numéro de lot, puis contactez le support.

4. Prix, disponibilité et promotions

Les prix sont indiqués en francs CFA. Le montant des produits, les remises, le crédit utilisé, les frais de livraison et le total sont présentés avant la confirmation de la commande.

Les produits et offres sont proposés dans la limite des stocks et de leur période de validité. Une promotion, un coupon ou un avantage ne peut être cumulé que lorsque l'application le permet. Une erreur manifeste de prix ou de remise peut entraîner l'annulation de la ligne concernée ; le client en est informé et toute somme correspondante déjà encaissée est remboursée.

5. Formation et annulation de la commande

Avant validation, le client peut contrôler son panier, corriger ses informations et consulter le total. La commande est enregistrée lorsque l'application affiche sa confirmation et attribue une référence.

Pour un paiement en ligne, la commande n'est mise en traitement qu'après confirmation du prestataire de paiement. Pour un paiement à la livraison, la validation de la commande constitue l'engagement du client à régler le montant annoncé à la réception.

Une demande d'annulation doit être adressée au support le plus tôt possible. Elle est acceptée tant que la commande n'a pas été préparée ou confiée au livreur, sous réserve des droits légaux du consommateur. Rayana peut refuser ou annuler une commande en cas d'indisponibilité, d'informations insuffisantes, d'échec de paiement, de suspicion de fraude ou d'impossibilité de livraison.

6. Paiement et sécurité des transactions

Les moyens de paiement disponibles dépendent du mode de remise choisi et sont affichés au moment de la commande. Le client doit utiliser un moyen de paiement pour lequel il dispose des autorisations nécessaires.

Paiement en ligne : il est traité par le prestataire indiqué dans le parcours. Une transaction refusée, expirée ou annulée ne vaut pas paiement.

Paiement à la livraison : le montant confirmé est remis au livreur selon les moyens annoncés. Le paiement est enregistré lors de la remise.

Crédit boutique, coupon ou bon : leur utilisation reste soumise au solde, à la date de validité et aux limites affichées.

En cas de double débit ou d'anomalie, le client doit transmettre la référence de commande et la preuve de l'opération au support afin qu'une vérification soit ouverte avec le prestataire.

7. Livraison à domicile

Adresse et contact

Le client doit indiquer un nom, un numéro joignable et une adresse suffisamment précise. Il lui appartient de vérifier ces données avant la confirmation. Le livreur peut contacter le destinataire pour localiser l'adresse ou convenir de la remise.

Délais et suivi

La zone desservie, les frais et le délai estimé sont affichés avant le paiement. Le délai indiqué dans la confirmation de commande prévaut. Il peut être affecté par la disponibilité, la circulation, les intempéries, une difficulté d'accès ou un cas de force majeure. Rayana informe le client d'un retard important dès qu'elle en a connaissance.

Lorsque les conditions légales sont réunies, notamment en cas de dépassement de plus de sept jours de la date de livraison annoncée hors force majeure, le consommateur peut exercer les recours prévus par la loi ivoirienne relative à la consommation.

Remise et preuve de livraison

La remise peut être confirmée par un code, un QR code, une signature, une photographie ou toute autre preuve présentée dans le parcours. Le client ne doit communiquer son code de confirmation qu'au moment où il reçoit effectivement sa commande.

Absence ou échec de livraison

Si le destinataire est absent, injoignable ou si l'adresse est erronée, la commande peut être reprogrammée ou retournée au point de départ. Les éventuels frais d'une nouvelle présentation sont communiqués avant reprogrammation. Aucun frais supplémentaire n'est appliqué lorsque l'échec est imputable à Rayana ou à son prestataire.

Contrôle à la réception

Le client est invité à vérifier le nombre de colis et leur état apparent avant de confirmer la remise. Un colis manquant, endommagé ou manifestement ouvert doit être signalé rapidement, avec des photographies si possible.

8. Retrait en boutique ou en point relais

Le client est informé lorsque la commande est disponible. Il doit se présenter au lieu indiqué pendant ses horaires d'ouverture et fournir la référence, le code de retrait ou le QR code demandé. Une pièce d'identité peut être demandée lorsqu'elle est nécessaire pour prévenir une fraude.

Une autre personne peut retirer la commande si elle dispose des informations ou de l'autorisation demandées. Le client demeure responsable de la transmission de son code à cette personne.

Le retrait est enregistré au moment de la remise. En l'absence de retrait après les rappels adressés au client, Rayana peut contacter celui-ci afin d'organiser une nouvelle modalité de remise ou l'annulation. Les frais éventuels et les conséquences sur le remboursement sont communiqués avant toute nouvelle opération.

9. Retours, échanges et remboursements

Délai de retour

La procédure automatisée de Rayana permet au client de demander un retour pendant **sept jours calendaires à compter de la date de réception de la commande**. La date enregistrée dans la preuve de livraison ou de retrait constitue le point de départ de ce délai.

Cette politique interne ne réduit pas les droits impératifs applicables aux ventes à distance. La loi ivoirienne prévoit actuellement un délai de dix jours ouvrables à compter de la livraison pour demander un échange ou un remboursement. Après la fermeture de la procédure en ligne de sept jours, le client peut contacter le support pour exercer un droit légal encore ouvert.

Situations acceptées

Dans le cadre de la politique commerciale Rayana, un produit conforme n'est pas repris pour un simple changement d'avis, même s'il est neuf, scellé et non ouvert. Les retours sont examinés dans les situations ci-dessous, sans préjudice des droits impératifs du consommateur.

01 Produit neuf, scellé, emballage intact	
RETOUR	SOLUTION
Oui, sous conditions	Échange ou remboursement
Uniquement s'il est non conforme, endommagé, erroné ou défectueux. Un produit conforme, même non ouvert, n'est pas repris.	
02 Produit ouvert, entamé ou dont le scellé est brisé	
RETOUR	SOLUTION
Non, sauf motif admissible	Non en l'absence de défaut
Exclusion pour raison d'hygiène. Les cas de non-conformité, dommage, erreur, péremption ou défaut restent examinés.	

03

Produit reçu endommagé

RETOUR

Oui

SOLUTION

Échange ou remboursement

Signalement dans les 48 à 72 heures suivant la réception, avec photos et avant toute utilisation.

04

Mauvais produit envoyé (erreur de préparation)

RETOUR

Oui

SOLUTION

Échange ou remboursement

Les frais de retour sont à la charge de Rayana.

05

Produit périmé ou proche de la péremption à la réception

RETOUR

Oui

SOLUTION

Échange ou remboursement

Le numéro de lot et la date de péremption sont exigés pour vérification.

06

Produit défectueux (texture, odeur ou altération anormale)

RETOUR

Oui

SOLUTION

Échange ou remboursement

Le produit doit être conservé. Des photos et une description du défaut sont exigées.

Les frais directs de retour restent à la charge du client, sauf si le produit est défectueux, non conforme, endommagé avant la remise, périmé à la réception ou livré par erreur. En cas d'erreur de préparation, Rayana prend en charge les frais de retour.

Création de la demande

La demande s'effectue depuis **Compte → Retours** ou auprès du support. Le client sélectionne la commande, les produits, les quantités et le motif, puis choisit un dépôt en boutique ou en point relais. Un produit reçu endommagé doit être signalé dans les 48 à 72 heures suivant la réception, avec des photographies prises avant toute utilisation. Pour un produit périmé ou proche de la péremption, le numéro de lot et la date sont exigés.

État et dépôt du produit

Le produit doit être conservé et remis avec ses accessoires, son emballage et les éléments permettant d'identifier la commande, dans la mesure du possible. Lors du dépôt, son état est constaté et peut être photographié. Pour des raisons d'hygiène, un produit ouvert, entamé ou dont le scellé est brisé n'est pas repris en l'absence de défaut, de non-conformité, de dommage, d'erreur de préparation ou de problème de péremption. Cette exclusion n'annule pas les droits légaux impératifs du client.

Produit défectueux, non conforme ou erreur de livraison

Le client doit décrire le problème et conserver le produit concerné. Après vérification, Rayana propose selon le cas un remplacement, un échange ou un remboursement. Les frais nécessaires au retour d'un produit dont la non-conformité ou le dommage est confirmé ne sont pas supportés par le client.

Réaction indésirable

Une réaction cutanée doit être signalée avec le nom du produit, son numéro de lot et, si possible, des photographies. Le traitement commercial de la demande ne remplace pas une consultation médicale et n'implique pas, à lui seul, la reconnaissance d'un défaut du produit.

Décision et remboursement

Le montant affiché lors de la demande est une estimation. Après réception et contrôle, le client est informé de l'acceptation, du montant accordé ou du motif précis d'un refus.

Dans la procédure Rayana, le remboursement est effectué uniquement sous l'une des deux formes suivantes :

Bon d'achat : un code de la valeur accordée est généré et transmis au client, avec sa date de validité.

Crédit utilisateur : le montant est ajouté directement au solde crédit du compte du client et peut être utilisé lors d'une prochaine commande selon les limites affichées.

Ces modalités s'appliquent lorsque le client les accepte et dans les limites permises par la loi. Lorsqu'un remboursement monétaire ne peut pas légalement être remplacé sans l'accord du client, celui-ci peut le demander au support. Les avantages et points gagnés sur les produits retournés peuvent être annulés.

Ces modalités ne limitent pas les garanties et recours impératifs prévus par la loi ivoirienne.

10. Fidélité, promotions et parrainage

Les points sont attribués selon les règles affichées dans l'application, généralement après la livraison confirmée. Les remises, coupons, cadeaux, bons de livraison et avantages de parrainage sont personnels, non cessibles et sans valeur monétaire, sauf mention contraire.

Chaque offre précise sa durée, ses produits éligibles, son minimum d'achat, son plafond et ses possibilités de cumul. Un avantage peut expirer ou être retiré en cas d'annulation, de retour, de remboursement, d'erreur technique, d'abus ou de fraude. Un changement du programme n'affecte pas les droits déjà acquis qui doivent être maintenus par la loi.

11. Utilisations interdites

Il est notamment interdit de :

perturber la plateforme, contourner ses mesures de sécurité ou tenter d'accéder au compte d'un tiers ;

automatiser abusivement des actions ou extraire massivement le catalogue et les données ;

publier un contenu illicite, trompeur, injurieux ou portant atteinte aux droits d'autrui ;

commettre une fraude, simuler une livraison ou un retour, détourner une promotion ou multiplier des comptes pour obtenir indûment un avantage ;

revendre un compte, un code personnel, des points ou un avantage non cessible.

12. Suspension, fermeture et suppression du compte

Rayana peut limiter ou suspendre un compte en cas de violation de ces conditions, de fraude, de risque de sécurité, d'impayé, d'abus répété ou d'obligation légale. Lorsque la situation le permet, l'utilisateur est informé du motif et peut contacter le support pour présenter ses observations.

Vous pouvez demander la fermeture de votre compte. Cette fermeture n'annule pas une commande, un retour, une dette ou un litige en cours. Les informations nécessaires à la comptabilité, à la preuve des transactions, à la prévention de la fraude et au respect des obligations légales peuvent être conservées pendant la durée requise.

13. Propriété intellectuelle

Les marques, logos, noms, textes, photographies, vidéos, interfaces, catalogues, logiciels et autres contenus sont protégés. Leur reproduction, modification, revente, extraction ou exploitation sans autorisation écrite est interdite, sauf usage personnel ou exception prévue par la loi. Les contenus publiés par un utilisateur demeurent sous sa responsabilité et ne doivent pas violer les droits de tiers.

14. Disponibilité, force majeure et responsabilité

Rayana met en œuvre des moyens raisonnables pour assurer la continuité et la sécurité du service. L'application peut être temporairement interrompue pour maintenance, mise à jour, incident de réseau, indisponibilité d'un prestataire ou événement indépendant de notre volonté.

Chaque partie répond des dommages directs causés par ses manquements. Rayana ne peut être tenue responsable d'un dommage résultant d'une mauvaise utilisation du produit, du non-respect des précautions, d'informations erronées fournies par le client ou d'un cas de force majeure.

Aucune clause n'exclut ou ne limite une garantie, un droit du consommateur ou une responsabilité qui ne peut pas légalement être exclue ou limitée.

15. Données personnelles et communications

Rayana traite les données nécessaires à la création du compte, aux commandes, paiements, livraisons, retraits, retours, demandes de support, programmes d'avantages, statistiques et mesures de sécurité. Seules les personnes et prestataires qui en ont besoin pour leur mission peuvent recevoir les informations pertinentes.

Les messages indispensables au fonctionnement du service — vérification du compte, confirmation, paiement, livraison, retrait, sécurité et support — ne sont pas des communications publicitaires. La prospection commerciale électronique repose sur le consentement ou sur une autre base autorisée par la loi, et chaque message concerné permet de s'y opposer.

Vous pouvez demander l'accès, la rectification, l'opposition, la suppression ou l'effacement de vos données dans les conditions prévues par la loi ivoirienne, en contactant le support. Certaines demandes peuvent nécessiter une vérification d'identité.

16. Modification, droit applicable et règlement des litiges

Rayana peut modifier ces conditions pour faire évoluer ses services, clarifier ses pratiques ou respecter une obligation légale. La date et la version sont indiquées en haut de la page. Une modification importante peut faire l'objet d'une information particulière ou d'une nouvelle demande d'acceptation.

Ces conditions sont régies par le droit ivoirien, notamment les règles relatives à la consommation, aux transactions électroniques et à la protection des données personnelles. Elles ne privent pas le consommateur des protections impératives dont il bénéficie.

En cas de difficulté, le client est invité à adresser sa réclamation au support avec la référence concernée et les justificatifs utiles. Rayana recherche d'abord une solution amiable. À défaut, le litige relève des autorités ou juridictions compétentes.

TEXTES DE RÉFÉRENCE

01

Loi n° 2016-412 du 15 juin 2016

Relative à la consommation

Articles 3 et 6 : information du consommateur et délais de livraison · Articles 10 à 12 : vente à distance et retours.

02

Loi n° 2013-546 du 30 juillet 2013

Relative aux transactions électroniques

Articles 5 à 7 : identité du vendeur, prix et exécution du contrat · Articles 18 à 21 : contrat électronique.

03

Loi n° 2013-450 du 19 juin 2013

Relative à la protection des données à caractère personnel

Articles 28 à 33 : information, accès, opposition, rectification et effacement · Article 41 : sécurité des données.

Chaque lien ouvre le texte officiel complet dans un nouvel onglet.

UNE QUESTION ?

Contactez-nous

Pour toute question concernant ces conditions ou votre compte, écrivez à notre équipe.

support@rayanabcosmetique.com

[Voir tous les contacts](#)