

Devoluciones y cambios en Sephora

Última actualización: 28 de agosto de 2025

[Política de devoluciones Compras en Sephora.com Devoluciones por correo en Sephora.com](#) [Devoluciones en una tienda en Sephora.com Devoluciones de regalos Compras en tienda en Sephora](#) [Devoluciones en Kohl's en Sephora Devoluciones canadienses](#)

Período extendido de devolución de vacaciones

Para las compras de mercancía en tienda y en Sephora.com (incluidos los canales de redes sociales de Sephora) realizadas a partir **del viernes 31 de octubre de 2025, hasta el martes 30 de diciembre de 2025** inclusive, ofrecemos un período de devolución extendido durante las fiestas como excepción a nuestra Política de Devolución normal. Siempre que dicha mercancía se devuelva o cambie el **viernes 30 de enero de 2026** o antes, permitiremos cambios en tienda, crédito en tienda en forma de crédito de mercancía de Sephora para devoluciones realizadas en tienda o crédito en línea para devoluciones de compras en Sephora.com realizadas por correo iniciadas en Sephora.com. Las devoluciones aprobadas dentro de los 30 días posteriores a la compra con un recibo se reembolsan a la forma de pago original (excluyendo las compras en línea de PayPal). Los créditos de mercancía solo se pueden usar en las tiendas Sephora y no en Sephora.com. Los créditos en línea se pueden usar en Sephora.com, pero no son válidos para su uso en las tiendas Sephora. Cualquier compra realizada después del miércoles 31 de diciembre de 2025 seguirá nuestras pautas normales de Política de Devolución. Todos los demás términos de nuestra Política de devoluciones continúan aplicándose, incluso para la mercancía devuelta dentro de los 30 días posteriores a la compra.

Solo las compras realizadas en Sephora y Sephora.com están incluidas en las políticas de devolución de vacaciones extendidas.

ESTA POLÍTICA ES VIGENTE PARA TODAS LAS COMPRAS REALIZADAS A PARTIR DEL 24 DE ABRIL DE 2025.

Política de devoluciones

Si por cualquier motivo no está completamente satisfecho con una compra o regalo de Sephora, le invitamos a devolver productos nuevos o usados en buen estado para obtener un reembolso completo a su método de pago original, siempre que se devuelvan dentro de los 30 días posteriores a la compra, en la mayoría de los casos. Para completar la devolución, debe presentar un comprobante de compra.

Por favor, revise nuestras políticas de devolución, reembolso y cambio a continuación para compras realizadas en Sephora.com, compras realizadas en tiendas Sephora y compras realizadas en plataformas de entrega a pedido de terceros como Instacart, Doordash y Uber Eats. Los productos deben ser devueltos nuevos o ligeramente usados. Sephora monitorea la actividad de devolución para detectar abusos y se reserva el derecho de limitar las devoluciones o cambios en Sephora en todos los casos. Los puntos Beauty Insider y el gasto asociado con todos los reembolsos se eliminarán cuando se procese la transacción. Todas las devoluciones están sujetas a validación y aprobación a discreción de Sephora. Si Sephora no aprueba una devolución por cualquier motivo, el artículo no podrá ser devuelto. Podríamos solicitarle una licencia de conducir o una identificación oficial para verificar su identidad.

Compras en Sephora.com

Las compras realizadas en Sephora.com se pueden devolver fácilmente y GRATIS (sin gastos de envío ni manipulación) a cualquiera de nuestras [tiendas Sephora](#) para un procesamiento rápido o por correo postal si utiliza nuestra etiqueta de envío de devolución prepagada (siga los procedimientos de devolución que se describen a continuación). Las compras realizadas en Sephora.com y en tiendas Sephora no se pueden devolver ni cambiar en Sephora en Kohl's. Lamentamos no poder reembolsarle los gastos de envío

originales, si corresponde, a menos que la devolución se deba a un error nuestro. Si envía su devolución por correo postal, espere 30 días para que se procese. Recibirá una confirmación por correo electrónico una vez procesada. Su entidad financiera podría tardar más en procesar la transacción.

◆ Devoluciones por correo:

Método de pago utilizado para realizar su compra en Sephora.com	Si Sephora recibe su artículo nuevo o usado en buen estado dentro de los 30 días posteriores a la compra, el precio de compra se reembolsará a:
Tarjeta de crédito o débito	Su tarjeta de crédito o débito utilizada para realizar la compra.
PayPal	Su cuenta PayPal.
Venmo	Su cuenta Venmo utilizada para realizar la compra.
Klarna o Afterpay	Tu cuenta de Klarna o Afterpay.*
Tarjeta de regalo de Sephora o crédito en línea de Sephora	Un crédito en línea que se puede utilizar en Sephora.com pero no es válido para usar en las tiendas Sephora.

Los artículos comprados en Sephora.com no pueden devolverse por correo ni en tiendas y no se reembolsarán más de 30 días después de la fecha de compra.

Es posible que no se le acrede ni se le devuelvan los artículos enviados a Sephora fuera del período de devoluciones, que no estén en condiciones nuevas o ligeramente usadas, sin el comprobante de embalaje original de Sephora o que no se hayan comprado en Sephora.

No ofreceremos reemplazos ni reembolsos por pedidos o artículos que se informen como faltantes o dañados y que creamos razonablemente que fueron entregados a una empresa de envío de paquetes.

* Si pagaste con Klarna o Afterpay, y Sephora recibe tu artículo nuevo o usado en buen estado dentro de los 30 días posteriores a la compra, recibirás un reembolso completo en tu cuenta de Klarna o Afterpay y el monto y la duración de tu plan de pago se ajustarán en consecuencia.

Para obtener más información sobre cómo canjear su crédito en línea, haga clic [aquí](#).

◆ Devoluciones en tienda:

Método de pago utilizado para realizar su compra en Sephora.com	Si Sephora recibe su artículo nuevo o usado en buen estado dentro de los 30 días posteriores a la compra, el precio de compra se reembolsará a:
Tarjeta de crédito o débito	Su tarjeta de crédito o débito utilizada para realizar la compra.
PayPal	Un crédito de tienda Sephora que se puede usar en las tiendas Sephora pero no es válido para usar en Sephora.com.
Venmo	Su cuenta Venmo utilizada para realizar la compra.

Afterpay	Una tarjeta de crédito o débito de su elección.*
Klarna	Tu cuenta de Klarna. **
Tarjeta de regalo de Sephora	Una tarjeta de regalo de Sephora.
Crédito de la tienda online de Sephora	Un crédito de tienda Sephora que se puede usar en las tiendas Sephora pero no es válido para usar en Sephora.com.

Si existe una discrepancia entre la política de devolución y los procedimientos impresos en el comprobante de embalaje original de Sephora y la información proporcionada anteriormente, la información proporcionada anteriormente rige la devolución de su compra en Sephora.com.

* Si pagaste con Afterpay y Sephora recibe tu artículo nuevo o usado en buen estado dentro de los 30 días posteriores a la compra, se te reembolsará el importe a la tarjeta de crédito o débito que elijas. Este reembolso NO se aplicará a tu cuenta de Afterpay y DEBES seguir realizando los pagos a Afterpay según el acuerdo original.

** Si pagaste con Klarna y Sephora recibe tu artículo nuevo o usado en buen estado dentro de los 30 días posteriores a la compra, recibirás un reembolso completo en tu cuenta de Klarna y el monto y la duración de tu plan de pago se ajustarán en consecuencia.

Para artículos nuevos o usados en buen estado devueltos en una tienda Sephora, por favor, proporcione cualquiera de los siguientes documentos: el albarán original, el correo electrónico de confirmación de pedido o envío de Sephora.com, el pedido de Sephora.com en su dispositivo móvil o su información de Beauty Insider. Su devolución se procesará de acuerdo con

esta política de reembolsos y cambios. Los productos que no sean verificables en nuestro sistema no serán elegibles para reembolso, cambio ni crédito.

Procedimientos de devolución de compras en línea

Aquí hay dos formas sencillas de devolver su artículo de un pedido en Sephora.com o en un mercado de terceros*:

1. Devoluciones por correo de Sephora.com

- [Haga clic aquí para iniciar o seguir una devolución](#)

◆ Utilizando el enlace de arriba, indica qué artículos serán devueltos y el motivo de cada devolución. ** ◆ No se necesita albarán si se utiliza la Etiqueta de Devolución Prepagada. ◆ Empaque el artículo devuelto en la caja del producto del fabricante y el embalaje de Sephora (si está disponible). De lo contrario, empaca tu devolución en un sobre o caja bien acolchados para evitar daños durante el transporte. ◆ Imprime la Etiqueta de Devolución Prepagada o solicita un Código de Devolución Móvil de FedEx sin impresora (si está disponible) desde el enlace de arriba. ◆ Deja el paquete en una de las ubicaciones de FedEx especificadas. *** ◆ Rastrea tu devolución usando el enlace de arriba. ◆ Recibirás una confirmación por correo electrónico cuando se procese tu devolución.

El procesamiento de las devoluciones y el abono en su cuenta o la emisión de un crédito en la tienda online pueden tardar hasta 30 días. Tenga en cuenta que su entidad financiera podría tardar más en reflejar la transacción.

* Los artículos comprados en tiendas Sephora, las compras en línea y recogida en tienda y los artículos de Sephora pedidos en Instacart, Doordash o Uber Eats no se pueden devolver por correo.

** Las tarjetas de regalo, ciertos kits favoritos de Sephora y algunos artículos de cuidado íntimo son ventas finales y no se pueden devolver por correo ni en la tienda.

*** Los artículos con restricciones de envío específicas (artículos peligrosos) no se pueden devolver sin impresora y deben enviarse por USPS. Haga clic [aquí](#) para obtener más información sobre artículos peligrosos.

2. Sephora.com devuelve el producto a la tienda

[Visita cualquier tienda Sephora](#) independiente para devolver un artículo comprado en Sephora.com o en un marketplace externo dentro de los 30 días posteriores a la compra. Trae cualquiera de los siguientes documentos: el albarán original, el correo electrónico de confirmación de pedido o envío de Sephora.com, el pedido de Sephora.com en tu dispositivo móvil o tu información de Beauty Insider. Además, trae la tarjeta de débito o crédito que utilizaste para realizar el pedido. Las devoluciones realizadas dentro de los 30 días se reembolsarán a la tarjeta de crédito o débito que elijas. Las compras realizadas en Sephora.com y en tiendas Sephora no se pueden devolver ni cambiar en Sephora at Kohl's.

Devoluciones de regalos

Si devuelve un regalo de Sephora que recibió por correo y no desea que el reembolso se le reembolse al comprador, visite su tienda Sephora local para obtener ayuda con un cambio o un crédito de mercancía. Traiga cualquiera de los siguientes documentos: el albarán original, el correo electrónico de confirmación de pedido o envío de Sephora.com o el recibo del regalo. No realice la devolución por correo.

Compras en tienda en Sephora, compra online y recoge pedidos, entrega el mismo día y pedidos de Instacart, DoorDash y Uber Eats.

Las compras en tiendas Sephora, los pedidos de compra en línea y recogida, los pedidos de entrega el mismo día y los pedidos de Instacart, Doordash o Uber Eats de productos Sephora pueden devolverse dentro de los 30 días si el producto está nuevo o ligeramente usado con un recibo o recibo de regalo en una tienda Sephora. Las compras realizadas en Instacart, DoorDash, Uber Eats, Sephora.com y en tiendas Sephora no se pueden devolver ni cambiar en Sephora en Kohl's. Consulte la tabla a continuación para obtener información sobre el método de pago al que se emitirá su reembolso. Las devoluciones de Instacart, DoorDash y Uber Eats se reembolsarán directamente desde el Marketplace en el que se realizó el pedido, en la forma de pago original del Marketplace. Las compras en tiendas Sephora, los pedidos de compra en línea y recogida, los pedidos de Instacart, Doordash y Uber Eats no se pueden devolver por correo. Todas las tarjetas de regalo son venta final y no se otorgarán reembolsos.

Método de pago o marketplace utilizado para realizar tu compra	Si Sephora recibe su artículo nuevo o usado en buen estado dentro de los 30 días posteriores a la compra, el precio de compra se reembolsará a:
Tarjeta de crédito o débito en una tienda Sephora	Su tarjeta de crédito o débito utilizada para realizar la compra.
Instacart*	Su forma de pago original mediante Instacart.
DoorDash*	Tu forma de pago original de DoorDash.

Uber Eats*	Tu forma de pago original de Uber Eats.
Afterpay en un pedido de compra en línea y recogida o un pedido de entrega el mismo día	Una tarjeta de crédito o débito de su elección. **
Klarna en un pedido de compra en línea y recogida o un pedido de entrega el mismo día	Tu cuenta de Klarna. ***
Klarna o Afterpay para una compra en tienda de Sephora	La tarjeta de crédito Klarna o Afterpay utilizada para realizar la compra, que está almacenada en Apple Pay o Google Pay. †
Tarjeta de regalo de Sephora en una tienda Sephora, en un pedido de Comprar en línea y recoger, o en un pedido de Entrega el mismo día	Una tarjeta de regalo de Sephora.
PayPal (solo disponible para pedidos de compra en línea y recogida y pedidos con entrega el mismo día)	Crédito de tienda de mercancías que se puede usar en las tiendas Sephora pero no es válido para usar en Sephora.com o a través del Servicio de atención al cliente.
Venmo (solo disponible para pedidos de compra en línea y	Su cuenta Venmo utilizada para realizar la compra.

recogida y pedidos con entrega el mismo día)	
Crédito en línea de Sephora (solo disponible para pedidos de compra en línea y recogida y pedidos de entrega el mismo día)	Crédito de tienda de mercancías que se puede usar en las tiendas Sephora pero no es válido para usar en Sephora.com o a través del Servicio de atención al cliente.
Crédito de mercancía de Sephora en una tienda Sephora	Crédito de tienda de mercancías que se puede usar en las tiendas Sephora pero no es válido para usar en Sephora.com o a través del Servicio de atención al cliente.

El crédito de tienda Sephora no tiene fecha de vencimiento, no se puede canjear por efectivo (salvo que lo exija la ley), recargar, transferir ni vender, y solo se puede usar en tiendas Sephora (no en Sephora.com ni a través del Servicio de Atención al Cliente). El crédito de tienda Sephora no se reembolsará en caso de pérdida o robo.

* No reembolsamos tarifas ni propinas de Instacart, Doordash o Uber Eats a compradores personales.

** Si pagaste con Afterpay un pedido de Compra Online y Recogida en Tienda o un pedido con Entrega el Mismo Día, y Sephora recibe tu artículo nuevo o usado en buen estado dentro de los 30 días posteriores a la compra, se te reembolsará el importe de la compra a la tarjeta de crédito o débito que elijas. Este reembolso NO se aplicará a tu cuenta de Afterpay y DEBES continuar realizando los pagos a Afterpay según el acuerdo original.

*** Si pagaste con Klarna en un pedido de compra en línea y retiro en tienda o un pedido de entrega el mismo día, y Sephora recibe tu artículo nuevo o usado en buen estado dentro de los 30 días posteriores a la compra, recibirás

un reembolso completo en tu cuenta de Klarna y el monto y la duración de tu plan de pago se ajustarán en consecuencia.

[†] Si pagaste con Klarna o Afterpay, y Sephora recibe tu artículo nuevo o usado en buen estado dentro de los 30 días posteriores a la compra, el importe se reembolsará a la tarjeta Klarna o Afterpay utilizada en la transacción original, que está almacenada en Apple Pay o Google Pay. El importe y la duración de tu plan de pago se ajustarán según corresponda.

[^] Para recibir un reembolso en su tarjeta Klarna o Afterpay a través de su billetera Apple o Google, la tarjeta Klarna o Afterpay debe estar seleccionada en la billetera Apple o Google.

Los puntos Beauty Insider asociados a tu reembolso se eliminarán al procesar la transacción. Se incluirán todos los impuestos aplicables según lo exija la ley.

Los artículos nuevos o usados en buen estado que se devuelvan sin recibo, pero que se encuentren en nuestro sistema, se procesarán según la política de reembolsos y cambios de Sephora aplicable. Los productos que no se puedan verificar en nuestro sistema no serán elegibles para reembolsos, cambios ni abonos de mercancía.

Todas las compras realizadas en la tienda Mohegan Sun con Puntos del Club de Jugadores solo se pueden cambiar. El cambio debe realizarse dentro de los 30 días posteriores a la compra.

Sephora regresa a Kohl's

ESTA POLÍTICA ES VIGENTE PARA TODAS LAS COMPRAS REALIZADAS A PARTIR DEL 24 DE ABRIL DE 2025.

La mercancía comprada en Sephora, en las tiendas Kohl's o en kohls.com, no se puede devolver a las tiendas Sephora ni enviar por correo. Para devolver un artículo comprado en Sephora, en Kohl's o pedido en kohls.com, visite una tienda Kohl's o siga las [directrices de devolución](#) de Kohl's .

La mercancía de Sephora en Kohl's debe devolverse dentro de los 30 días posteriores a la fecha de compra para obtener un reembolso a la forma de pago original. El producto debe estar nuevo o en buen estado. No se permiten devoluciones sin recibo.

Los clientes que devuelvan mercancía comprada con una tarjeta de regalo de Sephora o PayPal recibirán un crédito de mercancía de Kohl's, que podrá usarse en las tiendas Kohl's y en kohls.com.

La mercancía comprada en tiendas Sephora o en sephora.com no se puede devolver en tiendas Kohl's ni enviar por correo. Para devolver un artículo comprado en Sephora, siga las directrices de devolución de Sephora.

Devoluciones canadienses

Consulte la página de Devoluciones de Canadá para obtener más información sobre devoluciones y cambios de productos comprados en las tiendas Sephora Canadá o en sephora.ca.

[Volver arriba](#)