



РЪКОВОДСТВО ЗА РЕСТОРАНТИ

КАК РАБОТИ FOXI.FOOD

Foxi.food е технологична платформа: дава на вашия ресторант собствен сайт за поръчки, QR поръчване на масата и онлайн плащания.

Продавачът оставате вие — това ръководство обяснява какво означава това на практика.



www.foxifood.com/help/

Актуализирано: 2026-09-05 · Септември 2026



СЪДЪРЖАНИЕ

01	Какво е Foxi.food — и какво не е	2	06	Поддръжка: кой на кого отговаря	6
02	Как поръчват вашите клиенти	2	07	Вашите данни и вашите клиенти	6
03	Какво получавате в администрацията	3	08	Държави и договорът	7
04	Колко струва и кой получава плащането	4	09	Къде да намерите помощ	7
05	Какво виждат вашите клиенти	5			

КАКВО Е FOXI.FOOD — И КАКВО НЕ Е

Какво точно получавам?

Собствен сайт за поръчки, QR поръчване на масата, онлайн картови плащания и администрация на <https://www.foxi.food/bg/login/restaurant>. Това е софтуер, който управлявате сами, а не търговски канал, към който се присъединявате. Foxi.food не е маркетплейс или посредник, не доставя храна, не наема куриери и не отговаря на вашите гости, а данъчни, счетоводни, правни или свързани с безопасността на храните съвети не дава. Няма месечна такса, няма и такса за първоначална настройка. Таксите му са по-долу, в „Колко струва“. Стъпките за настройка са в </bg/help/getting-started/>.

Кои са страните в това?

Четири, а само една продава храна.

- **Вие** — търговецът и продавачът: всяка поръчка е вашият договор с клиента, затова условията, рекламациите (30 дни), информацията за алергени и цени и касовата бележка са ваши.
- **Вашите клиенти** — те купуват от вас; техният FOXI ID акаунт работи по Условията за ползване на FOXI ID и Съобщението за поверителност.
- **Foxi.food** — доставчикът на технологията, Elite Digital Services, LLC (Dover, Delaware, САЩ), с представител за GDPR в ЕС в Будапеща.
- **Stripe** — доставчикът на картови плащания, чрез акаунт на името на вашия ресторант.

КАК ПОРЪЧВАТ ВАШИТЕ КЛИЕНТИ

Откъде идват поръчките ми?

И четирите пътя пълнят един и същ списък с поръчки:

- вашият собствен сайт за поръчки;
- клиентското приложение на Foxi.food, ако гостът ви вече го е инсталирал;
- QR код на масата;
- телефонните поръчки и поръчките на място, които персоналът ви въвежда.

Доставката и вземането от място работят на сайта, в приложението и при поръчките, въведени от персонала. Консумацията на място работи през канала QR.



Как включвам или изключвам канал?

Настройки → Общи → Настройки съдържат блок **Канали за поръчки** с три превключвателя: **Доставка с куриер**, **Вземане на място** и **Поръчки на маса (QR)**. Изключен канал изчезва от финализирането на поръчката веднага; сайтът, приложението и поръчките, въведени от персонала, нямат отделен превключвател. Превключвателят **Приемане на поръчки** в горната лента спира всичко, включително поръчките, които персоналът ви въвежда.

Могат ли гостите да поръчват и да плащат на масата?

Да, през канала QR; кодът отваря приложението, ако гостът го има, а иначе вашата страница за поръчки. Всеки кръг отива в кухнята по една отворена сметка; после гостът плаща с телефона си или при вашия персонал. Плащането с телефон изисква активен Stripe акаунт и включено **Онлайн плащане с карта за На място (таблично поръчване)**. Ще го намерите в **Настройки → Общи → Настройки**, раздел **Плащания**, секция **На място плащания**; превключвателите за доставка и за вземане от място са отделни. Всяка QR поръчка от маса се приема от вашата кухня или от персонала ви.

За какво е общото клиентско приложение?

Foxi.food публикува едно клиентско приложение, общо за всички свои ресторанти. Гост, който го е инсталирал, вижда менюто ви на своя език и поръчва от вас; тези поръчки влизат в администрацията ви като поръчките от сайта. Всеки ресторант има собствен сайт за поръчки на собствен домейн или поддомейн. Единствените данни, които преминават между ресторантите, са контактните данни за автоматично попълване при финализиране на поръчката.

КАКВО ПОЛУЧАВАТЕ В АДМИНИСТРАЦИЯТА

Какво може да прави там екипът ми?

Поръчките пристигат със звук, известие и по избор с отпечатан бон; приемате ги със срок за приготвяне. Бутоните **Кухненски дисплей** и **Режим на услуга в Преглед** отварят екраните за таблет. Всеки получава собствено влизане и поле **Роля**: счетоводството, настройките, външният вид, домейнът, цените за доставка, изплащанията и кампаниите са само за собственици, а приходите освен тях вижда единствено мениджърът по операциите или ръководителят на смяна.

Какво има там освен приемане на поръчки?

В същата администрация:

- **Меню** — категории, артикули, групи опции, **Седмично меню** и редактируеми AI преводи на 24 езика.
- **Доставка** — куриери, зони, диапазони по разстояние и справки за изплащания в **Операции → Доставка**.
- **Маркетинг** — промокодове, **Програма за лоялност**, подаръчни карти, **Last call** оферти.
- **Клиенти** — списъкът с клиенти и **Известия**, които изпращат имейл до гостите, дали съгласие за маркетинг при поръчката.
- **Финанси** — **Приходи и статистика**, **Месечен отчет** във **Счетоводство → Фактури и касови бележки** и експорти в CSV или JSON.



Свързва ли се с касовия ми апарат или със счетоводния ми софтуер?

Днес не, не от само себе си. Каталогът **Настройки → Интеграции** изброява POS, фискални, счетоводни и доставни системи, всички отбелязани със **Скоро**. Днес работят само **Foxi API и webhook-ове** и Stripe, така че нищо не стига автоматично до касовия ви апарат или счетоводния софтуер. Кой поръчки да отчитате там, кога и как да отбележите онлайн картово плащане — това са въпроси за счетоводителя ви. Програмист или доставчик на POS система може да изтегля поръчки чрез **API ключове** и **Webhook-ове**.

КОЛКО СТРУВА И КОЙ ПОЛУЧАВА ПЛАЩАНЕТО

Колко струва Foxi.food?

Поръчките през сайта и приложението носят такса за обработка на Foxi.food от 0,45 €, която вашият клиент плаща като отделен ред при финализиране на поръчката, еднакво с карта и в брой. Всяко изключение се настройва от платформата. Извън еврозоната таксата е фиксиран еквивалент в местна валута, а не превалутиране — 11,50 CZK, 1,90 PLN, 180 HUF (/bg/help/payments-and-fees/). QR поръчките от маса и телефонните поръчки, въведени от персонала, не носят такса за обработка. При картовите поръчки тя се удържа автоматично; при поръчка в брой я събирате вие. Вашият **Месечен отчет** във **Финанси → Счетоводство → Фактури и касови бележки** после я записва в колоната **Такси Foxi** като дължима към платформата. Платформата ви казва как и кога да я уредите. Отстъпката за плащане с карта, по подразбиране 5 %, се финансира от вас.

Колко струват поръчките с куриер?

Актуалният преглед на таксите в **Ръководство** в администрацията и месечният ви отчет показват такса на платформата за доставка при поръчките с куриер (в момента 10 %); вижте /bg/help/payments-and-fees/. Ако някоя стойност в колоната **Такси Foxi** ви изненада, пишете на support@foxi.food с месеца и номера на поръчката. Таксата за доставка и таксата за услуга, които определяте вие, са ваш собствен приход, когато доставят вашите собствени куриери. Външен доставчик (Wolt Drive, Uber Direct) ви таксува отделно, по ваш собствен договор.

Кой получава бакшиша?

Вашият ресторант. Бакшишът се начислява с поръчката и постъпва в собствения ви Stripe акаунт; когато доставя вашият собствен куриер, се признава на него. При поръчките с куриер таксата на платформата за доставка се изчислява върху артикулите плюс бакшиша минус отстъпките; върху бакшиш не се добавя такса за обработка. На QR маса цялата сметка и бакшишът остават при вас. За счетоводството и за заплатите попитайте счетоводителя си. Платените допълнения са отделни: домейн, рекламни кампании (медиен бюджет плюс такса за услуга от 10 %) и инфлуенсър промоция (от 5 % комисиона).

Имам ли договор и със Stripe?

На практика да. По време на активирането откривате Stripe акаунт на името на вашия ресторант и приемате договора на Stripe. Така вашият ресторант става продавач и от страната на плащането, а в извлечението по картата се вижда името на вашия ресторант. Парите постъпват там директно и Foxi.food никога не държи вашите приходи. Stripe начислява собствената си картова такса, обикновено от 1,5 % до 2 %, плюс 0,25 € на транзакция, по свои условия. Ставките, които важат за вашия акаунт, се виждат в таблото ви на Stripe. Възстановяванията, изплащанията и споровете се уреждат в Stripe — вижте /bg/help/payments/stripe/.



КАКВО ВИЖДАТ ВАШИТЕ КЛИЕНТИ

Как изглежда страницата за поръчки за тях?

Като ваша. Логото, изображенията и цветовете идват от **Бизнес → Уебсайт → Външен вид**, а адресът е вашият собствен поддомейн или вашият собствен домейн. Финализирането на поръчката работи без акаунт. Кошницата изброява всеки ред от цената, преди гостът да плати — вашите цени, таксите, бакшиша и евентуалната отстъпка.

Чии общи условия виждат моите гости?

Вашите — на страницата /terms на вашия адрес за поръчки, генерирана при регистрацията. В тях е записано, че договорът се сключва, когато потвърдите поръчката, и че решавате рекламациите в рамките на 30 дни. За да ги прегледате:

1. Отворете **Настройки → Общи → Настройки**, раздел **Условия и политики**.
2. Прочетете **Условия и положения (HTML)** — обикновен текст е достатъчен.
3. Проверете текста за отмяна: шаблонът допуска отмяна само преди вашето потвърждение, а системата днес я допуска, докато поръчката не бъде отбелязана като готова.
4. Натиснете **Преглед** и запишете.

Това е вашият договор с клиента, затова нека го провери вашият юрист.

Какво е FOXI ID и какво означава за мен?

FOXI ID е общият клиентски акаунт: един имейл и парола работят на всеки сайт за поръчки на Foxi.food и попълват предварително данните на гостите при финализирането на поръчката у вас. Условията искат две неща в замяна. Кажете на клиентите си, че системата за поръчки работи с технологията на FoxiFood и че влизането минава през FOXI ID. И запазете Условията за ползване на FOXI ID и Съобщението за поверителност на страницата си — както са предоставени и без промени; полето **Условия и положения (HTML)** е най-простото място.

Кой издава касовата бележка — аз или системата?

Вие. Продавачът сте вие, затова фискалният или касовият документ е ваша задача. От ваше име платформата изпраща потвърждения за поръчка, съобщения за готовност и имейл с бележка — доказателство за плащане с разбивка на ДДС, а не фискален документ. Специфичните за вашата държава условия назовават фискалната система на вашата държава там, където има такава: eKasa в Словакия, онлайн касовите апарати и NAV Online Invoice в Унгария. Кои задължения важат за вас и по какъв начин — това е въпрос за счетоводителя ви.

Как се фактурират фирмените акаунти?

Фактурата към фирмата издавате вие. Във **Финанси → Счетоводство → Фирмени акаунти** всеки акаунт има месечен **Отчет** и от него издавате фактурата — Foxi.food не издава нищо на вашите корпоративни клиенти. Поръчките по фирмен акаунт се подават като поръчки в брой, така че отстъпка за плащане с карта не се прилага; правилата за таксата при плащане в брой по-горе остават в сила.



ПОДДРЪЖКА: КОЙ НА КОГО ОТГОВАРЯ

Кой се грижи за моите клиенти?

Вие. Foxi.food не предоставя потребителска поддръжка: страницата ѝ за поддръжка и имейлите до клиентите връщат гостите при вас. Инструментите ви са в самата поръчка: чат с клиента и **Предложи замяна**, когато даден артикул свърши. Рекламациите за храната, за липсващи артикули или за закъсняла доставка са ваши. Едно изключение: FOXI ID акаунтът на гостите, за който въпросите за влизане и за изтриване отиват на support@foxi.food.

Какво покрива собствената поддръжка на Foxi.food?

Софтуера, а не вашите гости. Поддръжката е по имейл; можете да пишете на своя език, макар че Условията определят английския за меродавен. Критична авария можете да съобщите по всяко време и документите казват, че ще бъде обработена възможно най-бързо. Измерваното време за отговор започва, когато поддръжката потвърди получаването, от понеделник до петък, 9:00–17:00 централноевропейско време (CET). Очаквайте един час при спряла услуга и четири часа при неработещи плащания. Това са времена за отговор, а не за отстраняване.

Какво става, ако услугата спре?

Foxi.food си поставя цел 99,5 % работоспособност на месец, но това е цел: самото ѝ неизпълнение не ви дава обезщетение. Пропорционално обезщетение може да бъде издадено при непрекъсната авария, по-дълга от 72 часа в един отчетен месец (/legal/refund-policy/). Обявената поддръжка не се брои. Не се броят и събития извън контрола на доставчика — непреодолима сила, DDoS, аварии при Stripe, при DNS доставчици, регистратори или хостинг доставчика. Нито каквото и да е причинено от ваша страна, например изтекъл домейн. Бета функциите са изключени (/legal/service-level-agreement/).

ВАШИТЕ ДАННИ И ВАШИТЕ КЛИЕНТИ

Кой е собственик на данните?

Вие. Условията гласят, че запазвате всички права върху данните си, а клиентските данни, събрани през вашия сайт за поръчки, „принадлежат изключително на ресторанта партньор, който управлява този сайт“. Експортирайте по всяко време: **Финанси → Счетоводство → Експорт на данни** дава трансакции, поръчки или изплащания на куриери във формат CSV или JSON (максимум 10 000 записа). **Настройки → Сигурност и данни → Данни и експорт** е JSON експортът за преносимост на данните по GDPR.

Полезно е да знаете: платформата не е вашият счетоводен архив. Условията оставят резервните копия на вас: експортирайте всеки месец и преди да включите строгото изтриване по GDPR. Попитайте счетоводителя си колко дълго да пазите записите.

Кой е администратор на личните данни?

Вие решавате какво се случва с данните за поръчките на вашите клиенти. Администраторът сте вие, а Elite Digital Services, LLC ги обработва за вас по Споразумението за обработка на данни. За данните на FOXI ID акаунта — данните за вход, сесиите за автентикация и данните за автоматичното попълване при финализиране на поръчката — Условията определят Elite Digital Services за администратор. Опишете това разделение в информацията за поверителност, която публикувате (/legal/foxi-id-privacy-notice/). Споразумението е част от Условията; Stripe, DigitalOcean и Brevo са неговите подизпълнители-



обработващи. Собствените ви задължения остават ваши: информация за поверителност, съгласие за бисквитки, искания на клиенти за данните им и уведомления за нарушения — до Foxi.food в рамките на 24 часа и до надзорния ви орган в рамките на 72 часа.

ДЪРЖАВИ И ДОГОВОРЪТ

Кои държави могат да се регистрират?

Могат да се регистрират ресторанти от 70-те държави, изброени на </legal/country-terms/>, всяка с приложение на местния език; тези Специфични за държавата условия имат предимство пред общите Условия. Ресторанти от други държави, поддържани от Stripe, също могат да се регистрират днес — по общите Условия. В някои държави платформата преглежда регистрацията ви, преди страницата ви да стане публична, обикновено в рамките на 24–48 часа. Регистрирайте се на <https://www.foxi.food/bg/register/restaurant>. Услугата е само за бизнеси, включително еднолични търговци.

С какво всъщност се съгласявам?

С един договор, съставен от документите, изброени по-долу. Ядрото му са Общите условия, ценоразписът на сайта и вашите Специфични за държавата условия. Той започва, когато регистрацията ви е успешна, и тече от месец на месец. Урежда се от правото на Делауер, ресторантите от ЕС и ЕИП могат да се обърнат и към съд в Будапеща, а задължителното местно право продължава да се прилага. Ресторантите от САЩ вместо това ползват арбитраж, съгласно раздел 19.

Как го прекратявам?

Прекратете в настройките на акаунта си или пишете на support@foxi.food; влиза в сила на последния ден на текущия календарен месец, а неплатените такси остават дължими. Foxi.food дава най-малко 30 дни предизвестие, когато прекратява договора без причина, и същото преди промяна на цена или на условията. Може обаче да прекрати договора незабавно при сериозно нарушение на Условията, при неплатежоспособност или при поведение, което го излага на регулаторни мерки (Условия §16.3, §17.3). След това имате 30 календарни дни да експортирате данните си, освен ако акаунтът е бил блокиран.

КЪДЕ ДА НАМЕРИТЕ ПОМОЩ

Кого да попитам и за какво?

- **Поддръжка на Foxi.food** — support@foxi.food, понеделник–петък 9:00–17:00 CET. Посочете имейла на акаунта си, името на ресторанта и какво сте очаквали.
- **В администрацията — Ръководство** в лявото меню, бутонът **Гид** на всяка страница, **Попитай Фокси** долу вдясно.
- **Вашият счетоводител** — ДДС, фискална регистрация и счетоводство.
- **Други ръководства** — </bg/help/getting-started/>, </bg/help/payments-and-fees/>, </bg/help/payments/stripe/>.

Кои документи уреждат тази тема?

- Общи условия, Специфични за държавата условия, Цени — </legal/terms-of-service/>, </legal/country-terms/>, [pricing/](/pricing/)
- Поверителност, обработка на данни, GDPR, бисквитки — </legal/privacy-policy/>, </legal/data-processing-agreement/>, </legal/gdpr/>, </legal/cookies/>



- Допустимо ползване, възстановявания, ниво на обслужване — [/legal/acceptable-use-policy/](#), [/legal/refund-policy/](#), [/legal/service-level-agreement/](#)
- Условия за ползване на FOXI ID и Съобщение за поверителност — [/legal/foxi-id-terms-of-use/](#), [/legal/foxi-id-privacy-notice/](#) — публикувайте и двете на своята страница за поръчки

ИМАТЕ ОЩЕ ВЪПРОСИ?

Техническата поддръжка за ресторанти е достъпна по имейл. Посочете името на вашия ресторант и, когато е приложимо, номера на поръчката.

support@foxi.food
www.foxifood.com/help/



Сканирайте, за да отворите най-новата версия на това ръководство онлайн: www.foxifood.com/bg/help/how-it-works/