



ПЛАТЕЖНИ ДОСТАВЧИЦИ

СВЪРЗВАНЕ НА ПЛАЩАНИЯ ЧРЕЗ STRIPE

Картовите плащания, приети през вашия сайт за поръчки Foxi.food, се начисляват в Stripe акаунт, който принадлежи на вашия ресторант — Foxi.food никога не държи вашите пари. Това ръководство ви води през свързването на този акаунт, разчитането на изплащанията и обработката на възстановявания.



www.foxifood.com/help/

Актуализирано: 2026-09-05 · Септември 2026



СЪДЪРЖАНИЕ

01	Какво прави Stripe за вашия ресторант	2	06	Такси: на Stripe и на Foxi.food	5
02	Преди да започнете	2	07	Възстановявания и спорове	6
03	Свързване на акаунта	3	08	Често срещани проблеми	7
04	Изплащания по вашата банкова сметка	4	09	Къде да намерите помощ	7
05	Какво вижда и плаща клиентът	4			

КАКВО ПРАВИ STRIPE ЗА ВАШИЯ РЕСТОРАНТ

Какво е Stripe от гледна точка на Foxi.food?

Stripe е доставчикът на картови плащания, вграден във Foxi.food. Активирането на онлайн плащанията създава Stripe акаунт за вашия ресторант, в който се начислява всяко картово плащане. Продавачът сте вие: клиентът плаща на вашия ресторант и днес в извлечението по картата му се появява името на вашия ресторант. Таксата на Foxi.food се отделя от Stripe, преди парите да достигнат до вас (Stripe нарича това „application fee“ – такса на приложението). Stripe ви начислява собствената си картова такса в същия акаунт. Вашите приходи никога не минават през Foxi.food.

Кой е собственик на Stripe акаунта и на парите в него?

Вие. Платежният акаунт е собственият Stripe акаунт на вашия ресторант, който управлявате в раздела **Плащания** на **Настройки** → **Общи** → **Настройки**. По време на активирането приемате собствените условия на Stripe за свързани акаунти, които уреждат проверката, изплащанията и споровете. Всеки собственик, добавен в раздела **Собственост**, получава пълен достъп до финансите, Stripe и банковите данни — добавяйте само хора, на които доверявате банковата си сметка.

Полезно е да знаете: администрацията го обобщава така: „Клиентите плащат с карта директно вам — парите отиват на вашия акаунт.“

ПРЕДИ ДА ЗАПОЧНЕТЕ

Какво трябва да подготвя?

Stripe проверява вашия бизнес, преди да разреши плащания и изплащания. Съобщението за активиране в администрацията гласи: „пригответе фирмения си номер и банкова сметка“. Ще ви трябват:

- идентификационният номер на фирмата (ЕИК от Търговския регистър);
- данни за фирмата и нейния собственик или представител — ръководството посочва, че формулярът обхваща фирмата, собственика и банковата сметка. Stripe може да поиска още по време на проверката;
- банковата сметка, по която да постъпват изплащанията.

Днес само акаунтът на собственика може да започне активирането. Поръчките в брой работят и без Stripe; картовите плащания, подаръчните карти, депозитите за резервации и линковете за плащане при телефонни поръчки изискват активен акаунт.



Защо държавата и валутата трябва да са правилни от самото начало?

Вашата държава определя валутата ви, а Stripe акаунтът се създава за нея. Администрацията предупреждава: „Първо задайте държавата на ресторанта в настройките — държавата на Stripe акаунта не може да бъде променена по-късно.“ Валутата следва държавата ви и, както казва администрацията, „заклучва се след свързване на плащания през Stripe“; след това само поддръжката може да я промени.

- Валута: **Настройки → Общи → Настройки**, раздел **Основни**.
- Държава: **Настройки → Общи → Настройки**, раздел **Профил на ресторант**, поле **Държава (optional)**. Проверете я, преди да натиснете **Започнете активирането**; ако не сте сигурни, първо пишете на support@foxi.food.

СВЪРЗВАНЕ НА АКАУНТА

Как да свържа акаунта?

1. Влезте на <https://www.foxi.food/bg/login/restaurant> с акаунта на собственика.
2. Отворете **Настройки → Общи → Настройки**, раздел **Плащания**, подраздел **Онлайн плащания**, и натиснете **Започнете активирането**.
3. Формулярът на Stripe се отваря в самата страница на администрацията — не напускате Foxi.food. Попълнете данните за фирмата, за собственика или представителя и за банковата сметка за изплащания, след което ги изпратете.
4. Проверката на Stripe обикновено отнема минути (това е процес на Stripe, не на Foxi.food); натиснете **Опреснете статус**, за да видите резултата. Целта е **Акаунт Stripe е активен** с двата етикета **Начислено активирано** (начисляване на плащания) и **Изплати активирани**.

Какво означават състоянията на акаунта?

- **Акаунт Stripe не е свързан** — още няма Stripe акаунт; натиснете **Започнете активирането**.
- **Активирането не е завършено** — Stripe не е получил всичко необходимо; натиснете **Завършете активирането**.
- **Акаунт Stripe е ограничен** — Stripe иска допълнителна информация или документи; натиснете **Разрешете ограничения**, а после **Опреснете статус**.
- **Акаунт Stripe е активен** — начисляването и изплащанията са разрешени; картите могат да се включат за всеки канал.

Стъпката **Свържете плащанията (Stripe)** в **Преглед** и червеният банер **Настройте плащанията** водят към същия екран. Списъкът със задачи отмята стъпката веднага след създаването на акаунта; банерът изчезва едва при **Акаунт Stripe е активен**.

Как да включа картовото плащане за каналите си за поръчки?

След като акаунтът е активен, отворете подразделите **Плащания при доставка** и **На място плащания** в същия раздел **Плащания**. Всеки канал — доставка, **На място (таблично поръчване)** и **Преноска** (вземане от място) — има превключватели **Плащане в брой** и **Онлайн плащане с карта**. Отбележете **Онлайн плащане с карта**, където го искате, и натиснете **Запишете промени**. Превключвателят за консумация на място определя и дали гост на QR маса може да плати сметката онлайн. Картова опция, отбелязана преди Stripe да е активен, не се показва на клиентите и предизвиква червено предупреждение. Плащането на собствения ви ПОС терминал не е отделен метод — отчитайте го като плащане в брой.



ИЗПЛАЩАНИЯ ПО ВАШАТА БАНКОВА СМЕТКА

Колко често изплаща Stripe и къде е банковата ми сметка?

Изплащанията са автоматични и следват графика на Stripe — днес Foxi.food не го задава и не го променя. Администрацията го описва така: „Stripe автоматично изплаща на вашия банков акаунт (обикновено в рамките на 2 работни дни)“ — това е стандартната настройка на Stripe. Първото изплащане след активирането може да отнеме повече време; вашият график се вижда в таблото на Stripe.

Настройки → Общи → Банкови данни показва сметката за изплащания, която Stripe е записал. На тази страница не можете да редактирате сметката — банковите сметки се управляват чрез Stripe Connect. За да добавите или смените сметка, върнете се в раздела Плащания и натиснете **Управление на акаунта за плащане**; отваря се Stripe, където променяте банковата сметка. **Няма банков акаунт в досието** означава, че изплащанията още не могат да започнат.

Защо в банката ми има по-малко от сумата на поръчките ми?

Изплащат се само приходите от карти — парите в брой никога не минават през Stripe. Банката ви получава картовото плащане минус три неща:

1. таксата за обработка от 0,45 € — отделен ред за клиента при финализиране на поръчката, който той плаща допълнително и който през вас се предава на платформата;
2. при поръчки с куриер — таксата на платформата за доставка от 10 %;
3. картовата такса на Stripe, която се вижда само в таблото на Stripe.

За изплащане в месечния ви отчет е счетоводна величина — приходи след таксите на Foxi — а не превод от Foxi.food. Днес тя включва приходите в брой и не отчита таксата на Stripe, така че няма да съвпада с изплащанията ви.

Как да съпоставя изплащане с отделни поръчки?

Едно изплащане обикновено покрива няколко поръчки. Използвайте двата изгледа заедно:

- **Таблото на Stripe (Отворете табло на Stripe)** показва всяко изплащане и картовите плащания в него, с таксата на Stripe за всяко.
- **Финанси → Счетоводство → Фактури и касови бележки** показва месечния ви отчет — **Приходи, Такси Foxi, ДДС, За изплащане** — с изтегляния **Обобщение (CSV)** и **Поръчки (CSV)**.

Днес всяко плащане в Stripe е описано като „Order“ плюс идентификатора на поръчката — колоната **ID в Поръчки (CSV)** — така че можете да съпоставяте плащанията с поръчките директно. В противен случай сравнявайте сума и час. Документите не посочват дали таксата на Foxi.food е разбита по позиции в изплащането от Stripe — подробният източник е месечният отчет.

КАКВО ВИЖДА И ПЛАЩА КЛИЕНТЪТ

Как изглежда картовото плащане при финализиране на поръчката?

Клиентът избира картовата опция с надпис „Visa, Mastercard, Apple Pay, Google Pay“; дигиталните портфейли използват същия Stripe акаунт. Всеки ред от цената се показва преди плащането; редовете, за които е това ръководство (сумите са в таблицата с таксите по-долу):

- **Такса за обработка** — таксата на Foxi.food за поръчка;
- **Отстъпка за плащане с карта** — стимулт за онлайн плащане, който финансирате вие;



- таксата за доставка при поръчки с куриер — цената, която определяте вие; ваш приход, когато доставят собствените ви куриери. Ако използвате Wolf Drive или Uber Direct по собствен договор, този доставчик ви таксува отделно;
- бакшишът — платен в същото плащане; ваш или на собствения ви куриер при доставка. Върху бакшиша не се добавя такса за обработка, но при поръчки с куриер той е част от базата за таксата за доставка от 10 %;
- общата сума с разбивка на ДДС за регистрираните по ДДС лица.

Какво е редът „Такса за обработка“?

Таксата на Foxi.food за поръчка, показвана на клиента като отделен ред при всяка поръчка през сайта и приложението, с карта или в брой. Не се начислява при QR поръчки от маса и при телефонни поръчки, въведени от персонала. При картова поръчка тя се удържа от плащането като „application fee“ в момента на начисляване на картата. Днес Foxi.food не удържа нищо друго от изплащането ви в Stripe (картовата такса на Stripe е отделна — вижте таблицата с таксите). При поръчка в брой я събирате заедно с поръчката; месечният ви отчет я записва като дължима към платформата (колона **Такси Foxi**). Документите не посочват как и кога това се урежда, нито какъв документ получавате; ръководството казва, че ще бъдете уведомени. За бизнес предимно в брой или за вашето счетоводство се обърнете към support@foxi.food.

Какво е отстъпката за плащане с карта и кой я финансира?

Отстъпката за плащане с карта (по подразбиране 5 %) е автоматичен стимул за онлайн плащане. Изчислява се върху артикулите и се финансира от вашия ресторант от цената на поръчката — в замяна плащането се урежда онлайн, без работа с пари в брой. Днес тя никога не се прилага за плащания в брой, QR поръчки от маса, фирмени акаунти или таксата за обработка. Платформата определя процента и не можете да го промените в администрацията; за друг процент пишете на support@foxi.food.

ТАКСИ: НА STRIPE И НА FOXI.FOOD

Кои такси се прилагат при картова поръчка?

Такса	Кой я начислява	Кой я плаща	Къде я виждате
Такса за обработка, 0,45 € на поръчка	Foxi.food	Клиентът (ред при финализиране, с карта и в брой)	Финализиране на поръчката, касова бележка, отчет (Такси Foxi)
Такса на платформата за доставка, в момента 10 % от артикули + бакшиш – отстъпки, само при поръчки с куриер	Foxi.food	Вие, от цената на поръчката	Картово плащане; отчет (Такси Foxi)
Картова такса на Stripe, обикновено 1,5 % + 0,25 € за стандартни европейски карти, около 2 % плюс 0,25 € за корпоративни карти	Stripe (собствени условия)	Вие (Stripe акаунт)	Само в таблото на Stripe
Отстъпка за плащане с карта, по подразбиране 5 %	—	Вие, от цената на поръчката	Финализиране на поръчката, отчет (Отстъпки)



Без месечна такса; без процент върху поръчки за вземане от място, QR поръчки от маса или телефонни поръчки.

Кой ми издава документ за таксите?

Stripe — за собствените си такси — в таблото на Stripe (за всяко картово плащане) и в собствените извлечения на Stripe. Таксите на Foxy.food са описани по позиции в месечния ви отчет (вижте по-горе). Foxy.food се управлява от Elite Digital Services, LLC, американско дружество („Доставчикът“ в Общите условия). Условиата гласят, че:

- Доставчикът издава фактури електронно на имейла на вашия акаунт;
- таксите му са посочени без ДДС, а регистрираните по ДДС ресторанти в ЕС прилагат обратно начисляване;
- промените в таксите се обявяват по имейл с най-малко 30 дни предизвестие.

Ако не сте получили фактура по имейл, пишете на support@foxi.food. Как да осчетоводите двете такси и да декларирате ДДС — попитайте счетоводителя си.

ВЪЗСТАНОВЯВАНИЯ И СПОРОВЕ

Как да възстановя сума на клиент?

По два начина, като решението е ваше — Foxy.food не обработва възстановявания за поръчки на храна и не посредничи между вас и вашите клиенти:

- **Отменете поръчката. Отмяна на поръчка** е налична във всяко незавършено състояние; успешно картово плащане се възстановява автоматично и изцяло от вашия Stripe акаунт. Клиентът получава имейл; банката му обикновено показва парите в рамките на 5–10 работни дни.
- **Възстановяване в таблото на Stripe.** За доставена поръчка или частично възстановяване натиснете **Отворете табло на Stripe**, намерете плащането и възстановете цялата сума или част от нея. В администрацията няма бутон за възстановяване; днес възстановяване, направено в Stripe, се записва към поръчката автоматично.

Какво става с таксите, когато възстановя сума?

Два случая:

- **Отменете поръчката в администрацията.** На клиента автоматично се възстановява пълната сума. Днес за отменена поръчка не се начислява такса на Foxy.food — включително за поръчка в брой, която клиентът никога не е взел, след като я отмените. Изцяло възстановена поръчка отпада от отчета ви. Собствената картова такса на Stripe се урежда от условията на Stripe — проверете картовото плащане в таблото на Stripe.
- **Възстановявате в таблото на Stripe.** Документите не посочват дали таксата на Foxy.food се връща при такова възстановяване. Проверете картовото плащане в Stripe и попитайте на support@foxi.food, ако това е важно за вас.

Какво е чарджбек и кой го обработва?

Чарджбекът (оспорване на плащане) е случай, в който клиент оспорва картово плащане пред своята банка. Тъй като картовото плащане е във вашия Stripe акаунт, Stripe удържа оспорената сума от баланса ви в Stripe, докато спорът е открит, и я връща, ако спечелите. Отговаряте в таблото на Stripe преди крайния срок на Stripe. Полезни доказателства: детайлите на поръчката, чатът с клиента и снимката на куриера като



доказателство за доставка — **Потвърждение за доставка** в администрацията, което системата днес пази 90 дни. Дали таксата на Foxi.food и таксата на Stripe за спора остават за ваша сметка при загубен спор, не е уредено в документите — попитайте на support@foxi.food, ако се случи.

ЧЕСТО СРЕЩАНИ ПРОБЛЕМИ

Stripe иска документи или спира изплащанията — кой го решава?

Stripe акаунтът е ваш, така че това се решава между вас и Stripe. Плащанията и изплащанията се възобновяват след проверката. Ако изплащанията спрат:

1. Отворете **Настройки** → **Общи** → **Настройки**, раздел **Плащания**, подраздел **Онлайн плащания**.
2. Ако виждате **Акаунт Stripe е ограничен**, натиснете **Разрешете ограничения**, качете поисканото от Stripe, а после натиснете **Опреснете статус**.
3. Проверете **Настройки** → **Общи** → **Банкови данни** за **Няма банков акаунт в досието** или **Изплати деактивирани**.
4. Все още не се получава? Пишете на support@foxi.food с екранна снимка — поддръжката решава проблемите от страна на платформата: статус, който не се опреснява, бутон, който дава грешка, поръчка, чието състояние на плащане изглежда грешно.

Клиент е платил, но поръчката показва „Чакащо плащане“ — какво да направя?

Картова поръчка се появява в списъка ви веднага, но не звъни и не ви уведомява, докато плащането не бъде успешно — не започвайте приготвяне. **Чакащо плащане** означава, че клиентът не е завършил стъпката с картата. Платена поръчка се възстановява само когато бъде отменена — документите не описват автоматично възстановяване за платена поръчка, която никой не приема, затова я отменете сами. Ако клиентът ви покаже потвърждение за плащане:

1. Натиснете **Отворете табло на Stripe** и потърсете плащането.
2. Ако е там, а поръчката все още показва **Чакащо плащане**, пишете на support@foxi.food с номера на поръчката и екранна снимка.
3. Ако не е там, никакво плащане не е достигнало до вашия Stripe акаунт; поръчка, неплатена в продължение на 30 минути, се отменя автоматично.

Клиент казва, че картата му е таксувана два пъти — кой проверява?

Картовите плащания са във вашия Stripe акаунт, така че проверявате вие. Натиснете **Отворете табло на Stripe** и разгледайте плащанията на този клиент. Ако видите две картови плащания за една поръчка, възстановете дублираното в Stripe. След това съобщете на support@foxi.food номера на поръчката и двата идентификатора на плащанията, показани в Stripe. Ако има само едно, кажете това и помолете клиента да провери в своята банка.

КЪДЕ ДА НАМЕРИТЕ ПОМОЩ

Към кого да се обърне с въпрос за Stripe?

- **Вашият Stripe акаунт** — искания за проверка, изплащания, смяна на банкова сметка, възстановявания, спорове и извлеченията на Stripe за таксите се обработват в таблото на Stripe (**Отворете табло на Stripe**).



- **Поддръжка на Foxi.food** — support@foxi.food, понеделник–петък 9:00–17:00 централноевропейско време (СЕТ). Посочете имейла на акаунта си, името на ресторанта, номера на поръчката и екранна снимка на статуса, който виждате.
- **В администрацията** — линкът **Ръководство** в долната част на лявото меню и бутонът **Гид** на повечето страници.

Кои документи уреждат тази тема?

- Общи условия — /legal/terms-of-service/ (такси, обработка на плащания, услуги на трети страни)
- Политика за възстановяване — /legal/refund-policy/ (възстановявания на клиенти, невъзстановими такси)
- Споразумение за ниво на обслужване — /legal/service-level-agreement/ (работно време на поддръжката)
- Споразумение за обработка на данни — /legal/data-processing-agreement/ (Stripe като подизпълнител-обработващ)
- Цени — /pricing/

Онлайн версията на това ръководство е на <https://www.foxifood.com/bg/help/payments/stripe/>. За счетоводното и ДДС третиране на приходите от карти, възстановяванията и таксите се обърнете към счетоводителя си — платформата предоставя данните, а не данъчни съвети.

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/payments/stripe/