



ΠΑΡΟΧΟΙ ΠΛΗΡΩΜΩΝ

ΣΥΝΔΕΣΗ ΠΛΗΡΩΜΩΝ STRIPE

Οι πληρωμές με κάρτα μέσω του ιστότοπου παραγγελιών σας στο Foxi.food χρεώνονται σε έναν λογαριασμό Stripe που ανήκει στο εστιατόριό σας – το Foxi.food δεν κρατά ποτέ τα χρήματά σας. Ο οδηγός αυτός σας καθοδηγεί στη σύνδεση του λογαριασμού, στην ανάγνωση των εκταμιεύσεών σας και στη διαχείριση των επιστροφών χρημάτων.



www.foxifood.com/help/

Ενημερώθηκε: 2026-09-05 · Σεπτέμβριος 2026



ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

01	Τι κάνει το Stripe για το εστιατόριό σας	2	06	Χρεώσεις: του Stripe και του Foxi.food	5
02	Πριν ξεκινήσετε	2	07	Επιστροφές χρημάτων και αμφισβητήσεις	6
03	Σύνδεση του λογαριασμού σας	3	08	Συνηθισμένα προβλήματα	7
04	Εκταμιεύσεις στην τράπεζά σας	4	09	Πού θα βρείτε βοήθεια	8
05	Τι βλέπει και τι πληρώνει ο πελάτης	5			

ΤΙ ΚΑΝΕΙ ΤΟ STRIPE ΓΙΑ ΤΟ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟ ΣΑΣ

Τι είναι το Stripe με όρους Foxi.food?

Το Stripe είναι ο πάροχος πληρωμών με κάρτα που είναι ενσωματωμένος στο Foxi.food. Με την ενεργοποίηση των online πληρωμών δημιουργείται ένας λογαριασμός Stripe για το εστιατόριό σας, στον οποίο χρεώνεται κάθε πληρωμή με κάρτα. Πωλητής είστε εσείς: ο πελάτης πληρώνει το εστιατόριό σας και, σήμερα, στην κίνηση της κάρτας του εμφανίζεται το όνομα του εστιατορίου σας. Την αμοιβή του Foxi.food την παρακρατεί το Stripe πριν τα χρήματα φτάσουν σε εσάς (το Stripe την ονομάζει «application fee», προμήθεια εφαρμογής). Τη δική του προμήθεια καρτών το Stripe τη χρεώνει σε εσάς, στον ίδιο λογαριασμό. Τα έσοδά σας δεν περνούν ποτέ από το Foxi.food.

Σε ποιον ανήκει ο λογαριασμός Stripe και τα χρήματα σε αυτόν?

Σε εσάς. Ο λογαριασμός πληρωμών είναι ο δικός σας λογαριασμός Stripe του εστιατορίου και τον διαχειρίζεστε από την καρτέλα **Πληρωμές** στη διαδρομή **Ρυθμίσεις → Γενικά → Ρυθμίσεις**. Κατά την ενεργοποίηση αποδέχεστε τους όρους του ίδιου του Stripe για συνδεδεμένους λογαριασμούς, οι οποίοι διέπουν την επαλήθευση, τις εκταμιεύσεις και τις αμφισβητήσεις συναλλαγών. Κάθε ιδιοκτήτης που προστίθεται στην καρτέλα **Ιδιοκτησία** αποκτά πλήρη πρόσβαση στα οικονομικά, στο Stripe και στα τραπεζικά στοιχεία — προσθέστε μόνο άτομα στα οποία θα εμπιστευόσασταν τον τραπεζικό σας λογαριασμό.

Καλό είναι να ξέρετε: η διαχείριση το συνοψίζει ως εξής: «Οι πελάτες πληρώνουν με κάρτα απευθείας σας — τα χρήματα πηγαίνουν στον λογαριασμό σας.»

ΠΡΙΝ ΞΕΚΙΝΗΣΕΤΕ

Τι χρειάζεται να έχω έτοιμο?

Το Stripe επαληθεύει την επιχείρησή σας πριν ενεργοποιήσει πληρωμές και εκταμιεύσεις. Η ειδοποίηση ενεργοποίησης στη διαχείριση λέει: «έχετε έτοιμα τον ΑΦΜ και τον τραπεζικό σας λογαριασμό». Θα χρειαστείτε:

- το αναγνωριστικό της επιχείρησής σας (ΑΦΜ ή αριθμό ΓΕΜΗ)
- τα στοιχεία της επιχείρησης και του ιδιοκτήτη ή νόμιμου εκπροσώπου της — το εγχειρίδιο αναφέρει ότι η φόρμα καλύπτει την επιχείρηση, τον ιδιοκτήτη και τον τραπεζικό λογαριασμό. Το Stripe μπορεί να ζητήσει περισσότερα κατά την επαλήθευση
- τον τραπεζικό λογαριασμό στον οποίο θέλετε να πιστώνονται οι εκταμιεύσεις.

Σήμερα μόνο ο λογαριασμός του ιδιοκτήτη μπορεί να ξεκινήσει την ενεργοποίηση. Οι παραγγελίες με μετρητά λειτουργούν χωρίς Stripe· οι πληρωμές με κάρτα, οι δωροκάρτες, οι προκαταβολές κρατήσεων και οι σύνδεσμοι πληρωμής για τηλεφωνικές παραγγελίες χρειάζονται ενεργό λογαριασμό.



Γιατί πρέπει η χώρα και το νόμισμά μου να είναι σωστά από την αρχή?

Η χώρα σας καθορίζει το νόμισμά σας και ο λογαριασμός Stripe δημιουργείται για αυτό. Η διαχείριση προειδοποιεί: «Ορίστε πρώτα τη χώρα του εστιατορίου στις ρυθμίσεις — η χώρα του λογαριασμού Stripe δεν μπορεί να αλλάξει αργότερα.» Το νόμισμα ακολουθεί τη χώρα σας και, όπως λέει η διαχείριση, «κλειδώνει μόλις συνδέσετε πληρωμές Stripe» στη συνέχεια μόνο η υποστήριξη μπορεί να το αλλάξει.

- Νόμισμα: **Ρυθμίσεις → Γενικά → Ρυθμίσεις**, καρτέλα **Γενικά**.
- Χώρα: **Ρυθμίσεις → Γενικά → Ρυθμίσεις**, καρτέλα **Προφίλ εστιατορίου**, πεδίο **Χώρα (προαιρετικό)**. Ελέγξτε την πριν πατήσετε **Έναρξη ενεργοποίησης** αν δεν είστε σίγουροι, ρωτήστε πρώτα στο support@foxi.food.

ΣΥΝΔΕΣΗ ΤΟΥ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ ΣΑΣ

Πώς συνδέω τον λογαριασμό?

1. Συνδεθείτε στο <https://www.foxi.food/el/login/restaurant> με τον λογαριασμό ιδιοκτήτη.
2. Ανοίξτε **Ρυθμίσεις → Γενικά → Ρυθμίσεις**, καρτέλα **Πληρωμές**, υποκαρτέλα **Online πληρωμές**, και πατήστε **Έναρξη ενεργοποίησης**.
3. Η φόρμα του Stripe ανοίγει μέσα στη σελίδα της διαχείρισης — δεν φεύγετε από το Foxi.food. Συμπληρώστε τα στοιχεία της επιχείρησης, του ιδιοκτήτη ή εκπροσώπου και του τραπεζικού λογαριασμού για τις εκταμιεύσεις και υποβάλετέ τα.
4. Η επαλήθευση του Stripe διαρκεί συνήθως λίγα λεπτά (είναι διαδικασία του Stripe, όχι του Foxi.food)· πατήστε **Ανανέωση κατάστασης** για να δείτε το αποτέλεσμα. Ο στόχος είναι η ένδειξη **Ο λογαριασμός Stripe είναι ενεργός** μαζί με τα δύο σήματα **Χρεώσεις ενεργοποιημένες** και **Πληρωμές ενεργοποιημένες**.

Τι σημαίνουν οι καταστάσεις του λογαριασμού?

- **Ο λογαριασμός Stripe δεν είναι συνδεδεμένος** — δεν υπάρχει ακόμη λογαριασμός Stripe· πατήστε **Έναρξη ενεργοποίησης**.
- **Η ενεργοποίηση δεν έχει ολοκληρωθεί** — το Stripe δεν έχει λάβει όλα όσα χρειάζεται· πατήστε **Ολοκληρώστε την ενεργοποίηση**.
- **Ο λογαριασμός Stripe έχει περιορισμούς** — το Stripe ζητά περισσότερες πληροφορίες ή έγγραφα· πατήστε **Επίλυση περιορισμών** και έπειτα **Ανανέωση κατάστασης**.
- **Ο λογαριασμός Stripe είναι ενεργός** — χρεώσεις και εκταμιεύσεις είναι και οι δύο ενεργοποιημένες· η πληρωμή με κάρτα μπορεί να ενεργοποιηθεί ανά κανάλι.

Το βήμα **Συνδέστε πληρωμές (Stripe)** στην **Επισκόπηση** και το κόκκινο πλαίσιο **Ρύθμιση πληρωμών** οδηγούν στην ίδια οθόνη. Η λίστα ελέγχου σημειώνει το βήμα ως ολοκληρωμένο μόλις δημιουργηθεί ο λογαριασμός· το πλαίσιο εξαφανίζεται μόνο όταν εμφανιστεί **Ο λογαριασμός Stripe είναι ενεργός**.

Πώς ενεργοποιώ την πληρωμή με κάρτα στα κανάλια παραγγελιών μου?

Μόλις ο λογαριασμός γίνει ενεργός, ανοίξτε τις υποκαρτέλες **Πληρωμές παραγγελιών διανομής** και **Πληρωμές στον χώρο** στην ίδια καρτέλα **Πληρωμές**. Κάθε κανάλι — **διανομή**, **Εστίαση (Παραγγελία από τραπέζι)** και **Παραλαβή** — έχει διακόπτες για **Πληρωμή μετρητοίς** και **Online πληρωμή κάρτας**. Επιλέξτε **Online πληρωμή κάρτας** όπου τη θέλετε και πατήστε **Αποθήκευση αλλαγών**. Ο διακόπτης της εστίασης καθορίζει επίσης αν ένας πελάτης που παραγγέλνει από το τραπέζι με QR μπορεί να πληρώσει τον λογαριασμό online. Μια επιλογή κάρτας που ενεργοποιήθηκε πριν το Stripe γίνει ενεργό δεν εμφανίζεται στους πελάτες και προκαλεί κόκκινη προειδοποίηση. Η πληρωμή στο δικό σας τερματικό POS δεν είναι ξεχωριστή μέθοδος — καταχωρίστε την ως μετρητά.



ΕΚΤΑΜΙΕΥΣΕΙΣ ΣΤΗΝ ΤΡΑΠΕΖΑ ΣΑΣ

Πόσο συχνά πληρώνει το Stripe και πού βρίσκεται ο τραπεζικός μου λογαριασμός;

Οι εκταμιεύσεις (payouts — στο Stripe και στη διαχείριση εμφανίζονται ως «πληρωμές») είναι αυτόματες και ακολουθούν το χρονοδιάγραμμα του Stripe — σήμερα το Foxi.food δεν το ορίζει ούτε το αλλάζει. Η διαχείριση το περιγράφει ως «Το Stripe σας πληρώνει αυτόματα στον τραπεζικό σας λογαριασμό (συνήθως εντός 2 εργάσιμων ημερών).» — αυτή είναι η προεπιλογή του Stripe. Η πρώτη εκταμίευση μετά την ενεργοποίηση μπορεί να πάρει περισσότερο· το χρονοδιάγραμμά σας εμφανίζεται στον πίνακα ελέγχου του Stripe.

Η διαδρομή **Ρυθμίσεις → Γενικά → Τραπεζικά στοιχεία** δείχνει τον λογαριασμό εκταμιεύσεων που έχει καταχωρισμένο το Stripe. Δεν μπορείτε να τον επεξεργαστείτε σε αυτή τη σελίδα — οι τραπεζικοί λογαριασμοί διαχειρίζονται μέσω Stripe Connect. Για να προσθέσετε ή να αντικαταστήσετε λογαριασμό, επιστρέψτε στην καρτέλα Πληρωμές και πατήστε **Διαχείριση λογαριασμού πληρωμής** ανοίγει το Stripe και αλλάζετε τον τραπεζικό λογαριασμό εκεί. Η ένδειξη **Κανένας τραπεζικός λογαριασμός αρχειοθετημένος** σημαίνει ότι οι εκταμιεύσεις δεν μπορούν ακόμη να ξεκινήσουν.

Γιατί στην τράπεζά μου φτάνουν λιγότερα από το σύνολο των παραγγελιών μου;

Εκταμιεύονται μόνο τα έσοδα από κάρτες — τα μετρητά δεν περνούν ποτέ από το Stripe. Η τράπεζά σας λαμβάνει την πληρωμή με κάρτα μείον τρία πράγματα:

1. τη χρέωση επεξεργασίας 0,45 € — τη γραμμή που πληρώνει ο ίδιος ο πελάτης στο ταμείο, επιπλέον της τιμής, και που μεταβιβάζεται μέσω εσάς στην πλατφόρμα·
2. στις παραγγελίες με διανομέα, τη χρέωση διανομής της πλατφόρμας 10 %·
3. την προμήθεια καρτών του Stripe, που εμφανίζεται μόνο στον πίνακα ελέγχου του Stripe.

Το **Προς καταβολή** στη μηνιαία εκκαθάρισή σας είναι λογιστικό μέγεθος — έσοδα μετά τις χρεώσεις Foxi — και όχι μεταφορά χρημάτων από το Foxi.food. Σήμερα περιλαμβάνει τα έσοδα από μετρητά και δεν λαμβάνει υπόψη την προμήθεια του Stripe, οπότε δεν θα συμπίπτει με τις εκταμιεύσεις σας.

Πώς αντιστοιχίζω μια εκταμίευση με τις επιμέρους παραγγελίες;

Μια εκταμίευση καλύπτει συνήθως περισσότερες παραγγελίες. Χρησιμοποιήστε δύο προβολές μαζί:

- Ο **πίνακας ελέγχου του Stripe (Άνοιγμα πίνακα ελέγχου Stripe)** εμφανίζει κάθε εκταμίευση και τις πληρωμές με κάρτα που περιλαμβάνει, με την προμήθεια του Stripe σε καθεμία.
- Η διαδρομή **Οικονομικά → Λογιστική → Τιμολόγια & αποδείξεις** δείχνει τη μηνιαία εκκαθάρισή σας — **Έσοδα, Χρεώσεις Foxi, ΦΠΑ, Προς καταβολή** — με δυνατότητα λήψης **Σύνοψη (CSV)** και **Παραγγελίες (CSV)**.

Σήμερα κάθε πληρωμή στο Stripe περιγράφεται ως «Order» μαζί με το αναγνωριστικό της παραγγελίας — τη στήλη **ID** του αρχείου **Παραγγελίες (CSV)** — οπότε μπορείτε να αντιστοιχίσετε πληρωμές και παραγγελίες απευθείας. Διαφορετικά συγκρίνετε ποσό και ώρα. Τα έγγραφα δεν αναφέρουν αν η αμοιβή του Foxi.food αναλύεται στην εκταμίευση του Stripe — η μηνιαία εκκαθάριση είναι η αναλυτική πηγή.



ΤΙ ΒΛΕΠΕΙ ΚΑΙ ΤΙ ΠΛΗΡΩΝΕΙ Ο ΠΕΛΑΤΗΣ

Πώς φαίνεται η πληρωμή με κάρτα στο ταμείο?

Ο πελάτης επιλέγει την κάρτα, με την ένδειξη «Visa, Mastercard, Apple Pay, Google Pay» τα ψηφιακά πορτοφόλια χρησιμοποιούν τον ίδιο λογαριασμό Stripe. Κάθε γραμμή τιμής εμφανίζεται πριν από την πληρωμή· οι γραμμές που αφορούν αυτόν τον οδηγό (τα ποσά στον πίνακα χρεώσεων παρακάτω):

- **Χρέωση επεξεργασίας** — η χρέωση του Foxi.food ανά παραγγελία·
- **Έκπτωση για πληρωμή με κάρτα** — το κίνητρο για online πληρωμή, που χρηματοδοτείτε εσείς·
- τα έξοδα διανομής στις παραγγελίες με διανομέα — η τιμή που ορίζετε εσείς· έσοδό σας όταν παραδίδουν οι δικοί σας διανομείς. Αν χρησιμοποιείτε Wolf Drive ή Uber Direct με δική σας σύμβαση, ο πάροχος αυτός σας χρεώνει ξεχωριστά·
- το φιλοδώρημα — πληρώνεται με την ίδια πληρωμή· είναι δικό σας ή, σε διανομή, του δικού σας διανομέα. Στο φιλοδώρημα δεν προστίθεται χρέωση επεξεργασίας, αλλά στις παραγγελίες με διανομέα περιλαμβάνεται στη βάση υπολογισμού της χρέωσης διανομής 10 %·
- το σύνολο, με ανάλυση ΦΠΑ για τους υποκείμενους σε ΦΠΑ.

Τι είναι η γραμμή «Χρέωση επεξεργασίας»?

Η χρέωση του Foxi.food ανά παραγγελία, που εμφανίζεται στον πελάτη ως ξεχωριστή γραμμή σε κάθε παραγγελία από τον ιστότοπο ή την εφαρμογή, με κάρτα ή με μετρητά. Δεν χρεώνεται στις παραγγελίες τραπεζιού με QR ούτε στις τηλεφωνικές παραγγελίες που καταχωρίζει το προσωπικό. Σε παραγγελία με κάρτα παρακρατείται από την πληρωμή ως application fee τη στιγμή που χρεώνεται η κάρτα. Σήμερα το Foxi.food δεν παρακρατεί τίποτε άλλο από την εκταμίευση Stripe σας (η προμήθεια καρτών του Stripe είναι ξεχωριστή — δείτε τον πίνακα χρεώσεων). Σε παραγγελία με μετρητά την εισπράττετε μαζί με την παραγγελία· η μηνιαία εκκαθάρισή σας την καταγράφει ως οφειλόμενη στην πλατφόρμα (στήλη **Χρεώσεις Foxi**). Τα έγγραφα δεν αναφέρουν πώς ή πότε διακανονίζεται ούτε ποιο παραστατικό λαμβάνετε· το εγχειρίδιο λέει ότι θα ενημερωθείτε. Για επιχείρηση που δουλεύει κυρίως με μετρητά ή για τη λογιστική σας, ρωτήστε στο support@foxi.food.

Τι είναι η έκπτωση για πληρωμή με κάρτα και ποιος τη χρηματοδοτεί?

Η έκπτωση για πληρωμή με κάρτα (προεπιλογή 5 %) είναι ένα αυτόματο κίνητρο για online πληρωμή. Υπολογίζεται επί των ειδών και χρηματοδοτείται από το εστιατόριό σας, από την τιμή της παραγγελίας — σε αντάλλαγμα, η πληρωμή διακανονίζεται online, χωρίς διαχείριση μετρητών. Σήμερα δεν εφαρμόζεται ποτέ σε μετρητά, σε παραγγελίες τραπεζιού με QR, σε εταιρικούς λογαριασμούς ούτε στη χρέωση επεξεργασίας. Το ποσοστό το ορίζει η πλατφόρμα και δεν μπορείτε να το αλλάξετε από τη διαχείριση· για διαφορετικό ποσοστό, γράψτε στο support@foxi.food.

ΧΡΕΩΣΕΙΣ: ΤΟΥ STRIPE ΚΑΙ ΤΟΥ FOXI.FOOD

Ποιες χρεώσεις ισχύουν σε μια παραγγελία με κάρτα?

Χρέωση	Ποιος τη χρεώνει	Ποιος την πληρώνει	Πού τη βλέπετε
Χρέωση επεξεργασίας, 0,45 € ανά παραγγελία	Foxi.food	Ο πελάτης (γραμμή στο ταμείο, κάρτα και μετρητά)	Ταμείο, απόδειξη, εκκαθάριση (Χρεώσεις Foxi)



Χρέωση	Ποιος τη χρεώνει	Ποιος την πληρώνει	Πού τη βλέπετε
Χρέωση διανομής πλατφόρμας, σήμερα 10 % επί ειδών + φιλοδωρήματος – εκπτώσεων, μόνο σε παραγγελίες με διανομέα	Foxi.food	Εσείς, από την τιμή της παραγγελίας	Πληρωμή με κάρτα· εκκαθάριση (Χρεώσεις Foxi)
Προμήθεια καρτών Stripe, συνήθως 1,5 % + 0,25 € για συνήθεις ευρωπαϊκές κάρτες, περίπου 2 % πλέον 0,25 € για εταιρικές κάρτες	Stripe (με δικούς του όρους)	Εσείς (λογαριασμός Stripe)	Μόνο στον πίνακα ελέγχου του Stripe
Έκπτωση για πληρωμή με κάρτα, προεπιλογή 5 %	—	Εσείς, από την τιμή της παραγγελίας	Ταμείο, εκκαθάριση (Εκπτώσεις)

Χωρίς μηνιαία χρέωση· χωρίς ποσοστό σε παραγγελίες παραλαβής, τραπεζιού με QR ή τηλεφωνικές.

Ποιος μου δίνει παραστατικό για τις χρεώσεις?

Το Stripe, για τις δικές του χρεώσεις — στον πίνακα ελέγχου του Stripe (ανά πληρωμή με κάρτα) και στις δικές του καταστάσεις. Οι χρεώσεις του Foxi.food αναλύονται στη μηνιαία εκκαθάρισή σας (βλ. παραπάνω). Το Foxi.food λειτουργεί από την Elite Digital Services, LLC, εταιρεία των ΗΠΑ (ο «Πάροχος» στους Όρους). Οι Όροι ορίζουν ότι:

- ο Πάροχος εκδίδει τα τιμολόγια ηλεκτρονικά στο e-mail του λογαριασμού σας·
- οι χρεώσεις του αναγράφονται χωρίς ΦΠΑ και τα εστιατόρια της ΕΕ που είναι εγγεγραμμένα στο μητρώο ΦΠΑ εφαρμόζουν αντίστροφη χρέωση (reverse charge)·
- οι αλλαγές χρεώσεων ανακοινώνονται με e-mail τουλάχιστον 30 ημέρες πριν.

Αν δεν έχει φτάσει τιμολόγιο στο e-mail σας, γράψτε στο support@foxi.food. Για το πώς θα καταχωρίσετε λογιστικά τις δύο χρεώσεις και θα αποδώσετε τον ΦΠΑ, ρωτήστε τον λογιστή σας.

ΕΠΙΣΤΡΟΦΕΣ ΧΡΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΑΜΦΙΣΒΗΤΗΣΕΙΣ

Πώς επιστρέφω χρήματα σε πελάτη?

Με δύο τρόπους, και οι δύο δική σας απόφαση — το Foxi.food δεν διεκπεραιώνει επιστροφές χρημάτων για παραγγελίες φαγητού ούτε μεσολαβεί ανάμεσα σε εσάς και τους πελάτες σας:

- **Ακυρώστε την παραγγελία.** Η **Ακύρωση παραγγελίας** είναι διαθέσιμη σε κάθε μη ολοκληρωμένη κατάσταση· μια επιτυχημένη πληρωμή με κάρτα επιστρέφεται αυτόματα και εξ ολοκλήρου από τον λογαριασμό Stripe σας. Ο πελάτης ενημερώνεται με e-mail· η τράπεζά του εμφανίζει συνήθως τα χρήματα εντός 5–10 εργάσιμων ημερών.
- **Επιστροφή από τον πίνακα ελέγχου του Stripe.** Για παραγγελία που έχει παραδοθεί ή για μερική επιστροφή, πατήστε **Άνοιγμα πίνακα ελέγχου Stripe**, βρείτε την πληρωμή και επιστρέψτε ολόκληρο ή μέρος του ποσού. Στη διαχείριση δεν υπάρχει κουμπί επιστροφής· σήμερα μια επιστροφή που γίνεται στο Stripe καταγράφεται αυτόματα στην παραγγελία.

Τι γίνεται με τις χρεώσεις όταν επιστρέφω χρήματα?

Δύο περιπτώσεις:

- **Ακυρώνετε την παραγγελία στη διαχείριση.** Ο πελάτης λαμβάνει αυτόματα πλήρη επιστροφή. Σήμερα δεν καταχωρίζεται καμία χρέωση Foxi.food για ακυρωμένη παραγγελία — ούτε για παραγγελία με μετρητά που ο



πελάτης δεν παρέλαβε ποτέ, εφόσον την ακυρώσετε. Μια πλήρως επιστραφείσα παραγγελία δεν περιλαμβάνεται στην εκκαθάρισή σας. Η δική του προμήθεια καρτών του Stripe διέπεται από τους όρους του Stripe — ελέγξτε την πληρωμή με κάρτα στον πίνακα ελέγχου του Stripe.

- **Επιστρέψετε χρήματα από τον πίνακα ελέγχου του Stripe.** Τα έγγραφα δεν αναφέρουν αν η αμοιβή του Foxi.food επιστρέφεται σε τέτοια επιστροφή. Ελέγξτε την πληρωμή στο Stripe και ρωτήστε στο support@foxi.food αν έχει σημασία για εσάς.

Τι είναι το chargeback και ποιος το διαχειρίζεται?

Chargeback (αμφισβήτηση συναλλαγής) είναι όταν ένας πελάτης αμφισβητεί μια πληρωμή με κάρτα στην τράπεζά του. Επειδή η πληρωμή με κάρτα βρίσκεται στον λογαριασμό Stripe σας, το Stripe παρακρατεί το αμφισβητούμενο ποσό από το υπόλοιπό σας στο Stripe όσο η αμφισβήτηση είναι ανοιχτή και το επιστρέφει αν κερδίσετε. Απαντάτε από τον πίνακα ελέγχου του Stripe πριν από την προθεσμία του Stripe. Χρήσιμα αποδεικτικά: οι λεπτομέρειες της παραγγελίας, η συνομιλία με τον πελάτη και η φωτογραφία του διανομέα ως απόδειξη παράδοσης — η **Επιβεβαίωση παράδοσης** της διαχείρισης, την οποία το σύστημα σήμερα διατηρεί για 90 ημέρες. Το αν η αμοιβή του Foxi.food και το τέλος αμφισβήτησης του Stripe παραμένουν σε βάρος σας σε περίπτωση χαμένης αμφισβήτησης δεν προσδιορίζεται στα έγγραφα — ρωτήστε στο support@foxi.food αν συμβεί.

ΣΥΝΗΘΙΣΜΕΝΑ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ

Το Stripe ζητά έγγραφα ή παγώνει τις εκταμιεύσεις — ποιος το λύνει?

Ο λογαριασμός Stripe είναι δικός σας, οπότε αυτό λύνεται ανάμεσα σε εσάς και το Stripe. Πληρωμές και εκταμιεύσεις συνεχίζουν μετά την επαλήθευση. Αν οι εκταμιεύσεις σταματήσουν:

1. Ανοίξτε **Ρυθμίσεις → Γενικά → Ρυθμίσεις**, καρτέλα **Πληρωμές**, υποκαρτέλα **Online πληρωμές**.
2. Αν βλέπετε **Ο λογαριασμός Stripe έχει περιορισμούς**, πατήστε **Επίλυση περιορισμών**, ανεβάστε όσα ζητά το Stripe και έπειτα πατήστε **Ανανέωση κατάστασης**.
3. Ελέγξτε στη διαδρομή **Ρυθμίσεις → Γενικά → Τραπεζικά στοιχεία** αν εμφανίζεται **Κανένας τραπεζικός λογαριασμός αρχειοθετημένος** ή **Οι πληρωμές απενεργοποιούνται**.
4. Αν το πρόβλημα παραμένει, γράψτε στο support@foxi.food με στιγμιότυπο οθόνης — η υποστήριξη αναλαμβάνει τα προβλήματα από την πλευρά της πλατφόρμας: κατάσταση που δεν ανανεώνεται, κουμπί που δίνει σφάλμα, παραγγελία της οποίας η κατάσταση πληρωμής φαίνεται λανθασμένη.

Ο πελάτης πλήρωσε, αλλά η παραγγελία δείχνει «Αναμονή πληρωμής» — τι κάνω?

Μια παραγγελία με κάρτα εμφανίζεται αμέσως στη λίστα σας, αλλά δεν χτυπά ούτε σάς ειδοποιεί μέχρι να επιτύχει η πληρωμή — μην αρχίσετε την προετοιμασία. Η ένδειξη **Αναμονή πληρωμής** σημαίνει ότι ο πελάτης δεν έχει ολοκληρώσει το βήμα της κάρτας. Μια πληρωμένη παραγγελία επιστρέφεται μόνο όταν ακυρωθεί — τα έγγραφα δεν περιγράφουν αυτόματη επιστροφή για πληρωμένη παραγγελία που κανείς δεν αποδέχεται, οπότε ακυρώστε την εσείς. Αν ο πελάτης σάς δείξει επιβεβαίωση πληρωμής:

1. Πατήστε **Άνοιγμα πίνακα ελέγχου Stripe** και αναζητήστε την πληρωμή.
2. Αν υπάρχει εκεί αλλά η παραγγελία εξακολουθεί να δείχνει **Αναμονή πληρωμής**, γράψτε στο support@foxi.food με τον αριθμό παραγγελίας και στιγμιότυπο οθόνης.
3. Αν δεν υπάρχει, καμία πληρωμή δεν έφτασε στον λογαριασμό Stripe σας: μια παραγγελία που παραμένει απλήρωτη για 30 λεπτά ακυρώνεται αυτόματα.



Ο πελάτης λέει ότι η κάρτα του χρεώθηκε δύο φορές — ποιος το ελέγχει?

Οι πληρωμές με κάρτα βρίσκονται στον λογαριασμό Stripe σας, οπότε ελέγχετε εσείς. Πατήστε **Άνοιγμα πίνακα ελέγχου Stripe** και δείτε τις πληρωμές του συγκεκριμένου πελάτη. Αν δείτε δύο πληρωμές με κάρτα για μία παραγγελία, επιστρέψτε τη διπλή στο Stripe. Έπειτα ενημερώστε το support@foxi.food με τον αριθμό παραγγελίας και τα δύο αναγνωριστικά πληρωμής που εμφανίζει το Stripe. Αν υπάρχει μόνο μία, πείτε το και ζητήστε από τον πελάτη να το ελέγξει με την τράπεζά του.

ΠΟΥ ΘΑ ΒΡΕΙΤΕ ΒΟΗΘΕΙΑ

Πού απευθύνομαι για ερώτηση σχετικά με το Stripe?

- **Ο λογαριασμός Stripe σας** — αιτήματα επαλήθευσης, εκταμιεύσεις, αλλαγές τραπεζικού λογαριασμού, επιστροφές χρημάτων, αμφισβητήσεις και οι καταστάσεις χρεώσεων του Stripe διαχειρίζονται από τον πίνακα ελέγχου του Stripe (**Άνοιγμα πίνακα ελέγχου Stripe**).
- **Υποστήριξη Foxi.food** — support@foxi.food, Δευτέρα–Παρασκευή 9:00–17:00 CET. Συμπεριλάβετε το e-mail του λογαριασμού σας, το όνομα του εστιατορίου, τον αριθμό παραγγελίας και στιγμιότυπο οθόνης της κατάστασης που βλέπετε.
- **Στη διαχείριση** — ο σύνδεσμος **Εγχειρίδιο** στο κάτω μέρος του αριστερού μενού και το κουμπί **Οδηγός** στις περισσότερες σελίδες.

Ποια έγγραφα διέπουν αυτό το θέμα?

- Όροι Χρήσης — </legal/terms-of-service/> (χρεώσεις, επεξεργασία πληρωμών, υπηρεσίες τρίτων)
- Πολιτική Επιστροφών — </legal/refund-policy/> (επιστροφές χρημάτων σε πελάτες, μη επιστρεφόμενες χρεώσεις)
- Συμφωνία Επιπέδου Υπηρεσιών — </legal/service-level-agreement/> (ώρες υποστήριξης)
- Συμφωνία Επεξεργασίας Δεδομένων — </legal/data-processing-agreement/> (το Stripe ως υπο-εκτελών την επεξεργασία)
- Τιμολόγηση — </pricing/>

Η online έκδοση αυτού του οδηγού βρίσκεται στη διεύθυνση <https://www.foxifood.com/el/help/payments/stripe/>. Για τη λογιστική και φορολογική (ΦΠΑ) αντιμετώπιση των εσόδων από κάρτες, των επιστροφών και των χρεώσεων, ρωτήστε τον λογιστή σας — η πλατφόρμα παρέχει τα δεδομένα, όχι φορολογικές συμβουλές.

ΕΧΕΤΕ ΑΚΟΜΗ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ;

Η τεχνική υποστήριξη για εστιατόρια παρέχεται μέσω e-mail. Αναφέρετε το όνομα του εστιατορίου σας και, όπου χρειάζεται, τον αριθμό της παραγγελίας.

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



Σαρώστε για να ανοίξετε την πιο πρόσφατη έκδοση αυτού του οδηγού online: www.foxifood.com/el/help/payments/stripe/