



GUÍA PARA RESTAURANTES

CÓMO FUNCIONA FOXI.FOOD

Foxi.food es una plataforma tecnológica: da a su restaurante su propia web de pedidos, pedidos en mesa mediante código QR y pagos en línea. El vendedor sigue siendo usted — esta guía explica qué significa eso en la práctica.



www.foxifood.com/help/

Actualizado: 2026-09-05 · Septiembre de 2026



CONTENIDO

01	Qué es Foxi.food — y qué no es	2	06	Soporte: quién atiende a quién	5
02	Cómo piden sus clientes	2	07	Sus datos y sus clientes	6
03	Qué obtiene en la administración	3	08	Los países y el contrato	6
04	Cuánto cuesta y quién cobra	4	09	Dónde encontrar ayuda	7
05	Qué ven sus clientes	4			

QUÉ ES FOXI.FOOD — Y QUÉ NO ES

¿Qué obtengo exactamente?

Su propia web de pedidos, pedidos en mesa mediante código QR, pagos con tarjeta en línea y una administración en <https://www.foxi.food/es/login/restaurant>. Es software que usted mismo gestiona, no un canal de venta al que se adhiere. Foxi.food no es un marketplace ni un intermediario, no reparte comida, no emplea repartidores ni atiende a sus clientes, y no ofrece asesoramiento fiscal, contable, jurídico ni sanitario. No hay cuota mensual ni cuota de alta. Sus tarifas aparecen más abajo, en «Cuánto cuesta y quién cobra». Los pasos de configuración están en </es/help/getting-started/>.

¿Quiénes son las partes implicadas?

Cuatro, y solo una vende comida.

- **Usted** — el comerciante y vendedor: cada pedido es su contrato con su cliente, así que las condiciones, las reclamaciones (30 días), la información sobre alérgenos y precios y el recibo son suyos.
- **Sus clientes** — le compran a usted; su cuenta FOXI ID se rige por las Condiciones de uso y el Aviso de privacidad de FOXI ID.
- **Foxi.food** — el proveedor tecnológico, Elite Digital Services, LLC (Dover, Delaware, EE. UU.), con un representante para el RGPD en la UE en Budapest.
- **Stripe** — el proveedor de pagos con tarjeta, en una cuenta a nombre de su restaurante.

CÓMO PIDEN SUS CLIENTES

¿De dónde vienen mis pedidos?

Las cuatro vías alimentan la misma lista de pedidos:

- su propia web de pedidos;
- la aplicación para clientes de Foxi.food, si su cliente ya la tiene instalada;
- un código QR en la mesa;
- los pedidos por teléfono o en el mostrador que introduce su personal.

La entrega y la recogida funcionan en la web, en la aplicación y en los pedidos introducidos por el personal. El consumo en el local funciona por el canal QR.



¿Cómo activo o desactivo un canal?

Configuración → General → Ajustes tiene un bloque **Canales de pedido** con tres interruptores: **Entrega con repartidor**, **Recogida** y **Pedidos en mesa (QR)**. Un canal desactivado desaparece de la pantalla de pago al instante; la web, la aplicación y los pedidos introducidos por el personal no tienen interruptor propio. El interruptor **Aceptando pedidos** de la barra superior lo pausa todo, incluidos los pedidos que introduce su personal.

¿Pueden mis clientes pedir y pagar en la mesa?

Sí, por el canal QR; el código abre la aplicación si el cliente la tiene y, si no, su página de pedidos. Cada ronda llega a la cocina en una misma cuenta abierta; después el cliente paga con el móvil o con su personal. El pago con el móvil necesita una cuenta de Stripe activa y **Pago con tarjeta en línea** habilitado para **En el local (pedido desde la mesa)**. Lo encontrará en **Configuración → General → Ajustes**, pestaña **Pagos**, sección **Pagos en el local**; los interruptores de entrega y de recogida son independientes. Su cocina o su personal aceptan cada pedido de mesa por QR.

¿Para qué sirve la aplicación compartida para clientes?

Foxi.food publica una única aplicación para clientes común a todos sus restaurantes. Un cliente que la tenga instalada ve su carta en su propio idioma y le hace el pedido a usted; esos pedidos llegan a su administración igual que los de la web. Cada restaurante tiene su propia web de pedidos en su propio dominio o subdominio. Los únicos datos que pasan de un restaurante a otro son los datos de contacto para rellenar previamente la pantalla de pago.

QUÉ OBTIENE EN LA ADMINISTRACIÓN

¿Qué puede hacer mi equipo ahí dentro?

Los pedidos llegan con sonido, una notificación y, si lo desea, un ticket impreso; usted los acepta indicando un tiempo de preparación. Los botones **Pantalla de cocina** y **Modo servicio** del **Resumen** abren las pantallas para tableta. Cada persona tiene su propio acceso y un **Rol**: la contabilidad, los ajustes, la apariencia, el dominio, los precios de entrega, los pagos a repartidores y las campañas están reservados al propietario, y solo un gerente de operaciones o un jefe de turno ven además los ingresos.

¿Qué hay más allá de recibir pedidos?

En la misma administración:

- **Menú** — categorías, artículos, grupos de opciones, un **Menú semanal** y traducciones con IA editables a 24 idiomas.
- **Entregas** — repartidores, zonas, tramos de distancia y hojas de pagos en **Operaciones → Entregas**.
- **Marketing** — códigos promocionales, **Programa de fidelidad**, tarjetas regalo, **Ofertas last call**.
- **Clientes** — la lista de clientes y **Notificaciones a clientes**, que escriben por correo a los clientes que dieron su consentimiento de marketing al pedir.
- **Finanzas** — **Ingresos y estadísticas**, la **Liquidación mensual** en **Contabilidad → Facturas y recibos**, y exportaciones en CSV o JSON.

¿Se conecta con mi caja registradora o con mi programa de contabilidad?

Por sí solo, hoy no. El catálogo de **Configuración → Integraciones** enumera sistemas de TPV, fiscales, de contabilidad y de reparto, todos marcados como **Próximamente**. Hoy solo funcionan **Foxi API & Webhooks** y Stripe, así que nada llega automáticamente a su caja registradora ni a su programa de contabilidad. Qué pedidos hay que registrar allí, cuándo, y cómo marcar un pago con tarjeta en línea son preguntas para su asesor contable. Un programador o su proveedor de TPV pueden extraer los pedidos mediante **Claves API** y **Webhooks**.



CUÁNTO CUESTA Y QUIÉN COBRA

¿Cuánto cuesta Foxi.food?

Los pedidos de la web y de la aplicación llevan la tarifa de procesamiento de Foxi.food de 0,45 €, que paga su cliente como línea aparte en la pantalla de pago, tanto con tarjeta como en efectivo. Cualquier excepción la configura la plataforma. Fuera de la zona euro la tarifa es un importe local fijo equivalente, no una conversión: 11,50 CZK, 1,90 PLN, 180 HUF (/es/help/payments-and-fees/). Los pedidos en mesa por QR y los pedidos telefónicos introducidos por el personal no llevan tarifa de procesamiento. En los pedidos con tarjeta se deduce automáticamente; en un pedido en efectivo la cobra usted. Su **Liquidación mensual**, en **Finanzas → Contabilidad → Facturas y recibos**, la registra entonces en la columna **Comisiones Foxi** como importe debido a la plataforma. La plataforma le indica cómo y cuándo liquidarlo. El descuento por pago con tarjeta, del 5 % por defecto, lo financia usted.

¿Cuánto cuestan los pedidos con repartidor?

El resumen de tarifas vigente en el **Manual** de la administración y su liquidación mensual muestran una tarifa de entrega de la plataforma en los pedidos con repartidor (actualmente el 10 %); véase /es/help/payments-and-fees/. Si una cifra de la columna **Comisiones Foxi** le sorprende, escriba a support@foxi.food indicando el mes y el número de pedido. Los gastos de envío y de servicio que usted fija son ingresos suyos cuando reparten sus propios repartidores. Un proveedor externo (Wolt Drive, Uber Direct) le factura por separado, con su propio contrato.

¿Quién se queda la propina?

Su restaurante. La propina se cobra junto con el pedido y llega a su propia cuenta de Stripe; cuando reparte su propio repartidor, se le abona a ese repartidor. En los pedidos con repartidor, la tarifa de entrega de la plataforma se calcula sobre artículos más propina menos descuentos; sobre la propina no se añade tarifa de procesamiento. En una mesa con QR, la cuenta completa y la propina se quedan con usted. Para su contabilidad y sus nóminas, pregunte a su asesor contable. Los extras de pago van aparte: un dominio, las campañas publicitarias (presupuesto de medios más un 10 % de comisión de servicio) y la promoción con influencers (desde el 5 % de comisión).

¿Tengo también un contrato con Stripe?

En la práctica, sí. Durante la activación abre una cuenta de Stripe a nombre de su restaurante y acepta el contrato de Stripe. Eso convierte a su restaurante en vendedor también en el lado del pago, y el extracto de la tarjeta muestra el nombre de su restaurante. El dinero llega allí directamente y Foxi.food nunca retiene sus ingresos. Stripe le cobra su propia comisión por tarjeta, normalmente del 1,5 % al 2 %, más 0,25 € por transacción, según sus propias condiciones. Su panel de Stripe muestra las tarifas que se aplican a su cuenta. Los reembolsos, las transferencias y las disputas se gestionan en Stripe — véase /es/help/payments/stripe/.

QUÉ VEN SUS CLIENTES

¿Qué aspecto tiene para ellos la página de pedidos?

El suyo. El logotipo, las imágenes y los colores vienen de **Negocio → Web → Apariencia**, y la dirección es su propio subdominio o su propio dominio. La pantalla de pago funciona sin cuenta. El carrito enumera todas las líneas de precio antes de que el cliente pague: sus precios, las tarifas, la propina y cualquier descuento.

¿Qué condiciones ven mis clientes?

Las suyas, en la página /terms de su dirección de pedidos, generadas al registrarse. Dicen que el contrato se perfecciona cuando usted confirma el pedido y que usted resuelve las reclamaciones en 30 días. Para revisarlas:

1. Abra **Configuración → General → Ajustes**, pestaña **Términos y políticas**.



2. Lea **Términos y condiciones (HTML)** — el texto plano funciona.
3. Compruebe la redacción sobre la cancelación: la plantilla solo permite cancelar antes de que usted confirme; el sistema, hoy, lo permite hasta que el pedido se marca como listo.
4. Haga clic en **Vista previa** y guarde.

Es su contrato con su cliente, así que hágalo revisar por su propio abogado.

¿Qué es FOXI ID y qué significa para mí?

FOXI ID es la cuenta de cliente compartida: un correo electrónico y una contraseña sirven en todas las webs de pedidos de Foxi.food y rellenan previamente los datos del cliente en su pantalla de pago. Las Condiciones piden dos cosas a cambio. Comunique a sus clientes que el sistema de pedidos funciona con tecnología FoxiFood y que el inicio de sesión se hace mediante FOXI ID. Y mantenga las Condiciones de uso y el Aviso de privacidad de FOXI ID en su página, tal como se los facilitan y sin cambios — el campo **Términos y condiciones (HTML)** es el sitio más sencillo.

¿Quién emite el recibo — yo o el sistema?

Usted. Usted es el vendedor, así que el documento fiscal o de caja registradora lo emite usted. En su nombre, la plataforma envía las confirmaciones de pedido, los avisos de pedido listo y un correo con el recibo — un comprobante de pago con desglose de IVA, no un documento fiscal. Sus Condiciones específicas por país nombran el sistema fiscal de su país allí donde existe: el sistema de registro electrónico de ventas o de facturación verificable que deba cumplir su caja registradora. Qué obligaciones le afectan, y cómo, es una pregunta para su asesor contable.

¿Cómo se factura a las cuentas de empresa?

La factura a la empresa la emite usted. En **Finanzas → Contabilidad → Cuentas de empresa**, cada cuenta tiene una **Liquidación** mensual y usted emite la factura a partir de ella — Foxi.food no emite nada a sus clientes empresa. Los pedidos de cuenta de empresa se registran como pedidos en efectivo, así que no se aplica el descuento por pago con tarjeta; rigen las reglas de la tarifa en efectivo indicadas arriba.

SOPORTE: QUIÉN ATIENDE A QUIÉN

¿Quién atiende a mis clientes?

Usted. Foxi.food no presta soporte a los consumidores: su página de soporte y los correos a los clientes los remiten de vuelta a usted. Sus herramientas están en el propio pedido: un chat con el cliente y **Proponer sustitución** cuando se agota un artículo. Las reclamaciones por la comida, por artículos que faltan o por un reparto tardío son suyas. Una excepción: la cuenta FOXI ID del cliente, cuyas dudas de acceso y de borrado van a support@foxi.food.

¿Qué cubre el soporte propio de Foxi.food?

El software, no a sus clientes. El soporte es por correo electrónico; puede escribir en su idioma, aunque las Condiciones dan valor vinculante al inglés. Puede notificar una caída crítica en cualquier momento, y los documentos dicen que se atenderá lo antes posible. El tiempo de respuesta medido empieza cuando el soporte acusa recibo, de lunes a viernes de 9:00 a 17:00 CET. Cuente con una hora si el servicio está caído y con cuatro horas si fallan los pagos. Son tiempos de respuesta, no de resolución.

¿Qué pasa si el servicio se cae?

Foxi.food aspira a una disponibilidad del 99,5 % al mes, pero es un objetivo: no alcanzarlo, por sí solo, no le da derecho a ninguna compensación. Puede concederse una compensación proporcional por una caída continuada de más de 72 horas dentro de un mes de facturación (/legal/refund-policy/). El mantenimiento anunciado no cuenta. Tampoco los



acontecimientos ajenos al control del proveedor — fuerza mayor, DDoS, caídas de Stripe, de los proveedores de DNS, de los registradores o del proveedor de alojamiento. Ni nada causado en su lado, como un dominio caducado. Las funciones beta quedan excluidas (/legal/service-level-agreement/).

SUS DATOS Y SUS CLIENTES

¿De quién son los datos?

Suyos. Las Condiciones dicen que usted conserva todos los derechos sobre sus datos, y que los datos de clientes recogidos a través de su web de pedidos «pertenecen exclusivamente al restaurante asociado que opera esa web». Expórtelos cuando quiera: **Finanzas → Contabilidad → Exportar datos** entrega transacciones, pedidos o pagos a repartidores en CSV o JSON (máximo 10.000 registros). **Configuración → Seguridad y datos → Datos y exportación** es la exportación JSON de portabilidad del RGPD.

Conviene saber: la plataforma no es su archivo contable. Las Condiciones hacen de las copias de seguridad su responsabilidad: exporte cada mes, y antes de activar el borrado en modo estricto del RGPD. Pregunte a su asesor contable cuánto tiempo debe conservar los registros.

¿Quién es el responsable del tratamiento?

Usted decide qué ocurre con los datos de pedido de sus clientes. Usted es el responsable del tratamiento, y Elite Digital Services, LLC los trata por cuenta suya con arreglo al Acuerdo de tratamiento de datos. En cuanto a los datos de la cuenta FOXI ID — credenciales de acceso, sesiones de autenticación y los datos de relleno previo de la pantalla de pago —, las Condiciones hacen de Elite Digital Services el responsable del tratamiento. Refleje ese reparto en la información de privacidad que publique (/legal/foxi-id-privacy-notice/). El Acuerdo forma parte de las Condiciones; Stripe, DigitalOcean y Brevo son sus subencargados. Sus propias obligaciones siguen siendo suyas: la información de privacidad, el consentimiento de cookies, las solicitudes de datos de los clientes y la notificación de brechas a Foxi.food en 24 horas y a su autoridad de control en 72 horas.

LOS PAÍSES Y EL CONTRATO

¿Qué países pueden registrarse?

Pueden registrarse los restaurantes de los 70 países enumerados en /legal/country-terms/, cada uno con un anexo en el idioma local; esas Condiciones específicas por país prevalecen sobre las Condiciones generales. Los restaurantes de otros países que Stripe admite también pueden registrarse hoy, con las Condiciones generales. En algunos países la plataforma revisa su registro antes de que su página se publique, normalmente en 24–48 horas. Regístrese en <https://www.foxi.food/es/register/restaurant>. El servicio es solo para empresas, autónomos incluidos.

¿A qué me estoy comprometiendo exactamente?

A un único contrato, formado por los documentos que se enumeran más abajo. Su núcleo son las Condiciones del servicio, la lista de precios de la web y sus Condiciones específicas por país. Empieza cuando su registro se completa y se renueva mes a mes. Lo rige el derecho de Delaware, los restaurantes de la UE y del EEE pueden acudir además a un tribunal de Budapest, y el derecho local imperativo sigue siendo aplicable. Los restaurantes estadounidenses acuden en su lugar al arbitraje, conforme al artículo 19.



¿Cómo lo termino?

Cancele en los ajustes de su cuenta o escribiendo a support@foxi.food; surte efecto el último día del mes natural en curso, y las tarifas pendientes siguen debiéndose. Foxi.food avisa con al menos 30 días de antelación cuando termina el contrato sin motivo, y con el mismo plazo antes de un cambio de precios o de condiciones. Pero puede terminarlo de inmediato por un incumplimiento grave de las Condiciones, por insolvencia o por una conducta que lo exponga a la actuación de las autoridades (Condiciones §16.3, §17.3). Después tiene 30 días naturales para exportar sus datos, salvo que la cuenta haya sido bloqueada.

DÓNDE ENCONTRAR AYUDA

¿A quién pregunto, y sobre qué?

- **Soporte de Foxi.food** — support@foxi.food, de lunes a viernes de 9:00 a 17:00 CET. Indique el correo electrónico de su cuenta, el nombre del restaurante y qué esperaba que ocurriera.
- **En la administración** — **Manual** en el menú de la izquierda, el botón **Guía** de cada página y **Preguntar a Foxi** abajo a la derecha.
- **Su asesor contable** — IVA, registro fiscal y contabilidad.
- **Otras guías** — </es/help/getting-started/>, </es/help/payments-and-fees/>, </es/help/payments/stripe/>.

¿Qué documentos regulan este tema?

- Condiciones del servicio, Condiciones específicas por país, Precios — </legal/terms-of-service/>, </legal/country-terms/>, </pricing/>
- Privacidad, Tratamiento de datos, RGPD, Cookies — </legal/privacy-policy/>, </legal/data-processing-agreement/>, </legal/gdpr/>, </legal/cookies/>
- Política de uso aceptable, Reembolsos, Nivel de servicio — </legal/acceptable-use-policy/>, </legal/refund-policy/>, </legal/service-level-agreement/>
- Condiciones de uso y Aviso de privacidad de FOXI ID — </legal/foxi-id-terms-of-use/>, </legal/foxi-id-privacy-notice/> — publique ambos en su propia página de pedidos

¿TODAVÍA TIENE PREGUNTAS?

El soporte técnico para restaurantes está disponible por correo electrónico. Indique el nombre de su restaurante y, cuando proceda, el número de pedido.

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



Escanee para abrir la versión más reciente de esta guía en línea: www.foxifood.com/es/help/how-it-works/