



PASARELAS DE PAGO

CONECTAR LOS PAGOS CON STRIPE

Los pagos con tarjeta realizados a través de su sitio de pedidos de Foxi.food se cobran en una cuenta de Stripe que pertenece a su restaurante — Foxi.food nunca retiene su dinero. Esta guía le explica cómo conectar esa cuenta, interpretar sus transferencias y gestionar los reembolsos.



www.foxifood.com/help/

Actualizado: 2026-09-05 · Septiembre de 2026



CONTENIDO

01	Qué hace Stripe por su restaurante	2	06	Comisiones: las de Stripe y las de Foxi.food	5
02	Antes de empezar	2	07	Reembolsos y disputas	6
03	Conectar su cuenta	3	08	Problemas frecuentes	7
04	Transferencias a su banco	4	09	Dónde encontrar ayuda	7
05	Qué ve y qué paga el cliente	4			

QUÉ HACE STRIPE POR SU RESTAURANTE

¿Qué es Stripe en el contexto de Foxi.food?

Stripe es el proveedor de pagos con tarjeta integrado en Foxi.food. Al activar los pagos en línea se crea una cuenta de Stripe para su restaurante, en la que se cobra cada pago con tarjeta. Usted es el vendedor: el cliente paga a su restaurante y, a día de hoy, es el nombre de su restaurante el que aparece en el extracto de su tarjeta. Stripe separa la comisión de Foxi.food antes de que el dinero llegue a usted (Stripe lo denomina «comisión de la aplicación», en inglés application fee). Stripe le cobra su propia comisión por tarjeta en esa misma cuenta. Sus ingresos nunca pasan por Foxi.food.

¿A quién pertenecen la cuenta de Stripe y el dinero que hay en ella?

A usted. La cuenta de pagos es la cuenta de Stripe propia de su restaurante y se gestiona en la pestaña **Pagos de Configuración → General → Ajustes**. Durante la activación acepta las condiciones propias de Stripe para cuentas conectadas, que regulan la verificación, las transferencias y las disputas. Cada propietario que añada en la pestaña **Propiedad** obtiene acceso completo a las finanzas, a Stripe y a los datos bancarios — añada solo a personas a las que confiaría su cuenta bancaria.

Conviene saber: la administración lo resume así: «Los clientes pagan con tarjeta directamente a usted — el dinero va a su cuenta».

ANTES DE EMPEZAR

¿Qué necesito tener preparado?

Stripe verifica su negocio antes de habilitar los cobros y las transferencias. El aviso de activación de la administración dice: «ten a mano tu identificación fiscal y número de cuenta bancaria». Necesitará:

- el número de identificación fiscal de su empresa (NIF o número de registro mercantil);
- los datos de su negocio y de su propietario o representante — según el manual, el formulario cubre el negocio, el propietario y la cuenta bancaria. Stripe puede pedir más información durante la verificación;
- la cuenta bancaria en la que desea recibir las transferencias.

A día de hoy, solo la cuenta del propietario puede iniciar la activación. Los pedidos en efectivo funcionan sin Stripe; los pagos con tarjeta, las tarjetas regalo, los depósitos de reserva y los enlaces de pago para pedidos telefónicos necesitan una cuenta activa.



¿Por qué deben estar correctos el país y la moneda antes de empezar?

Su país determina su moneda, y la cuenta de Stripe se crea para esa moneda. La administración advierte: «Configure primero el país del restaurante en los ajustes — el país de la cuenta de Stripe no se puede cambiar después». La moneda depende de su país y, como indica la administración, «se bloquea al conectar los pagos de Stripe»; a partir de ese momento solo el soporte puede cambiarla.

- Moneda: **Configuración → General → Ajustes**, pestaña **General**.
- País: **Configuración → General → Ajustes**, pestaña **Perfil del restaurante**, campo **País (opcional)**. Compruébelo antes de pulsar **Iniciar la activación**; si tiene dudas, escriba primero a support@foxi.food.

CONECTAR SU CUENTA

¿Cómo conecto la cuenta?

1. Inicie sesión en <https://www.foxi.food/es/login/restaurant> con la cuenta del propietario.
2. Abra **Configuración → General → Ajustes**, pestaña **Pagos**, subpestaña **Pagos en línea**, y pulse **Iniciar la activación**.
3. El formulario de Stripe se abre dentro de la propia página de administración — no sale de Foxi.food. Rellene los datos de su negocio, del propietario o representante y de la cuenta bancaria para las transferencias, y envíelo.
4. La verificación de Stripe suele tardar unos minutos (es un proceso de Stripe, no de Foxi.food); pulse **Actualizar estado** para ver el resultado. El objetivo es **La cuenta Stripe está activa** con los dos indicadores **Cobros habilitados** y **Pagos habilitados** (es decir, transferencias habilitadas).

¿Qué significan los estados de la cuenta?

- **La cuenta Stripe no está conectada** — todavía no existe ninguna cuenta de Stripe; pulse **Iniciar la activación**.
- **La activación no está completada** — Stripe aún no ha recibido todo lo que necesita; pulse **Completar la activación**.
- **La cuenta Stripe está restringida** — Stripe solicita más información o documentos; pulse **Resolver restricciones** y después **Actualizar estado**.
- **La cuenta Stripe está activa** — los cobros y las transferencias están habilitados; el pago con tarjeta se puede activar canal por canal.

El paso **Conecta los pagos (Stripe)** de la página **Resumen** y el banner rojo **Configurar pagos** llevan a la misma pantalla. La lista de comprobación marca el paso como completado en cuanto se crea la cuenta; el banner solo desaparece con **La cuenta Stripe está activa**.

¿Cómo activo el pago con tarjeta en mis canales de pedido?

Con la cuenta activa, abra las subpestañas **Pagos de entrega** y **Pagos en el local** en la misma pestaña **Pagos**. Cada canal — entrega a domicilio, **En el local (pedido desde la mesa)** y **Recogida** — tiene interruptores para **Pago en efectivo** y **Pago con tarjeta en línea**. Marque **Pago con tarjeta en línea** donde lo desee y pulse **Guardar cambios**. El interruptor de «en el local» decide además si un comensal que pide desde la mesa mediante código QR puede pagar la cuenta en línea. Una opción de tarjeta marcada antes de que Stripe esté activo no se muestra a los clientes y genera una advertencia en rojo. El pago en su propio terminal de tarjeta (datáfono) no es un método aparte — regístrelo como efectivo.



TRANSFERENCIAS A SU BANCO

¿Con qué frecuencia transfiere Stripe y dónde está mi cuenta bancaria?

Las transferencias son automáticas y siguen el calendario de Stripe — a día de hoy Foxi.food no lo fija ni lo modifica. La administración lo describe así: «Stripe paga automáticamente a su cuenta bancaria (normalmente en 2 días hábiles)» — ese es el valor predeterminado de Stripe. La primera transferencia tras la activación puede tardar más; su calendario aparece en su panel de Stripe.

Configuración → General → Datos bancarios muestra la cuenta de transferencias que Stripe tiene registrada. En esta página no puede editar la cuenta — las cuentas bancarias se gestionan a través de Stripe Connect. Para añadirla o sustituirla, vuelva a la pestaña Pagos y pulse **Gestionar cuenta de pagos**; se abre Stripe y allí cambia la cuenta bancaria. **Sin cuenta bancaria** significa que las transferencias todavía no pueden comenzar.

¿Por qué llega a mi banco menos que la suma de mis pedidos?

Solo se transfieren los ingresos con tarjeta — el efectivo nunca pasa por Stripe. Su banco recibe el pago con tarjeta menos tres conceptos:

1. la tarifa de procesamiento de 0,45 € — la línea propia del cliente en la pantalla de pago, que se paga aparte y que usted traslada a la plataforma;
2. en los pedidos con repartidor, la tarifa de entrega de la plataforma del 10 %;
3. la comisión por tarjeta de Stripe, visible solo en su panel de Stripe.

A liquidar en su liquidación mensual es una cifra contable — ingresos tras deducir las comisiones de Foxi — no una transferencia de Foxi.food. A día de hoy incluye los ingresos en efectivo e ignora la comisión de Stripe, por lo que no coincidirá con sus transferencias.

¿Cómo asocio una transferencia a pedidos concretos?

Una transferencia normalmente agrupa varios pedidos. Combine dos vistas:

- El **panel de Stripe (Abrir panel de Stripe)** muestra cada transferencia y los pagos con tarjeta que contiene, con la comisión de Stripe de cada uno.
- **Finanzas → Contabilidad → Facturas y recibos** muestra su liquidación mensual — **Ingresos, Comisiones Foxi, IVA, A liquidar** — con las descargas **Resumen (CSV)** y **Pedidos (CSV)**.

A día de hoy, cada pago de Stripe lleva la descripción «Order» seguida del ID del pedido — la columna **ID de Pedidos (CSV)** — de modo que puede asociar pagos y pedidos directamente. En caso contrario, compare importe y hora. Los documentos no indican si la comisión de Foxi.food aparece desglosada en la transferencia de Stripe — la liquidación mensual es la fuente desglosada.

QUÉ VE Y QUÉ PAGA EL CLIENTE

¿Cómo se presenta el pago con tarjeta en la pantalla de pago?

El cliente elige la opción de tarjeta, etiquetada «Visa, Mastercard, Apple Pay, Google Pay»; los monederos digitales usan la misma cuenta de Stripe. Todas las líneas de precio se muestran antes de pagar; las que trata esta guía (importes en la tabla de comisiones más abajo):

- **Tarifa de procesamiento** — la tarifa por pedido de Foxi.food;
- **Descuento por pago con tarjeta** — el incentivo al pago en línea que financia usted;



- los gastos de envío en los pedidos con repartidor — el precio que usted fija; son ingresos suyos cuando reparten sus propios repartidores. Si utiliza Wolt Drive o Uber Direct con su propio contrato, ese proveedor le factura por separado;
- la propina — se abona en el mismo pago; es suya, o de su propio repartidor en una entrega. La propina no lleva tarifa de procesamiento, pero en los pedidos con repartidor sí forma parte de la base de la tarifa de entrega del 10 %;
- el total, con desglose de IVA para los contribuyentes de IVA.

¿Qué es la línea «Tarifa de procesamiento»?

La tarifa por pedido de Foxi.food, mostrada al cliente como línea propia en cada pedido web y de la app, con tarjeta o en efectivo. No se cobra en los pedidos desde la mesa mediante QR ni en los pedidos telefónicos introducidos por el personal. En un pedido con tarjeta se retiene del pago como comisión de la aplicación en el momento del cobro. A día de hoy Foxi.food no deduce nada más de su transferencia de Stripe (la comisión por tarjeta de Stripe es aparte — vea la tabla de comisiones). En un pedido en efectivo la cobra usted junto con el pedido; su liquidación mensual la registra como importe debido a la plataforma (columna **Comisiones Foxi**). Los documentos no indican cómo ni cuándo se liquida ni qué documento recibe; el manual dice que se le informará. Si su negocio funciona mayoritariamente en efectivo, o para su contabilidad, consulte a support@foxi.food.

¿Qué es el descuento por pago con tarjeta y quién lo financia?

El descuento por pago con tarjeta (5 % por defecto) es un incentivo automático al pago en línea. Se calcula sobre los artículos y lo financia su restaurante con cargo al precio del pedido — a cambio, el pago se liquida en línea, sin manejar efectivo. A día de hoy nunca se aplica al efectivo, a los pedidos desde la mesa mediante QR, a las cuentas de empresa ni a la tarifa de procesamiento. La plataforma fija el porcentaje y usted no puede cambiarlo en la administración; para un porcentaje distinto, escriba a support@foxi.food.

COMISIONES: LAS DE STRIPE Y LAS DE FOXI.FOOD

¿Qué comisiones se aplican a un pedido con tarjeta?

Comisión	Quién la cobra	Quién la paga	Dónde la ve
Tarifa de procesamiento, 0,45 € por pedido	Foxi.food	El cliente (línea en la pantalla de pago, con tarjeta y en efectivo)	Pantalla de pago, recibo, liquidación (Comisiones Foxi)
Tarifa de entrega de la plataforma, actualmente el 10 % de artículos + propina – descuentos, solo pedidos con repartidor	Foxi.food	Usted, con cargo al precio del pedido	Pago con tarjeta; liquidación (Comisiones Foxi)
Comisión por tarjeta de Stripe, normalmente el 1,5 % + 0,25 € para tarjetas europeas estándar, en torno al 2 % más 0,25 € para tarjetas corporativas	Stripe (según sus propias condiciones)	Usted (cuenta de Stripe)	Solo en el panel de Stripe
Descuento por pago con tarjeta, 5 % por defecto	—	Usted, con cargo al precio del pedido	Pantalla de pago, liquidación (Descuentos)

Sin cuota mensual; sin porcentaje en los pedidos para recoger, desde la mesa mediante QR o telefónicos.



¿Quién me emite un documento por las comisiones?

Stripe, por sus propias comisiones — en el panel de Stripe (por cada pago con tarjeta) y en los extractos propios de Stripe. Las comisiones de Foxi.food aparecen desglosadas en su liquidación mensual (vea más arriba). Foxi.food está operado por Elite Digital Services, LLC, una empresa estadounidense (el «Proveedor» en las Condiciones). Las Condiciones establecen que:

- el Proveedor emite las facturas electrónicamente al correo electrónico de su cuenta;
- sus comisiones se indican sin IVA, y los restaurantes de la UE dados de alta en el IVA aplican la inversión del sujeto pasivo;
- los cambios de comisiones se anuncian por correo electrónico con al menos 30 días de antelación.

Si no ha recibido ninguna factura por correo electrónico, escriba a support@foxi.food. Cómo contabilizar ambas comisiones y declarar el IVA — consúltelo con su asesor contable.

REEMBOLSOS Y DISPUTAS

¿Cómo reembolso a un cliente?

Hay dos vías, y ambas las decide usted — Foxi.food no tramita reembolsos de pedidos de comida ni media entre usted y sus clientes:

- **Cancelar el pedido. Cancelar pedido** está disponible en todos los estados no finalizados; un pago con tarjeta completado se reembolsa automáticamente y en su totalidad desde su cuenta de Stripe. El cliente recibe un correo electrónico; su banco suele mostrar el dinero en un plazo de 5 a 10 días hábiles.
- **Reembolsar en el panel de Stripe.** Para un pedido ya entregado o un reembolso parcial, pulse **Abrir panel de Stripe**, localice el pago y reembólselo total o parcialmente. En la administración no hay botón de reembolso; a día de hoy, un reembolso realizado en Stripe se registra automáticamente en el pedido.

¿Qué ocurre con las comisiones cuando reembolso?

Dos casos:

- **Usted cancela el pedido en la administración.** El cliente recibe el reembolso completo automáticamente. A día de hoy no se contabiliza ninguna comisión de Foxi.food por un pedido cancelado — incluido un pedido en efectivo que el cliente nunca recogió, una vez que usted lo cancela. Un pedido reembolsado en su totalidad queda fuera de su liquidación. La comisión por tarjeta de Stripe se rige por las condiciones de Stripe — consulte el pago con tarjeta en su panel de Stripe.
- **Usted reembolsa en el panel de Stripe.** Los documentos no indican si la comisión de Foxi.food se devuelve en un reembolso de este tipo. Consulte el pago con tarjeta en Stripe y pregunte a support@foxi.food si es relevante para usted.

¿Qué es un contracargo y quién lo gestiona?

Un contracargo (disputa) es la reclamación de un pago con tarjeta que el cliente presenta ante su banco. Como el pago con tarjeta está en su cuenta de Stripe, Stripe retira el importe en disputa de su saldo de Stripe mientras la disputa está abierta y lo devuelve si usted gana. Usted responde en el panel de Stripe antes del plazo fijado por Stripe. Pruebas útiles: el detalle del pedido, el chat con el cliente y la foto de prueba de entrega del repartidor — la **Confirmación de entrega** de la administración, que el sistema conserva hoy durante 90 días. Los documentos no establecen si la comisión de Foxi.food y la tasa por disputa de Stripe quedan a su cargo en una disputa perdida — pregunte a support@foxi.food si le ocurre.



PROBLEMAS FRECUENTES

Stripe pide documentos o suspende las transferencias — ¿quién lo resuelve?

La cuenta de Stripe es suya, así que se resuelve entre usted y Stripe. Los cobros y las transferencias se reanudan tras la verificación. Si las transferencias se detienen:

1. Abra **Configuración** → **General** → **Ajustes**, pestaña **Pagos**, subpestaña **Pagos en línea**.
2. Si ve **La cuenta Stripe está restringida**, pulse **Resolver restricciones**, suba lo que Stripe le pida y después pulse **Actualizar estado**.
3. Compruebe en **Configuración** → **General** → **Datos bancarios** si aparece **Sin cuenta bancaria** o **Transferencias deshabilitadas**.
4. ¿Sigue bloqueado? Escriba a support@foxi.food con una captura de pantalla — el soporte se ocupa de los problemas del lado de la plataforma: un estado que no se actualiza, un botón que da error, un pedido cuyo estado de pago parece incorrecto.

Un cliente ha pagado, pero el pedido muestra «Pendiente de pago» — ¿qué hago?

Un pedido con tarjeta aparece en su lista de inmediato, pero no suena ni le avisa hasta que el pago se completa — no empiece a prepararlo. **Pendiente de pago** significa que el cliente no ha terminado el paso de la tarjeta. Un pedido pagado solo se reembolsa cuando se cancela — los documentos no describen ningún reembolso automático para un pedido pagado que nadie acepta, así que cáncelo usted mismo. Si el cliente le muestra una confirmación de pago:

1. Pulse **Abrir panel de Stripe** y busque el pago.
2. Si está ahí pero el pedido sigue en **Pendiente de pago**, escriba a support@foxi.food con el número de pedido y una captura de pantalla.
3. Si no está, ningún pago ha llegado a su cuenta de Stripe; un pedido sin pagar durante 30 minutos se cancela automáticamente.

Un cliente dice que se le ha cobrado dos veces — ¿quién lo comprueba?

Los pagos con tarjeta están en su cuenta de Stripe, así que lo comprueba usted. Pulse **Abrir panel de Stripe** y revise los pagos de ese cliente. Si ve dos pagos con tarjeta para un mismo pedido, reembolse el duplicado en Stripe. Después comunique a support@foxi.food el número de pedido y los dos identificadores de pago que muestra Stripe. Si solo hay uno, indíquelo y pida al cliente que lo consulte con su banco.

DÓNDE ENCONTRAR AYUDA

¿A quién me dirijo con una pregunta sobre Stripe?

- **Su cuenta de Stripe** — las solicitudes de verificación, las transferencias, los cambios de cuenta bancaria, los reembolsos, las disputas y los extractos de comisiones de Stripe se gestionan en el panel de Stripe (**Abrir panel de Stripe**).
- **Soporte de Foxi.food** — support@foxi.food, de lunes a viernes de 9:00 a 17:00 CET. Incluya el correo electrónico de su cuenta, el nombre del restaurante, el número de pedido y una captura de pantalla del estado que ve.
- **En la administración** — el enlace **Manual** al final del menú de la izquierda y el botón **Guía** en la mayoría de las páginas.

¿Qué documentos regulan este tema?

- Condiciones del servicio — /legal/terms-of-service/ (comisiones, procesamiento de pagos, servicios de terceros)



- Política de reembolsos — /legal/refund-policy/ (reembolsos a clientes, comisiones no reembolsables)
- Acuerdo de nivel de servicio — /legal/service-level-agreement/ (horario de soporte)
- Acuerdo de tratamiento de datos — /legal/data-processing-agreement/ (Stripe como subencargado)
- Precios — /pricing/

La versión en línea de esta guía está en <https://www.foxify.com/es/help/payments/stripe/>. Para el tratamiento contable y del IVA de los ingresos con tarjeta, los reembolsos y las comisiones, consulte a su asesor contable — la plataforma proporciona los datos, no asesoramiento fiscal.

¿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/payments/stripe/