



PASSERELLES DE PAIEMENT

CONNECTER LES PAIEMENTS STRIPE

Les paiements par carte encaissés via votre site de commande Foxi.food sont débités sur un compte Stripe qui appartient à votre restaurant — Foxi.food ne détient jamais votre argent. Ce guide vous accompagne pas à pas pour connecter ce compte, lire vos versements et gérer les remboursements.



www.foxifood.com/help/

Mis à jour: 2026-09-05 · Septembre 2026



SOMMAIRE

01	Ce que Stripe fait pour votre restaurant	2	06	Frais : ceux de Stripe et ceux de Foxi.food	5
02	Avant de commencer	2	07	Remboursements et litiges	6
03	Connecter votre compte	3	08	Problèmes courants	7
04	Versements sur votre compte bancaire	4	09	Où trouver de l'aide	7
05	Ce que le client voit et paie	4			

CE QUE STRIPE FAIT POUR VOTRE RESTAURANT

Qu'est-ce que Stripe, au sens de Foxi.food ?

Stripe est le prestataire de paiement par carte intégré à Foxi.food. L'activation des paiements en ligne crée un compte Stripe pour votre restaurant, sur lequel chaque paiement par carte est débité. Vous êtes le vendeur : le client paie votre restaurant et, aujourd'hui, c'est le nom de votre restaurant qui apparaît sur son relevé de carte. Les frais de Foxi.food sont prélevés par Stripe avant que l'argent ne vous parvienne (Stripe appelle cela des « application fees », des frais de plateforme). Stripe vous facture ses propres frais de carte sur le même compte. Votre chiffre d'affaires ne transite jamais par Foxi.food.

À qui appartiennent le compte Stripe et l'argent qu'il contient ?

À vous. Le compte de paiement est le compte Stripe de votre restaurant, géré dans l'onglet **Paiements** de **Paramètres** → **Général** → **Paramètres**. Lors de l'activation, vous acceptez les conditions propres à Stripe pour les comptes connectés, qui régissent la vérification, les versements et les litiges. Chaque propriétaire ajouté dans l'onglet **Propriété** obtient un accès complet aux finances, à Stripe et aux coordonnées bancaires — n'ajoutez que des personnes à qui vous confieriez votre compte bancaire.

Bon à savoir : l'administration le résume ainsi : « Les clients paient par carte directement vers vous — l'argent va sur votre compte. »

AVANT DE COMMENCER

Que dois-je préparer ?

Stripe vérifie votre entreprise avant d'activer les paiements et les versements. L'avis d'activation dans l'administration indique : « préparez votre numéro d'entreprise et votre RIB ». Il vous faudra :

- votre numéro d'entreprise (numéro d'immatriculation au registre du commerce, par exemple SIREN/SIRET) ;
- les informations sur votre entreprise et son propriétaire ou représentant — le manuel précise que le formulaire couvre l'entreprise, le propriétaire et le compte bancaire. Stripe peut demander des éléments supplémentaires pendant la vérification ;
- le compte bancaire qui doit recevoir les versements.

Aujourd'hui, seul le compte du propriétaire peut lancer l'activation. Les commandes en espèces fonctionnent sans Stripe ; les paiements par carte, les cartes cadeaux, les acomptes de réservation et les liens de paiement pour les commandes téléphoniques nécessitent un compte actif.



Pourquoi mon pays et ma devise doivent-ils être corrects dès le départ ?

Votre pays détermine votre devise, et le compte Stripe est créé pour ce pays. L'administration prévient : « Définissez d'abord le pays du restaurant dans les paramètres — le pays du compte Stripe ne peut pas être modifié ultérieurement. » La devise découle de votre pays et, comme le précise l'administration, est « verrouillé après connexion des paiements Stripe » ; ensuite, seul le support peut la modifier.

- Devise : **Paramètres** → **Général** → **Paramètres**, onglet **Général**.
- Pays : **Paramètres** → **Général** → **Paramètres**, onglet **Profil du restaurant**, champ **Pays (facultatif)**. Vérifiez-le avant de cliquer sur **Démarrer l'activation** ; en cas de doute, écrivez d'abord à support@foxi.food.

CONNECTER VOTRE COMPTE

Comment connecter le compte ?

1. Connectez-vous sur <https://www.foxi.food/fr/login/restaurant> avec le compte propriétaire.
2. Ouvrez **Paramètres** → **Général** → **Paramètres**, onglet **Paiements**, sous-onglet **Paiements en ligne**, puis cliquez sur **Démarrer l'activation**.
3. Le formulaire Stripe s'ouvre dans la page d'administration — vous ne quittez pas Foxi.food. Renseignez votre entreprise, le propriétaire ou représentant et le compte bancaire de versement, puis envoyez.
4. La vérification par Stripe prend généralement quelques minutes (c'est le processus de Stripe, pas celui de Foxi.food) ; cliquez sur **Actualiser le statut** pour voir le résultat. L'objectif est **Le compte Stripe est actif** avec les deux badges **Débts activés** et **Versements activés**.

Que signifient les états du compte ?

- **Le compte Stripe n'est pas connecté** — aucun compte Stripe n'existe encore ; cliquez sur **Démarrer l'activation**.
- **Activation non terminée** — Stripe n'a pas encore reçu tout ce dont il a besoin ; cliquez sur **Terminer l'activation**.
- **Le compte Stripe est limité** — Stripe demande des informations ou des documents supplémentaires ; cliquez sur **Résoudre les restrictions**, puis sur **Actualiser le statut**.
- **Le compte Stripe est actif** — débits et versements sont tous deux activés ; le paiement par carte peut être activé canal par canal.

L'étape **Connectez les paiements (Stripe)** de la **Vue d'ensemble** et le bandeau rouge **Configurer les paiements** mènent au même écran. La liste de contrôle coche l'étape dès que le compte est créé ; le bandeau ne disparaît qu'à l'état **Le compte Stripe est actif**.

Comment activer le paiement par carte pour mes canaux de commande ?

Une fois le compte actif, ouvrez les sous-onglets **Paiements à la livraison** et **Paiements sur place** dans le même onglet **Paiements**. Chaque canal — livraison, **Sur place (commande à table)** et **À emporter** — dispose des interrupteurs **Paiement en espèces** et **Paiement par carte en ligne**. Cochez **Paiement par carte en ligne** là où vous le souhaitez et cliquez sur **Enregistrer les modifications**. L'interrupteur « sur place » détermine aussi si un client à table via QR code peut régler l'addition en ligne. Une option carte cochée avant que Stripe soit actif n'est pas affichée aux clients et déclenche un avertissement rouge. Le paiement sur votre propre terminal de paiement n'est pas un mode distinct — enregistrez-le comme espèces.



VERSEMENTS SUR VOTRE COMPTE BANCAIRE

À quelle fréquence Stripe verse-t-il, et où se trouve mon compte bancaire ?

Les versements sont automatiques et suivent le calendrier de Stripe — aujourd'hui, Foxy.food ne le définit ni ne le modifie. L'administration le décrit ainsi : « Stripe vous verse automatiquement sur votre compte bancaire (généralement dans les 2 jours ouvrables) » — c'est le réglage par défaut de Stripe. Le premier versement après l'activation peut prendre plus de temps ; votre calendrier est affiché dans votre tableau de bord Stripe.

Paramètres → Général → Coordonnées bancaires affiche le compte de versement enregistré chez Stripe. Vous ne pouvez pas modifier le compte sur cette page — les comptes bancaires se gèrent via Stripe Connect. Pour l'ajouter ou le remplacer, revenez à l'onglet Paiements et cliquez sur **Gérer le compte de paiement** ; Stripe s'ouvre et vous y modifiez le compte bancaire. **Aucun compte bancaire enregistré** signifie que les versements ne peuvent pas encore démarrer.

Pourquoi y a-t-il moins sur mon compte que la somme de mes commandes ?

Seul le chiffre d'affaires par carte est versé — les espèces ne passent jamais par Stripe. Votre banque reçoit le paiement par carte moins trois éléments :

1. les frais de traitement de 0,45 € — la ligne propre au client au moment du paiement, ajoutée au prix et reversée par votre intermédiaire à la plateforme ;
2. sur les commandes avec coursier, les frais de livraison de la plateforme de 10 % ;
3. les frais de carte de Stripe, visibles uniquement dans votre tableau de bord Stripe.

À verser dans votre relevé mensuel est une valeur comptable — le chiffre d'affaires après frais Foxy — et non un virement de Foxy.food. Aujourd'hui, elle inclut le chiffre d'affaires en espèces et ignore les frais de Stripe ; elle ne sera donc pas égale à vos versements.

Comment rapprocher un versement des commandes individuelles ?

Un versement couvre normalement plusieurs commandes. Utilisez deux vues conjointement :

- Le **tableau de bord Stripe (Ouvrir le tableau de bord Stripe)** liste chaque versement et les paiements par carte qu'il contient, avec les frais de Stripe sur chacun.
- **Finances → Comptabilité → Factures et reçus** affiche votre relevé mensuel — **Chiffre d'affaires, Frais Foxy, TVA, À verser** — avec les téléchargements **Récapitulatif (CSV)** et **Commandes (CSV)**.

Aujourd'hui, chaque paiement Stripe est libellé « Order » suivi de l'identifiant de la commande — la colonne **ID** du fichier **Commandes (CSV)** — ce qui permet de rapprocher directement paiements et commandes. Sinon, comparez le montant et l'heure. Les documents ne précisent pas si les frais de Foxy.food sont détaillés sur le versement Stripe — le relevé mensuel est la source détaillée.

CE QUE LE CLIENT VOIT ET PAIE

À quoi ressemble le paiement par carte lors de la commande ?

Le client choisit l'option carte, libellée « Visa, Mastercard, Apple Pay, Google Pay » ; les portefeuilles mobiles utilisent le même compte Stripe. Chaque ligne de prix est affichée avant le paiement ; les lignes concernées par ce guide (montants dans le tableau des frais ci-dessous) :

- **Frais de traitement** — les frais par commande de Foxy.food ;
- **Remise pour paiement par carte** — l'incitation au paiement en ligne que vous financez ;



- les frais de livraison sur les commandes avec coursier — le prix que vous fixez ; votre revenu lorsque vos propres coursiers livrent. Si vous utilisez Wolt Drive ou Uber Direct avec votre propre contrat, ce prestataire vous facture séparément ;
- le pourboire — réglé dans le même paiement ; il vous revient, ou revient à votre propre coursier sur une livraison. Aucuns frais de traitement ne s'ajoutent au pourboire, mais sur les commandes avec coursier il entre dans la base des 10 % de frais de livraison ;
- le total, avec une ventilation de la TVA pour les assujettis.

Qu'est-ce que la ligne « Frais de traitement » ?

Les frais par commande de Foxy.food, présentés au client comme une ligne distincte sur chaque commande web et appli, par carte ou en espèces. Ils ne sont pas facturés sur les commandes à table par QR code ni sur les commandes téléphoniques saisies par le personnel. Sur une commande par carte, ils sont prélevés sur le paiement en tant qu'« application fee » au moment du débit de la carte. Aujourd'hui, Foxy.food ne déduit rien d'autre de votre versement Stripe (les frais de carte de Stripe sont distincts — voir le tableau des frais). Sur une commande en espèces, vous les encaissez avec la commande ; votre relevé mensuel les enregistre comme dus à la plateforme (colonne **Frais Foxy**). Les documents ne précisent pas comment ni quand ce montant est réglé, ni quel document vous recevez ; le manuel indique que vous en serez informé. Pour une activité principalement en espèces ou pour votre comptabilité, écrivez à support@foxi.food.

Qu'est-ce que la remise pour paiement par carte et qui la finance ?

La remise pour paiement par carte (5 % par défaut) est une incitation automatique à payer en ligne. Elle est calculée sur les articles et financée par votre restaurant sur le prix de la commande — en contrepartie, le paiement est réglé en ligne, sans manipulation d'espèces. Aujourd'hui, elle ne s'applique jamais aux espèces, aux commandes à table par QR code, aux comptes entreprise ni aux frais de traitement. La plateforme fixe le taux et vous ne pouvez pas le modifier dans l'administration ; pour un autre taux, écrivez à support@foxi.food.

FRAIS : CEUX DE STRIPE ET CEUX DE FOXI.FOOD

Quels frais s'appliquent à une commande par carte ?

Frais	Qui les facture	Qui les paie	Où vous les voyez
Frais de traitement, 0,45 € par commande	Foxy.food	Le client (ligne au paiement, carte et espèces)	Paiement, reçu, relevé (Frais Foxy)
Frais de livraison de la plateforme, actuellement 10 % des articles + pourboire – remises, commandes avec coursier uniquement	Foxy.food	Vous, sur le prix de la commande	Paiement par carte ; relevé (Frais Foxy)
Frais de carte de Stripe, généralement 1,5 % + 0,25 € pour les cartes européennes standard, environ 2 % plus 0,25 € pour les cartes d'entreprise	Stripe (ses propres conditions)	Vous (compte Stripe)	Tableau de bord Stripe uniquement
Remise pour paiement par carte, 5 % par défaut	—	Vous, sur le prix de la commande	Paiement, relevé (Remises)

Pas d'abonnement mensuel ; aucun pourcentage sur les commandes à emporter, à table par QR code ou téléphoniques.



Qui me remet un justificatif pour les frais ?

Stripe, pour ses propres frais — dans le tableau de bord Stripe (par paiement par carte) et dans ses propres relevés. Les frais de Foxi.food sont détaillés dans votre relevé mensuel (voir ci-dessus). Foxi.food est exploité par Elite Digital Services, LLC, une société américaine (le « Prestataire » dans les Conditions). Les Conditions prévoient que :

- le Prestataire émet ses factures par voie électronique à l'adresse e-mail de votre compte ;
- ses frais sont indiqués hors TVA, et les restaurants de l'UE assujettis à la TVA appliquent l'autoliquidation ;
- toute modification des frais est annoncée par e-mail avec un préavis d'au moins 30 jours.

Si aucune facture n'est arrivée par e-mail, écrivez à support@foxi.food. Pour la comptabilisation des deux types de frais et la déclaration de TVA, adressez-vous à votre expert-comptable.

REMBOURSEMENTS ET LITIGES

Comment rembourser un client ?

Deux façons, et la décision vous appartient dans les deux cas — Foxi.food ne traite pas les remboursements de commandes de repas et n'intervient pas entre vous et vos clients :

- **Annuler la commande. Annuler la commande** est disponible dans tous les états non terminés ; un paiement par carte réussi est remboursé automatiquement et intégralement depuis votre compte Stripe. Le client reçoit un e-mail ; sa banque affiche généralement l'argent sous 5 à 10 jours ouvrables.
- **Rembourser dans le tableau de bord Stripe.** Pour une commande livrée ou un remboursement partiel, cliquez sur **Ouvrir le tableau de bord Stripe**, retrouvez le paiement et remboursez-le en tout ou partie. Il n'y a pas de bouton de remboursement dans l'administration ; aujourd'hui, un remboursement effectué dans Stripe est automatiquement rattaché à la commande.

Qu'advient-il des frais lorsque je rembourse ?

Deux cas :

- **Vous annulez la commande dans l'administration.** Le client est remboursé intégralement et automatiquement. Aujourd'hui, aucuns frais Foxi.food ne sont comptabilisés pour une commande annulée — y compris une commande en espèces que le client n'est jamais venu chercher, une fois que vous l'avez annulée. Une commande entièrement remboursée n'apparaît pas dans votre relevé. Les frais de carte propres à Stripe relèvent des conditions de Stripe — vérifiez le paiement par carte dans votre tableau de bord Stripe.
- **Vous remboursez dans le tableau de bord Stripe.** Les documents ne précisent pas si les frais de Foxi.food sont restitués lors d'un tel remboursement. Vérifiez le paiement dans Stripe et interrogez support@foxi.food si la question compte pour vous.

Qu'est-ce qu'une rétrofacturation (chargeback) et qui la gère ?

Une rétrofacturation (litige, ou chargeback) est la contestation d'un paiement par carte par un client auprès de sa banque. Comme le paiement se trouve sur votre compte Stripe, Stripe débite le montant contesté de votre solde Stripe pendant la durée du litige et vous le restitue si vous l'emportez. Vous répondez dans le tableau de bord Stripe avant l'échéance fixée par Stripe. Preuves utiles : le détail de la commande, la conversation avec le client et la photo de preuve de livraison du coursier — la **Confirmation de livraison** de l'administration, que le système conserve aujourd'hui pendant 90 jours. Les documents ne précisent pas si les frais de Foxi.food et les frais de litige de Stripe restent à votre charge en cas de litige perdu — si cela vous arrive, interrogez support@foxi.food.



PROBLÈMES COURANTS

Stripe demande des documents ou suspend les versements — qui règle la situation ?

Le compte Stripe est le vôtre : la situation se règle donc entre vous et Stripe. Les paiements et les versements reprennent après vérification. Si les versements s'arrêtent :

1. Ouvrez **Paramètres** → **Général** → **Paramètres**, onglet **Paiements**, sous-onglet **Paiements en ligne**.
2. Si vous voyez **Le compte Stripe est limité**, cliquez sur **Résoudre les restrictions**, téléversez ce que Stripe demande, puis cliquez sur **Actualiser le statut**.
3. Vérifiez dans **Paramètres** → **Général** → **Coordonnées bancaires** la présence de **Aucun compte bancaire enregistré** ou **Versements désactivés**.
4. Toujours bloqué ? Écrivez à support@foxi.food avec une capture d'écran — le support traite les problèmes côté plateforme : un statut qui ne s'actualise pas, un bouton qui renvoie une erreur, une commande dont l'état de paiement semble incorrect.

Un client a payé, mais la commande affiche « En attente de paiement » — que faire ?

Une commande par carte apparaît immédiatement dans votre liste, mais elle ne sonne ni ne vous notifie tant que le paiement n'a pas abouti — ne commencez pas la préparation. **En attente de paiement** signifie que le client n'a pas terminé l'étape de paiement par carte. Une commande payée n'est remboursée que si elle est annulée — les documents ne décrivent aucun remboursement automatique pour une commande payée que personne n'accepte ; annulez-la donc vous-même. Si le client vous montre une confirmation de paiement :

1. Cliquez sur **Ouvrir le tableau de bord Stripe** et cherchez le paiement.
2. S'il y figure mais que la commande indique toujours **En attente de paiement**, écrivez à support@foxi.food avec le numéro de commande et une capture d'écran.
3. S'il n'y figure pas, aucun paiement n'a atteint votre compte Stripe ; une commande impayée depuis 30 minutes est annulée automatiquement.

Un client dit que sa carte a été débitée deux fois — qui vérifie ?

Les paiements par carte se trouvent sur votre compte Stripe : c'est donc vous qui vérifiez. Cliquez sur **Ouvrir le tableau de bord Stripe** et consultez les paiements de ce client. Si vous voyez deux paiements par carte pour une seule commande, remboursez le doublon dans Stripe. Communiquez ensuite à support@foxi.food le numéro de commande et les deux identifiants de paiement affichés dans Stripe. S'il n'y en a qu'un, dites-le et invitez le client à vérifier auprès de sa banque.

OÙ TROUVER DE L'AIDE

À qui m'adresser pour une question sur Stripe ?

- **Votre compte Stripe** — les demandes de vérification, les versements, les changements de compte bancaire, les remboursements, les litiges et les relevés de frais de Stripe se gèrent dans le tableau de bord Stripe (**Ouvrir le tableau de bord Stripe**).
- **Le support Foxi.food** — support@foxi.food, du lundi au vendredi de 9 h 00 à 17 h 00 (CET). Indiquez l'e-mail de votre compte, le nom du restaurant, le numéro de commande et une capture d'écran du statut affiché.
- **Dans l'administration** — le lien **Manuel** en bas du menu de gauche et le bouton **Guide** sur la plupart des pages.

Quels documents régissent ce sujet ?

- Conditions d'utilisation — /legal/terms-of-service/ (frais, traitement des paiements, services tiers)



- Politique de remboursement — /legal/refund-policy/ (remboursements aux clients, frais non remboursables)
- Accord de niveau de service — /legal/service-level-agreement/ (horaires du support)
- Accord de traitement des données — /legal/data-processing-agreement/ (Stripe en tant que sous-traitant ultérieur)
- Tarifs — /pricing/

La version en ligne de ce guide se trouve à l'adresse <https://www.foxifood.com/fr/help/payments/stripe/>. Pour le traitement comptable et la TVA du chiffre d'affaires par carte, des remboursements et des frais, adressez-vous à votre expert-comptable — la plateforme fournit les données, pas de conseil fiscal.

VOUS AVEZ ENCORE DES QUESTIONS ?

L'assistance technique pour les restaurants est disponible par e-mail. Indiquez le nom de votre restaurant et, le cas échéant, le numéro de commande.

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



Scannez pour ouvrir la dernière version de ce guide en ligne: www.foxifood.com/fr/help/payments/stripe/