



VODIČ ZA RESTORANE

KAKO FOXI.FOOD RADI

Foxi.food je tehnološka platforma: vašem restoranu daje vlastitu stranicu za naručivanje, QR naručivanje za stolom i online plaćanja. Prodavatelj ostajete vi — ovaj vodič objašnjava što to znači u praksi.



www.foxifood.com/help/

Ažurirano: 2026-09-05 · Rujan 2026.



SADRŽAJ

01	Što je Foxy.food — i što nije	2	06	Podrška: tko odgovara komu	5
02	Kako vaši kupci naručuju	2	07	Vaši podaci i vaši kupci	6
03	Što dobivate u administraciji	3	08	Zemlje i ugovor	6
04	Što to košta i kome ide plaćanje	3	09	Gdje potražiti pomoć	7
05	Što vaši kupci vide	4			

ŠTO JE FOXI.FOOD — I ŠTO NIJE

Što točno dobivam?

Vlastitu stranicu za naručivanje, QR naručivanje za stolom, online kartična plaćanja i administraciju na <https://www.foxi.food/hr/login/restaurant>. To je softver koji vodite sami, a ne prodajni kanal kojem se pridružujete. Foxy.food nije tržnica ni posrednik, ne dostavlja hranu, ne zapošljava dostavljače i ne odgovara vašim gostima, a porezne, računovodstvene, pravne ni savjete o sigurnosti hrane ne daje. Nema mjesečne naknade ni naknade za postavljanje. Njegove naknade nalaze se niže, pod „Što to košta”. Korake postavljanja pronađite u </hr/help/getting-started/>.

Koje su strane u tome?

Četiri, a samo jedna prodaje hranu.

- **Vi** — trgovac i prodavatelj: svaka je narudžba vaš ugovor s kupcem, pa su uvjeti, reklamacije (30 dana), podaci o alergenima i cijenama te račun vaši.
- **Vaši kupci** — oni kupuju od vas; njihov FOXI ID račun radi po Uvjetima korištenja FOXI ID-a i Obavijesti o privatnosti.
- **Foxy.food** — pružatelj tehnologije, Elite Digital Services, LLC (Dover, Delaware, SAD), s predstavnikom za GDPR u EU-u u Budimpešti.
- **Stripe** — pružatelj kartičnog plaćanja, na računu na ime vašeg restorana.

KAKO VAŠI KUPCI NARUČUJU

Odakle dolaze moje narudžbe?

Sva četiri puta pune isti popis narudžbi:

- vaša vlastita stranica za naručivanje;
- Foxy.food aplikacija za kupce, ako je vaš gost već ima instaliranu;
- QR kod na stolu;
- telefonske narudžbe i narudžbe s pulta koje unosi vaše osoblje.

Dostava i preuzimanje rade na stranici, u aplikaciji i na narudžbama koje unosi osoblje. Konzumacija na mjestu radi na QR kanalu.

Kako uključujem ili isključujem kanal?

Postavke → Općenito → Postavke imaju odjeljak **Kanali naručivanja** s tri prekidača: **Dostava kurirom**, **Preuzimanje i Narudžbe za stolom (QR)**. Isključeni kanal odmah nestaje pri završetku narudžbe; stranica, aplikacija i narudžbe koje unosi osoblje nemaju zaseban prekidač. Prekidač **Primanje narudžbi** u gornjoj traci pauzira sve, uključujući narudžbe koje unosi vaše osoblje.



Mogu li gosti naručiti i platiti za stolom?

Da, na QR kanalu; kod otvara aplikaciju ako je gost ima, a inače vašu stranicu za naručivanje. Svaka runda ide u kuhinju na istom otvorenom računu; gost zatim plaća mobitelom ili kod vašeg osoblja. Plaćanje mobitelom traži aktivan Stripe račun i uključeno **Online plaćanje karticom** za **Konzumacija na mjestu (naručivanje za stolom)**. Pronađite ga u **Postavke → Općenito → Postavke**, kartica **Plaćanja**, odjeljak **Plaćanja na licu mjesta**; prekidači za dostavu i preuzimanje su zasebni. Svaku QR narudžbu za stolom prihvaća vaša kuhinja ili vaše osoblje.

Čemu služi zajednička aplikacija za kupce?

Foxi.food objavljuje jednu aplikaciju za kupce, zajedničku za sve svoje restorane. Gost koji je ima instaliranu vidi vaš jelovnik na svojem jeziku i naručuje od vas; te narudžbe dolaze u vašu administraciju kao i web narudžbe. Svaki restoran ima vlastitu stranicu za naručivanje na vlastitoj domeni ili poddomeni. Jedini podaci koji prelaze između restorana su kontaktni podaci, za popunjavanje obrasca pri završetku narudžbe.

ŠTO DOBIVATE U ADMINISTRACIJI

Što moj tim tamo može raditi?

Narudžbe dolaze sa zvukom, obavijesti i, po želji, ispisanim nalogom; prihvaćate ih uz vrijeme pripreme. Gumbi **Kuhinjski zaslon** i **Način posluživanja** na stranici **Pregled** otvaraju zaslone za tablet. Svatko dobiva vlastitu prijavu i polje **Uloga**: računovodstvo, postavke, izgled, domena, cijene dostave, isplate i kampanje namijenjeni su isključivo vlasnicima, a prihodi uz njih vidi samo voditelj operacija ili voditelj smjene.

Što tu postoji osim primanja narudžbi?

U istoj administraciji:

- **Jelovnik** — kategorije, stavke, grupe opcija, **Tjedni jelovnik** i uredivi AI prijevodi na 24 jezika.
- **Dostava** — dostavljači, zone, razredi udaljenosti i obračuni isplata u **Operacije → Dostava**.
- **Marketing** — promo kodovi, **Program vjernosti**, poklon kartice, **Last call ponude**.
- **Kupci** — popis kupaca i **Obavijesti**, koje e-mailom obavještavaju goste koji su pri naručivanju dali marketinšku privolu.
- **Financije** — **Prihodi i statistika**, **Mjesečni obračun** u **Računovodstvo → Računi i potvrde** te CSV ili JSON izvozi.

Povezuje li se s mojom blagajnom ili računovodstvenim programom?

Danas ne, ne sam od sebe. Katalog **Postavke → Integracije** navodi POS, fiskalne, računovodstvene i dostavne sustave, sve označene s **Uskoro**. Danas rade samo **Foxi API i webhookovi** te Stripe, pa ništa ne dolazi u vašu blagajnu ili računovodstveni program automatski. Koje narudžbe tamo evidentirati, kada i kako označiti online kartično plaćanje — to su pitanja za vašeg knjigovođu. Programer ili dobavljač POS sustava može narudžbe povlačiti pomoću odjeljaka **API ključevi** i **Webhookovi**.

ŠTO TO KOŠTA I KOME IDE PLAĆANJE

Što košta Foxi.food?

Web i aplikacijske narudžbe nose Foxi.food naknadu za obradu od 0,45 €, koju vaš kupac plaća kao zasebnu stavku pri završetku narudžbe, jednako karticom i gotovinom. Svaku iznimku postavlja platforma. Izvan eurozone naknada je fiksni iznos u lokalnoj valuti, a ne konverzija — 11,50 CZK, 1,90 PLN, 180 HUF (/hr/help/payments-and-fees/). QR narudžbe za stolom i telefonske narudžbe koje unosi osoblje ne nose naknadu za obradu. Kod kartičnih narudžbi odbija se automatski;



kod gotovinske narudžbe naplaćujete je vi. Vaš **Mjesečni obračun** u **Financije** → **Računovodstvo** → **Računi i potvrde** zatim je evidentira u stupcu **Foxy naknade** kao dug prema platformi. Platforma vam kaže kako i kada to podmiriti. Popust za plaćanje karticom, zadano 5 %, financirate vi.

Što koštaju narudžbe s dostavljačem?

Aktualni pregled naknada u Priručniku administracije i vaš mjesečni obračun prikazuju platformsku naknadu za dostavu na narudžbama s dostavljačem (trenutačno 10 %); vidi </hr/help/payments-and-fees/>. Ako vas iznos u stupcu **Foxy naknade** iznenadi, pišite na support@foxi.food s mjesecom i brojem narudžbe. Naknada za dostavu i naknada za uslugu koje sami odredite vaš su prihod kad dostavljaju vaši vlastiti dostavljači. Vanjski pružatelj (Wolt Drive, Uber Direct) naplaćuje vam zasebno, prema vašem vlastitom ugovoru.

Kome pripada napojnica?

Vašem restoranu. Napojnica se naplaćuje s narudžbom i stiže na vaš vlastiti Stripe račun; kad dostavlja vaš vlastiti dostavljač, pripisuje se njemu. Na narudžbama s dostavljačem platformska naknada za dostavu obračunava se na stavke plus napojnicu minus popuste; na napojnicu se ne dodaje naknada za obradu. Za QR stolom cijeli račun i napojnica ostaju vama. Za knjigovodstvo i obračun plaća pitajte svog knjigovođu. Plaćeni dodaci su zasebni: domena, oglasne kampanje (medijski proračun plus naknada za uslugu od 10 %) i influencer promocija (od 5 % provizije).

Imam li ugovor i s tvrtkom Stripe?

U praksi, da. Tijekom aktivacije otvarate Stripe račun na ime svojeg restorana i prihvaćate Stripe ugovor. Time vaš restoran postaje prodavatelj i na strani plaćanja, a na izvodu kartice pojavljuje se naziv vašeg restorana. Novac stiže tamo izravno i Foxy.food nikada ne drži vaš prihod. Stripe naplaćuje vlastitu naknadu za karticu, obično od 1,5 % do 2 %, plus 0,25 € po transakciji, prema vlastitim uvjetima. Stope koje se primjenjuju na vaš račun prikazane su u vašoj Stripe nadzornoj ploči. Povrati novca, isplate i sporovi rješavaju se u sustavu Stripe — vidi </hr/help/payments/stripe/>.

ŠTO VAŠI KUPCI VIDE

Kako im izgleda stranica za naručivanje?

Kao vaša. Logotip, slike i boje dolaze iz **Poslovanje** → **Web stranica** → **Izgled**, a adresa je vaša vlastita poddomena ili vaša vlastita domena. Završetak narudžbe radi bez računa. Košarica navodi svaku stavku cijene prije nego što gost plati — vaše cijene, naknade, napojnicu i eventualni popust.

Čije uvjete moji gosti vide?

Vaše, na stranici </terms> vaše adrese za naručivanje, izrađenoj pri registraciji. Oni kažu da ugovor nastaje kad potvrdite narudžbu i da reklamacije rješavate u roku od 30 dana. Za pregled:

1. Otvorite **Postavke** → **Općenito** → **Postavke**, karticu **Uvjeti i politike**.
2. Pročitajte **Uvjeti i odredbe (HTML)** — običan tekst je dovoljan.
3. Provjerite formulaciju o otkazivanju: predložak dopušta otkazivanje samo prije vaše potvrde, a sustav ga danas dopušta dok narudžba ne bude označena kao pripremljena.
4. Kliknite **Pregled** i spremite.

To je vaš ugovor s kupcem, pa ga dajte pregledati vlastitom pravniku.



Što je FOXI ID i što znači za mene?

FOXI ID je zajednički korisnički račun: jedna e-mail adresa i lozinka rade na svakoj Foxi.food stranici za naručivanje i unaprijed popunjavaju podatke gosta pri završetku narudžbe kod vas. Uvjeti u zamjenu traže dvije stvari. Kažite svojim kupcima da sustav naručivanja radi na FoxiFood tehnologiji i da prijava ide preko FOXI ID-a. I zadržite Uvjete korištenja FOXI ID-a i Obavijest o privatnosti na svojoj stranici, onako kako su dostavljeni i nepromijenjeni — polje **Uvjeti i odredbe (HTML)** najjednostavnije je mjesto.

Tko izdaje račun — ja ili sustav?

Vi. Vi ste prodavatelj, pa je fiskalni odnosno blagajnički dokument na vama. U vaše ime platforma šalje potvrde narudžbe, obavijesti da je narudžba gotova i e-poruku s računom — dokaz o plaćanju s raščlambom PDV-a, a ne fiskalni dokument. Vaši Uvjeti specifični za pojedine zemlje imenuju fiskalni sustav vaše države tamo gdje on postoji: eKasa u Slovačkoj, online blagajne i sustav NAV Online Invoice u Mađarskoj. Koje se obveze odnose na vas i na koji način — pitanje je za vašeg knjigovođu.

Kako se poslovnim računima izdaje faktura?

Fakturu tvrtki izdajete sami. U **Financije → Računovodstvo → Poslovni računi** svaki račun ima mjesečni **Obračun**, iz kojega izdajete fakturu — Foxi.food vašim poslovnim kupcima ne izdaje ništa. Narudžbe s poslovnog računa zadaju se kao gotovinske, pa se popust za plaćanje karticom ne primjenjuje; gornja pravila o gotovinskoj naknadi ostaju na snazi.

PODRŠKA: TKO ODGOVARA KOMU

Tko se brine o mojim kupcima?

Vi. Foxi.food ne pruža podršku potrošačima: njegova stranica podrške i e-poruke kupcima upućuju goste natrag na vas. Vaši alati nalaze se u samoj narudžbi: chat s kupcem i **Predloži zamjenu** kad stavke nema. Reklamacije na hranu, stavke koje nedostaju ili zakašnjelu dostavu vaše su. Jedna iznimka: gostov FOXI ID račun, gdje pitanja o prijavi i brisanju idu na support@foxi.food.

Što pokriva vlastita podrška platforme Foxi.food?

Softver, a ne vaše goste. Podrška je e-mailom; možete pisati na svojem jeziku, premda Uvjeti engleski čine mjerodavnim. Kritični ispad možete prijaviti u svakom trenutku i dokumenti kažu da će se rješavati što je prije moguće. Mjereno vrijeme odgovora počinje kad podrška potvrdi primitak, od ponedjeljka do petka, 9:00–17:00 CET. Očekujte jedan sat za uslugu koja ne radi i četiri sata za plaćanja koja ne prolaze. To su vremena odgovora, a ne vremena popravka.

Što se dogodi ako usluga padne?

Foxi.food cilja na 99,5 % dostupnosti mjesečno, no to je cilj: sama činjenica da nije postignut ne daje vam nikakvu naknadu. Proporcionalna naknada može se odobriti za neprekidan ispad dulji od 72 sata u obračunskom mjesecu (/legal/refund-policy/). Najavljeno održavanje se ne računa. Ne računaju se ni događaji izvan kontrole pružatelja — viša sila, DDoS, ispadi kod tvrtke Stripe, DNS pružatelja, registrara ili pružatelja usluge smještaja. Ni bilo što uzrokovano na vašoj strani, poput domene kojoj je istekao rok. Beta funkcije su isključene (/legal/service-level-agreement/).



VAŠI PODACI I VAŠI KUPCI

Tko je vlasnik podataka?

Vi. Uvjeti kažu da zadržavate sva prava na svoje podatke, a podaci o kupcima prikupljeni putem vaše stranice za naručivanje „pripadaju isključivo restoranu partneru koji vodi tu stranicu”. Izvezite ih kad želite: **Financije → Računovodstvo → Izvoz podataka** daje transakcije, narudžbe ili isplate dostavljačima u obliku CSV ili JSON (najviše 10.000 zapisa). **Postavke → Sigurnost i podaci → Podaci i izvoz** je JSON izvoz za prenosivost podataka prema GDPR-u.

Dobro je znati: platforma nije vaša računovodstvena arhiva. Uvjeti sigurnosne kopije ostavljaju vama: izvozite mjesečno i prije uključivanja strogog GDPR brisanja. Pitajte svog knjigovođu koliko dugo evidenciju treba čuvati.

Tko je voditelj obrade podataka?

Vi odlučujete što se događa s podacima o narudžbama vaših kupaca. Vi ste voditelj obrade, a Elite Digital Services, LLC ih obrađuje za vas prema Ugovoru o obradi podataka. Za podatke FOXI ID računa — podatke za prijavu, sesije autentifikacije i podatke za popunjavanje obrasca pri završetku narudžbe — Uvjeti voditeljem obrade čine Elite Digital Services. Tu razdiobu navedite u informacijama o privatnosti koje objavljujete (/legal/foxi-id-privacy-notice/). Ugovor je dio Uvjeta; Stripe, DigitalOcean i Brevo njegovi su podizvršitelji obrade. Vaše vlastite obveze ostaju vaše: informacije o privatnosti, privola za kolačiće, zahtjevi kupaca za njihovim podacima te prijava povreda podataka platformi Foxi.food u roku od 24 sata i vašem nadzornom tijelu u roku od 72 sata.

ZEMLJE I UGOVOR

Koje se zemlje mogu registrirati?

Registrirati se mogu restorani iz 70 zemalja navedenih na /legal/country-terms/, svaka s dodatkom na lokalnom jeziku; ti Uvjeti specifični za pojedine zemlje imaju prednost pred općim Uvjetima. Restorani iz ostalih zemalja koje Stripe podržava danas se također mogu registrirati, po općim Uvjetima. U nekim zemljama platforma pregledava vašu registraciju prije nego što vaša stranica postane javna, obično u roku od 24–48 sati. Registrirajte se na <https://www.foxi.food/hr/register/> restaurant. Usluga je namijenjena isključivo poslovnim subjektima, uključujući obrtnike.

Na što zapravo pristajem?

Na jedan ugovor, sastavljen od dokumenata navedenih niže. Njegovu jezgru čine Uvjeti pružanja usluge, cjenik na web stranici i vaši Uvjeti specifični za pojedine zemlje. Počinje kad vaša registracija uspije i traje od mjeseca do mjeseca. Uređuje ga pravo Delawarea, restorani iz EU-a i EGP-a mogu se obratiti i sudu u Budimpešti, a obvezno lokalno pravo i dalje se primjenjuje. Restorani iz SAD-a idu u arbitražu, prema odjeljku 19.

Kako ga raskidam?

Otkazite u postavkama računa ili pišite na support@foxi.food; raskid stupa na snagu posljednjeg dana tekućeg kalendarskog mjeseca, a nepodmirene naknade ostaju dužne. Foxi.food daje najmanje 30 dana obavijesti kad ugovor raskida bez razloga, i isto toliko prije promjene cijene ili uvjeta. No ugovor može raskinuti odmah zbog teške povrede Uvjeta, insolventnosti ili postupanja koje ga izlaže mjerama regulatora (Uvjeti §16.3, §17.3). Nakon toga imate 30 kalendarskih dana za izvoz svojih podataka, osim ako je račun bio blokiran.



GDJE POTRAŽITI POMOĆ

Koga pitam i o čemu?

- **Foxi.food podrška** — support@foxi.food, ponedjeljak–petak 9:00–17:00 CET. Navedite e-mail adresu računa, naziv restorana i što ste očekivali.
- **U administraciji** — **Priručnik** u lijevom izborniku, gumb **Vodič** na svakoj stranici, **Pitaj Foxija** dolje desno.
- **Vaš knjigovođa** — PDV, fiskalizacija i knjigovodstvo.
- **Ostali vodiči** — /hr/help/getting-started/, /hr/help/payments-and-fees/, /hr/help/payments/stripe/.

Koji dokumenti uređuju ovu temu?

- Uvjeti pružanja usluge, Uvjeti specifični za pojedine zemlje, Cjenik — /legal/terms-of-service/, /legal/country-terms/, /pricing/
- Privatnost, obrada podataka, GDPR, kolačići — /legal/privacy-policy/, /legal/data-processing-agreement/, /legal/gdpr/, /legal/cookies/
- Prihvatljiva uporaba, povrati novca, razina usluge — /legal/acceptable-use-policy/, /legal/refund-policy/, /legal/service-level-agreement/
- Uvjeti korištenja FOXI ID-a i Obavijest o privatnosti — /legal/foxi-id-terms-of-use/, /legal/foxi-id-privacy-notice/ — objavite oboje na svojoj stranici za naručivanje

IMATE JOŠ PITANJA?

Tehnička podrška za restorane dostupna je putem e-pošte. Navedite naziv svog restorana i, ako je relevantno, broj narudžbe.

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



Skenirajte za otvaranje najnovije verzije ovog vodiča online: www.foxifood.com/hr/help/how-it-works/