



VODIČ ZA RESTORANE

PLAĆANJA, NAKNADE I OBRAČUNI

Kartična plaćanja pristižu na vaš vlastiti Stripe račun, gotovina ostaje u vašoj blagajni, a Foxi.food se plaća po narudžbi. Ovaj vodič objašnjava svaku stavku novca, mjesečni obračun i ono što predajete svom knjigovođi.



www.foxifood.com/help/

Ažurirano: 2026-09-05 · Rujan 2026.



SADRŽAJ

01	Kako novac putuje	2	05	Dokumenti za vas i za vašeg kupca	5
02	Foxi.food naknada za obradu	2	06	Napojnice	5
03	Naknada za dostavu, Stripe naknada za karticu i popust za karticu	3	07	Popusti, poklon kartice i poslovni računi	6
04	Vaš mjesečni obračun	4	08	Za vašeg knjigovođu	6
			09	Gdje potražiti pomoć	7

KAKO NOVAC PUTUJE

Kamo ide novac mog kupca?

Izravno k vama. Kartično plaćanje naplaćuje se na vašem vlastitom Stripe računu, s kojeg Stripe isplaćuje novac na vaš bankovni račun. Foxi.food nikada ne drži vaš prihod — prodavatelj ste vi. Stripe račun pripada vašem restoranu: otvarate ga u svoje ime tijekom aktivacije i na njemu vrijede vlastiti uvjeti tvrtke Stripe. Upravljaate njime u **Postavke → Općenito → Postavke**, kartica **Plaćanja (Upravlja računom za plaćanje, Otvori Stripe nadzornu ploču)**; vide ga samo vlasnici (detalji: /hr/help/payments/stripe/). Nema mjesečne ni aktivacijske naknade. Platforma naplaćuje naknadu za obradu od 0,45 €, koju plaća vaš kupac, i naknadu za dostavu na narudžbama s dostavljačem (u nastavku).

Što s kartične narudžbe stigne na moj bankovni račun?

Za svaku kartičnu narudžbu Stripe isplaćuje naplaćeni iznos umanjen za:

1. naknadu za obradu od 0,45 € — vaš je kupac plaća povrh cijene;
2. platformsku naknadu za dostavu, samo na narudžbama s dostavljačem;
3. Stripe vlastitu naknadu za karticu.

Stripe isplaćuje prema vlastitom rasporedu, obično u roku od nekoliko radnih dana. Da biste uparili isplatu, usporedite Stripe nadzornu ploču s preuzimanjem **Narudžbe (CSV)** po datumu i iznosu. Ako isplate stanu, uobičajen je uzrok nedovršena Stripe provjera: na kartici **Plaćanja** tada stoji **Stripe račun je ograničen**. Kliknite **Riješi ograničenja** i priložite što Stripe traži. To rješavate s tvrtkom Stripe — Foxi.food ne može odobriti isplate.

FOXI.FOOD NAKNADA ZA OBRADU

Tko plaća naknadu za obradu i koliko iznosi?

Kupac. Svaka narudžba putem weba ili aplikacije nosi naknadu za obradu od 0,45 €, prikazanu u košarici kao zasebnu stavku, **Naknada za obradu**. Primjenjuje se na dostavu i preuzimanje, na karticu i gotovinu, osim ako je platforma za vaš restoran postavila iznimku. QR narudžbe za stolom i telefonske narudžbe koje unosi vaše osoblje ne nose je. Izvan eurozone platforma naplaćuje fiksni iznos u protuvrijednosti, a ne konverziju. Danas je to 11,50 CZK u Češkoj, 1,90 PLN u Poljskoj i 180 HUF u Mađarskoj. Da biste provjerili svoj iznos, pogledajte stavku **Naknada za obradu** u svojoj košarici.

Kako se naknada naplaćuje na kartičnoj narudžbi?

Automatski. Kad se kartica naplati na vašem Stripe računu, Stripe naknadu proslijeđuje platformi (tzv. „application fee”). Objе platformske naknade zatim se pojavljuju u stupcu **Foxi naknade** vašeg mjesečnog obračuna — vidi „Vaš mjesečni obračun”. Preuzimanje **Narudžbe (CSV)** nema stupac s platformskim naknadama; naknada za obradu pojedine narudžbe stavka je **Naknada za obradu** u detaljima te narudžbe.



Kako se naknada naplaćuje na gotovinskoj narudžbi?

Naplaćujete cijeli ukupni iznos narudžbe, uključujući 0,45 €, a naknada se računa u **Foxi naknade**. Taj stupac zbraja kartične i gotovinske narudžbe zajedno, bez zasebne brojke za ono što dugujete na gotovinskim narudžbama — kartične su već uzete putem Stripe.

Ono što dokumenti danas ne navode: kako plaćate naknade s gotovinskih narudžbi, kada, na kojem dokumentu i što se događa u mjesecu u kojem su bile samo gotovinske narudžbe. Priručnik kaže da će vam platforma reći kako to podmiriti. Što učiniti sada:

1. zapišite brojku **Foxi naknade** iz svakog zatvorenog mjeseca;
2. pišite na support@foxi.food s mjesecom obračuna i pitajte kako i kada platiti;
3. pitajte svog knjigovođu kako to knjižiti.

Plaćam li naknadu na otkazane narudžbe, narudžbe s povratom novca i nepreuzete narudžbe?

Danas otkazana narudžba ne evidentira nikakvu platformsku naknadu. Ostalo ovisi o situaciji:

- **Vi otkazujete plaćenu kartičnu narudžbu** — kliknite **Otkazi narudžbu**; povrat je automatski i u cijelosti, a naknada se ne evidentira.
- **Kupac nije došao po gotovinsku narudžbu** — kliknite **Otkazi narudžbu**; nema naknade. Označite je umjesto toga kao dostavljenu i naknada se evidentira u **Foxi naknade**.
- **Kartično plaćena narudžba koja nikada nije preuzeta** — novac je već na vašem Stripe računu. Hoćete li vratiti novac, vaša je odluka kao prodavatelja. **Otkazi narudžbu** vraća cijeli iznos; djelomični povrat radite u Stripe nadzornoj ploči.

Narudžba s potpunim povratom novca izostavlja se iz **Prihod**, **Foxi naknade** i **Za isplatu**.

Dobro je znati: ovo je trenutno ponašanje sustava, a ne ugovorno pravo. Pravila povrata novca navode da se naknade za obradu po narudžbi i Stripe naknada za karticu ne vraćaju na narudžbama s povratom novca.

NAKNADA ZA DOSTAVU, STRIPE NAKNADA ZA KARTICU I POPUST ZA KARTICU

Što je platformska naknada za dostavu na narudžbama s dostavljačem?

Narudžbe putem weba i aplikacije koje dostavlja dostavljač nose dodatnu platformsku naknadu za dostavu, trenutno 10 % od stavki plus napojnica minus popusti. Plaćate je vi, a pokriva aplikaciju za dostavljače i alate za otpremu. Vidite je u pregledu naknada u administracijskom **Priručniku** i u stupcu **Foxi naknade** svog obračuna. Vaše vlastite naknade za dostavu i uslugu, postavljene u **Operacije → Dostava → Cijene i pravila**, ostaju izvan osnovice. **Naknada za dostavu** koju plaća vaš kupac vaša je cijena; ostaje vama kada dostavljaju vaši vlastiti dostavljači.

Što naplaćuje Stripe i gdje su Stripe dokumenti?

Stripe vam svoju naknadu za obradu kartica naplaćuje prema vlastitim uvjetima — Foxi.food je ne određuje niti je prima. Obično iznosi 1,5 % + 0,25 € po transakciji za standardne europske kartice. Za poslovne kartice iznosi oko 2 % plus 0,25 €. Uvjeti i /pricing/ navode taj raspon. Stripe dokumenti o naknadama nalaze se u vašoj Stripe nadzornoj ploči (**Otvori Stripe nadzornu ploču**).

Što je popust za plaćanje karticom i tko ga financira?

Automatski poticaj za online plaćanje, prikazan pri završetku narudžbe kao **Popust za plaćanje karticom** — zadano 5 %. Financirate ga vi iz cijene narudžbe. Obračunava se samo na stavke i danas se primjenjuje isključivo na online kartična plaćanja — nikada na gotovinu, QR narudžbe za stolom, poslovne račune ni na naknadu za obradu. Stopu određuje platforma i ne možete je mijenjati u administraciji; ako vam treba drugačija, pitajte na support@foxi.food.



Koje se naknade primjenjuju na koje narudžbe?

Iz ove tablice vidite tko što plaća na svakoj vrsti narudžbe. Platformska naknada za dostavu jest Foxy.food naknada od 10 %; vaša vlastita **Naknada za dostavu** i **Naknada za uslugu** (**Operacije → Dostava → Cijene i pravila**) nisu platformske naknade i ostaju vama. Stripe naknada za karticu primjenjuje se kad god se naplati kartica.

Narudžba	Naknada za obradu (kupac)	Platformska naknada za dostavu 10 % (vi)	Stripe naknada za karticu (vi)
Web/aplikacija, dostava dostavljačem	Da (kartica i gotovina)	Da	Kartične narudžbe
Web/aplikacija, preuzimanje	Da (kartica i gotovina)	Ne	Kartične narudžbe
QR narudžba za stolom	Ne	Ne	Ako je plaćena online
Telefonska narudžba koju unosi osoblje	Ne	Ne	Ako je plaćena poveznicom za plaćanje

VAŠ MJESEČNI OBRAČUN

Gdje je moj mjesečni obračun i što prikazuje?

U **Financije → Računovodstvo → Računi i potvrde** (samo vlasnici), na stranici **Mjesečni obračun**. Jedan red po mjesecu prikazuje **Narudžbe**, **Prihod**, **Foxy naknade**, **PDV**, **Za isplatu** i **Status**. **Foxy naknade** su platformske naknade tog mjeseca: naknade za obradu i sve naknade za dostavu na narudžbama s dostavljačem. Tekući je mjesec označen kao **Otvoreno** (privremeno) i zatvara se automatski nakon kraja mjeseca.

Što je „Za isplatu” — hoće li mi Foxy.food to prenijeti?

Ne. **Za isplatu** je računovodstvena brojka, a ne prijenos novca. Napomena u administraciji počinje: „Za isplatu = prihod nakon odbitka Foxy naknada. Gotovinski prihod ostaje izravno kod vas — isplaćuje se samo kartični dio.”

Dobro je znati: Za isplatu uključuje gotovinu koju već imate i zanemaruje Stripe naknadu za karticu. Zato se neće podudarati s vašim Stripe isplatama.

Koje datoteke mogu preuzeti za svog knjigovođu?

Svaki mjesec nudi dva preuzimanja:

- **Sažetak (CSV)** — narudžbe, prihod, Foxy naknade, iznos za isplatu, kartični i gotovinski prihod, napojnice, popusti, povrati novca i jedan red PDV-a po stopi (osnovica; porez; ukupno).
- **Narudžbe (CSV)** — svaka narudžba tog mjeseca.

Financije → Računovodstvo → Izvoz podataka dodaje financijske transakcije, narudžbe ili isplate dostavljačima za bilo koje razdoblje, u obliku CSV ili JSON, do 10.000 zapisa. Transakcije i isplate dostavljačima iskazane su u najmanjoj jedinici valute (centi) — 1250 znači 12,50. Sama stranica obračuna prikazuje posljednjih 12 mjeseci.

Je li platforma moj računovodstveni arhiv?

Ne — Uvjeti vas čine odgovornima za određivanje vlastitih rokova čuvanja i za poštivanje poreznih i računovodstvenih pravila o čuvanju dokumentacije u vašoj zemlji. Pitajte svog knjigovođu koliko ih dugo morate čuvati. Nakon prestanka Ugovora obično imate 30 kalendarskih dana za izvoz svojih podataka, ali ne ako je račun blokiran zbog kršenja Uvjeta. Nakon toga se brišu, uz iznimku vlastitih zakonskih obveza arhiviranja tvrtke Foxy.food.



Dobro je znati: Omogućiti GDPR strogi način rada (Postavke → Općenito → Postavke, kartica GDPR i zaštita podataka) nepovratno briše povijest narudžbi — najprije izvezite svoje datoteke.

DOKUMENTI ZA VAS I ZA VAŠEG KUPCA

Dobivam li od Foxi.food račun za njegove naknade?

Danas vam administracija daje mjesečni obračun (CSV) — ne račun s brojem računa i podacima izdavatelja. Uvjeti pružanja usluge predviđaju da Pružatelj (Elite Digital Services, LLC) izdaje račune elektronički na e-mail adresu vašeg računa. Ako vam račun treba, a nije stigao, pišite na support@foxi.food s mjesecom obračuna. Je li sam obračun dovoljan za vaše knjige — pitajte svog knjigovođu.

Kakav dokument dobiva moj kupac?

Platforma šalje e-mail vašem kupcu u ime vašeg restorana. Kupac dobiva potvrdu narudžbe s poveznicom za praćenje, obavijest da je narudžba gotova i potvrdu pri dostavi. Ta je potvrda dokument koji vaš kupac zadržava: dokaz o plaćanju, a ne fiskalni račun, s popisom svih stavki cijene, uključujući naknadu za obradu. Za obveznike PDV-a dodaje raščlambu PDV-a po stopama, pod nazivom vašeg poslovnog subjekta i vašim identifikacijskim brojevima (OIB i PDV identifikacijski broj). QR narudžbe za stolom ne šalju e-maile.

Tko izdaje fiskalni račun — ja ili sustav?

Vi, kao prodavatelj. Uvjeti vas obvezuju da se pridržavate fiskalnog sustava ili sustava elektroničke evidencije prometa svoje zemlje i da izdajete propisne porezne dokumente. U Hrvatskoj je to fiskalizacija; u drugim zemljama odgovarajući lokalni sustav blagajne. Uvjeti specifični za pojedine zemlje (</legal/country-terms/>) navode ga gdje takav sustav postoji. Danas ne postoji funkcionalna povezanost s blagajnom — u **Postavke → Integracije** stavke vezane za blagajnu označene su s **Uskoro**. Mora li se online narudžba evidentirati i kada — pitajte svog knjigovođu.

NAPOJNICE

Tko prima online napojnice?

Kupci mogu dodati napojnicu na webu, u aplikaciji i na QR računu za stolom. Na kartičnim narudžbama dolazi na vaš Stripe račun zajedno s narudžbom; na gotovinskim je naplaćujete vi. Kod dostave vašim vlastitim dostavljačem, kako kaže priručnik, pripisuje se tom dostavljaču. Danas se pojavljuje u izvozu **Financijske transakcije (Financije → Računovodstvo → Izvoz podataka)** kao redovi vrste `courier_tip` — isti redovi koje administracijska knjiga označava kao **Napojnica za kurira**. Foxi.food dostavljačima ne plaća ništa; s njima se obračunavate sami. U ostalim slučajevima napojnica ostaje vama.

Naplaćuju li se naknade ili PDV na napojnice?

Na napojnicu se ne dodaje naknada za obradu. Na narudžbama s dostavljačem platformska naknada za dostavu obračunava se na stavke plus napojnica minus popusti. Danas sustav na napojnicu ne dodaje PDV i drži je izvan raščlambe PDV-a. Obračun prikazuje napojnice zasebno (**Napojnice**). Nijedan dokument ne obrađuje porezni ni obračunski status napojnice — je li napojnica prihod, plaća ili prolazna stavka, pitajte svog knjigovođu.



POPUSTI, POKLON KARTICE I POSLOVNI RAČUNI

Tko nosi popuste i promo kodove?

Vi — svaki je popust smanjenje cijene koju određujete vi. To obuhvaća promo kodove i automatske ponude iz **Poslovanje → Marketing → Promo kodovi i popusti**, nagrade programa vjernosti, **Last call ponude** i popust za plaćanje karticom. Kupac svaki od njih vidi kao zasebnu stavku u košarici. Popust nikada ne umanjuje naknadu za obradu, a promocija besplatne dostave ne umanjuje osnovicu za platformsku naknadu za dostavu.

Kako poklon kartice funkcioniraju s novcem?

Kad je Stripe aktivan, vaša stranica za naručivanje automatski nudi poklon kartice. Unaprijed zadane vrijednosti su 10, 20, 30, 50 ili 100 u valuti vašeg restorana (EUR u eurozoni). Novac dolazi na vaš Stripe račun u trenutku prodaje, a kupac troši saldo pri završetku narudžbe — vidi **Poslovanje → Marketing → Poklon kartice**. **Poništi** samo poništava karticu: novac se ne vraća automatski, pa kupcu najprije vratite novac u Stripe nadzornoj ploči.

Kako se poslovnim računima i pretplatnicima na obroke izdaju računi?

Račun otvorite u **Financije → Računovodstvo → Poslovni računi**. Njegovi zaposlenici zatim naručuju na taj račun, uz obračun kao gotovina (bez kartice). Svaki mjesec gumb **Obračun** navodi narudžbe te tvrtke — taj račun izdajete vi, a ne Foxy.food. Naknada za obradu primjenjuje se kao na svakoj gotovinskoj narudžbi; popust za plaćanje karticom ne. **Operacije → Dostava → Pretplatnici na obroke** funkcionira slično za redovne goste na ručku: interne narudžbe bez naknade za obradu i mjesečni zbrojevi podijeljeni na gotovinu i račun.

ZA VAŠEG KNJIGOVOĐU

Što Uvjeti kažu o PDV-u na Foxy.food naknade?

Uvjeti pružanja usluge navode da su sve cijene „neto cijene bez primjenjivih posrednih poreza (kao što su PDV, GST ili porez na promet)”. Korisnik — vi — „odgovoran je za samostalnu procjenu i prijavu svih poreza primjenjivih na kupljene usluge”. Za korisnike „sa sjedištem u Europskoj uniji koji su registrirani za PDV primjenjuje se mehanizam prijenosa porezne obveze”. Za „poslovne subjekte iz EU-a koji nisu registrirani za PDV Pružatelj ne naplaćuje dodatne poreze”. Što morate sami procijeniti, prijaviti ili podnijeti — pitajte svog knjigovođu.

Je li naknada za obradu moj prihod ili novac koji naplaćujem za platformu?

Dokumenti opisuju mehaniku, a ne računovodstveni tretman. Navode:

- Uvjeti je nazivaju naknadom za uslugu Pružatelja, „dodanom ukupnom iznosu kupčeve narudžbe”.
- Kupcu je prikazana kao zasebna stavka i pojavljuje se na dokazu o plaćanju izdanom u vaše ime.
- Pregled stavki cijene u priručniku pripisuje je platformi, a ne vama.

Obračun podupire oba gledanja: **Prihod** je bruto, **Foxy naknade** su odvojene, **Za isplatu** je neto. Kako knjižiti tu stavku, bruto ili neto — pitajte svog knjigovođu.

Koje činjenice predajem svom knjigovođi?

Predajte ovo zajedno s datotekama obračuna za mjesece o kojima je riječ:

- **Ugovorna strana:** Elite Digital Services, LLC, 1111B S Governors Ave #21653, Dover, DE 19904, USA. Ako vašem knjigovođi treba njezin porezni identifikacijski broj, pitajte na support@foxi.food. Porezni broj na kraju Uvjeta pripada zastupniku za EU (Euro business company Kft.), a ne ugovornoj strani.
- **Prodavatelj:** vi — vi izdajete fiskalni račun.



- **Iznosi naknada i tko ih nosi:** vidi tablicu iznad.

GDJE POTRAŽITI POMOĆ

Koga pitam o naknadama, obračunima i plaćanjima?

- **Foxi.food podrška** — support@foxi.food, ponedjeljak–petak 9:00–17:00 CET. Navedite e-mail adresu svog računa, naziv restorana, mjesec obračuna ili brojeve narudžbi te snimku zaslona.
- **Vaša Stripe nadzorna ploča** — Stripe naknade, isplate, povrati novca i sporovi (chargebackovi); vidi /hr/help/payments/stripe/.
- **Vaš knjigovođa** — PDV, fiskalna evidencija i knjigovodstvo; platforma daje podatke, a ne porezne savjete.

Koji dokumenti uređuju ovu temu?

- Uvjeti pružanja usluge — /legal/terms-of-service/
- Pravila povrata novca — /legal/refund-policy/
- Uvjeti specifični za pojedine zemlje — /legal/country-terms/
- Cjenik — /pricing/

Uvjeti i /pricing/ određuju naknadu za obradu od 0,45 € i navode raspon Stripe naknade; samo Uvjeti određuju rok od 30 dana za obavijest o promjeni cijena. Pravila povrata novca uređuju povrat naknada, a Uvjeti specifični za pojedine zemlje dodaju lokalna porezna pravila. Trenutačni pregled naknada u administracijskom **Priručniku** i vaš mjesečni obračun prikazuju platfornsku naknadu za dostavu na narudžbama s dostavljačem. Gdje su dokumenti tihi, pitajte na support@foxi.food ili svog knjigovođu. Online verzija ovog vodiča nalazi se na <https://www.foxifood.com/hr/help/payments-and-fees/>.

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/payments-and-fees/