



PLATNI SUSTAVI

POVEZIVANJE STRIPE PLAĆANJA

Kartična plaćanja primljena putem vaše Foxi.food stranice za naručivanje naplaćuju se na Stripe računu koji pripada vašem restoranu — Foxi.food nikada ne drži vaš novac. Ovaj vas vodič vodi kroz povezivanje tog računa, čitanje isplata i postupanje s povratima novca.



www.foxifood.com/help/

Ažurirano: 2026-09-05 · Rujan 2026.



SADRŽAJ

01	Što Stripe čini za vaš restoran	2	06	Naknade: Stripe i Foxi.food	5
02	Prije nego što počnete	2	07	Povrati novca i sporovi	6
03	Povezivanje računa	3	08	Česti problemi	6
04	Isplate na vaš bankovni račun	3	09	Gdje potražiti pomoć	7
05	Što kupac vidi i plaća	4			

ŠTO STRIPE ČINI ZA VAŠ RESTORAN

Što je Stripe u sustavu Foxi.food?

Stripe je pružatelj kartičnog plaćanja ugrađen u Foxi.food. Aktivacijom online plaćanja za vaš se restoran otvara Stripe račun na kojem se naplaćuje svako kartično plaćanje. Prodavatelj ste vi: kupac plaća vašem restoranu i danas se na izvodu njegove kartice pojavljuje naziv vašeg restorana. Naknadu platforme Foxi.food Stripe odvaja prije nego što novac stigne do vas (Stripe to naziva „application fee”). Svoju vlastitu naknadu za karticu Stripe vam naplaćuje na istom računu. Vaš prihod nikada ne prolazi kroz Foxi.food.

Tko je vlasnik Stripe računa i novca na njemu?

Vi. Račun za plaćanja vlastiti je Stripe račun vašeg restorana, kojim upravljate na kartici **Plaćanja** u **Postavke** → **Općenito** → **Postavke**. Tijekom aktivacije prihvaćate vlastite uvjete tvrtke Stripe za povezane račune, koji uređuju provjeru, isplate i sporove. Svaki vlasnik dodan na kartici **Vlasništvo** dobiva puni pristup financijama, Stripe računu i bankovnim podacima — dodajte samo osobe kojima biste povjerali svoj bankovni račun.

Dobro je znati: administracija to sažima ovako: „Kupci plaćaju karticom izravno vama — novac ide na vaš račun.”

PRIJE NEGO ŠTO POČNETE

Što trebam pripremiti?

Stripe provjerava vaše poslovanje prije nego što omogući plaćanja i isplate. Obavijest o aktivaciji u administraciji kaže: „pripremi OIB i broj bankovnog računa”. Trebat će vam:

- OIB vašeg poslovnog subjekta (identifikacijski broj tvrtke ili obrta);
- podaci o vašem poslovanju i njegovu vlasniku ili zastupniku — priručnik navodi da obrazac obuhvaća tvrtku, vlasnika i bankovni račun. Stripe može tijekom provjere zatražiti još podataka;
- bankovni račun na koji želite primati isplate.

Danas aktivaciju može pokrenuti samo vlasnički račun. Narudžbe s plaćanjem gotovinom rade i bez Stripe računa; kartična plaćanja, poklon kartice, predjmovi za rezervacije i poveznice za plaćanje telefonskih narudžbi zahtijevaju aktivan račun.

Zašto država i valuta moraju biti točne od početka?

Vaša država određuje valutu, a Stripe račun otvara se za tu valutu. Administracija upozorava: „Najprije postavite državu restorana u postavkama — država Stripe računa ne može se kasnije promijeniti.” Valuta slijedi vašu državu i, kako kaže administracija, „zaključava se nakon povezivanja Stripe isplata”; nakon toga može je promijeniti samo podrška.

- Valuta: **Postavke** → **Općenito** → **Postavke**, kartica **Općenito**.



- Država: **Postavke** → **Općenito** → **Postavke**, kartica **Profil restorana**, polje **Zemlja (neobavezno)**. Provjerite je prije nego što kliknete **Pokreni aktivaciju**; ako niste sigurni, najprije pitajte na support@foxi.food.

POVEZIVANJE RAČUNA

Kako povezujem račun?

1. Prijavite se na <https://www.foxi.food/hr/login/restaurant> vlasničkim računom.
2. Otvorite **Postavke** → **Općenito** → **Postavke**, karticu **Plaćanja**, podkarticu **Online plaćanja** i kliknite **Pokreni aktivaciju**.
3. Stripe obrazac otvara se unutar administracijske stranice — ne napuštate Foxi.food. Unesite podatke o tvrtki, vlasniku ili zastupniku i bankovnom računu za isplate, a zatim ih pošaljite.
4. Stripe provjera obično traje nekoliko minuta (to je postupak tvrtke Stripe, a ne platforme Foxi.food); kliknite **Osvježi status** da vidite rezultat. Cilj je **Stripe račun je aktivan** s obje oznake **Naplate omogućene** i **Isplate omogućene**.

Što znače stanja računa?

- **Stripe račun nije povezan** — Stripe račun još ne postoji; kliknite **Pokreni aktivaciju**.
- **Aktivacija nije dovršena** — Stripe još nije primio sve što mu je potrebno; kliknite **Dovrši aktivaciju**.
- **Stripe račun je ograničen** — Stripe traži dodatne informacije ili dokumente; kliknite **Riješi ograničenja**, a zatim **Osvježi status**.
- **Stripe račun je aktivan** — naplate i isplate su omogućene; kartično plaćanje može se uključiti za svaki kanal zasebno.

Korak **Povežite plaćanja (Stripe)** na stranici **Pregled** i crveni natpis **Postavi plaćanja** vode na isti zaslon. Popis zadatka označava korak kao obavljen čim je račun otvoren; natpis nestaje tek kod **Stripe račun je aktivan**.

Kako uključujem kartično plaćanje za svoje kanale naručivanja?

Kad je račun aktivan, otvorite podkartice **Plaćanja za dostavu** i **Plaćanja na licu mjesta** na istoj kartici **Plaćanja**. Svaki kanal — dostava, **Konzumacija na mjestu (naručivanje za stolom)** i **Preuzimanje** — ima prekidače **Gotovinsko plaćanje** i **Online plaćanje karticom**. Označite **Online plaćanje karticom** gdje ga želite i kliknite **Spremi izmjene**. Prekidač za konzumaciju na mjestu ujedno određuje može li gost za QR stolom platiti račun online. Kartična opcija označena prije nego što je Stripe aktivan ne prikazuje se kupcima i izaziva crveno upozorenje. Plaćanje na vašem vlastitom kartičnom terminalu nije zasebna metoda — evidentirajte ga kao gotovinu.

ISPLATE NA VAŠ BANKOVNI RAČUN

Koliko često Stripe isplaćuje i gdje je moj bankovni račun?

Isplate su automatske i odvijaju se prema rasporedu tvrtke Stripe — danas ga Foxi.food ne određuje niti mijenja. Administracija to opisuje ovako: „Stripe automatski isplaćuje na vaš bankovni račun (obično u roku od 2 radna dana)” — to je zadana Stripe postavka. Prva isplata nakon aktivacije može potrajati dulje; vaš raspored prikazan je u Stripe nadzornoj ploči.

Postavke → **Općenito** → **Bankovni podaci** prikazuju račun za isplate koji Stripe ima evidentiran. Račun ne možete uređivati na ovoj stranici — bankovnim se računima upravlja putem usluge Stripe Connect. Da biste ga dodali ili zamijenili, vratite se na karticu **Plaćanja** i kliknite **Upravljač računom za plaćanje**; otvara se Stripe i ondje mijenjate bankovni račun. **Nema bankovnog računa u evidenciji** znači da isplate još ne mogu početi.



Zašto je na mom bankovnom računu manje od zbroja mojih narudžbi?

Isplaćuje se samo kartični prihod — gotovina nikada ne prolazi kroz Stripe. Vaša banka prima kartično plaćanje umanjeno za tri stavke:

1. naknadu za obradu od 0,45 € — kupčevu vlastitu stavku pri završetku narudžbe, plaćenu povrh cijene i prosljeđenu preko vas platformi;
2. na narudžbama s dostavljačem, platformsku naknadu za dostavu od 10 %;
3. Stripe naknadu za karticu, vidljivu samo u Stripe nadzornoj ploči.

Za isplatu u vašem mjesečnom obračunu računovodstvena je brojka — prihod nakon Foxy naknada — a ne prijenos s platforme Foxy.food. Danas uključuje i gotovinski prihod te zanemaruje Stripe naknadu, pa se neće podudarati s vašim isplatama.

Kako povezujem isplatu s pojedinim narudžbama?

Jedna isplata obično obuhvaća više narudžbi. Koristite dva prikaza zajedno:

- **Stripe nadzorna ploča (Otvori Stripe nadzornu ploču)** navodi svaku isplatu i kartična plaćanja u njoj, sa Stripe naknadom za svako.
- **Financije → Računovodstvo → Računi i potvrde** prikazuje vaš mjesečni obračun — **Prihod, Foxy naknade, PDV, Za isplatu** — s preuzimanjima **Sažetak (CSV)** i **Narudžbe (CSV)**.

Danas je svako Stripe plaćanje opisano kao „Order” plus ID narudžbe — stupac **ID u Narudžbe (CSV)** — pa plaćanja možete izravno povezati s narudžbama. Inače usporedite iznos i vrijeme. Dokumenti ne navode je li Foxy.food naknada zasebno iskazana na Stripe isplati — raščlanjeni izvor je mjesečni obračun.

ŠTO KUPAC VIDI I PLAĆA

Kako izgleda kartično plaćanje pri završetku narudžbe?

Kupac odabire kartičnu opciju s oznakom „Visa, Mastercard, Apple Pay, Google Pay”; digitalni novčanici koriste isti Stripe račun. Svaka stavka cijene prikazana je prije plaćanja; stavke o kojima govori ovaj vodič (iznosi su u tablici naknada u nastavku):

- **Naknada za obradu** — Foxy.food naknada po narudžbi;
- **Popust za plaćanje karticom** — poticaj za online plaćanje koji financirate vi;
- naknada za dostavu na narudžbama s dostavljačem — cijena koju određujete vi; vaš prihod kad dostavljaju vaši vlastiti dostavljači. Ako koristite Wolt Drive ili Uber Direct prema vlastitom ugovoru, taj vam pružatelj naplaćuje zasebno;
- napojnica — plaća se u istoj transakciji; vaša je, ili vašeg vlastitog dostavljača kod dostave. Na napojnicu se ne dodaje naknada za obradu, ali na narudžbama s dostavljačem ulazi u osnovicu za naknadu za dostavu od 10 %;
- ukupan iznos, s raščlambom PDV-a za obveznike PDV-a.

Što je stavka „Naknada za obradu”?

Foxy.food naknada po narudžbi, prikazana kupcu kao zasebna stavka na svakoj narudžbi putem weba ili aplikacije, karticom ili gotovinom. Ne naplaćuje se na QR narudžbama za stolom ni na telefonskim narudžbama koje unosi osoblje. Kod kartične narudžbe uzima se iz plaćanja kao „application fee” u trenutku naplate kartice. Danas Foxy.food ne odbija ništa drugo od vaše Stripe isplate (Stripe naknada za karticu je zasebna — vidi tablicu naknada). Kod gotovinske



narudžbe naplaćujete je zajedno s narudžbom; vaš je mjesečni obračun evidentira kao dug prema platformi (stupac **Foxi naknade**). Dokumenti ne navode kako se i kada to podmiruje ni koji dokument dobivate; priručnik kaže da ćete biti obaviješteni. Za poslovanje pretežno u gotovini ili za svoje knjigovodstvo pitajte na support@foxi.food.

Što je popust za plaćanje karticom i tko ga financira?

Popust za plaćanje karticom (zadano 5 %) automatski je poticaj za online plaćanje. Obračunava se na stavke i financira ga vaš restoran iz cijene narudžbe — u zamjenu se plaćanje podmiruje online, bez rukovanja gotovinom. Danas se nikada ne primjenjuje na gotovinu, QR narudžbe za stolom, poslovne račune ni na naknadu za obradu. Stopu određuje platforma i ne možete je mijenjati u administraciji; za drugu stopu pišite na support@foxi.food.

NAKNADE: STRIPE I FOXI.FOOD

Koje se naknade primjenjuju na kartičnu narudžbu?

Naknada	Tko je naplaćuje	Tko je plaća	Gdje je vidite
Naknada za obradu, 0,45 € po narudžbi	Foxi.food	Kupac (stavka pri završetku narudžbe, kartica i gotovina)	Završetak narudžbe, račun, obračun (Foxi naknade)
Platformska naknada za dostavu, trenutno 10 % od stavki + napojnica – popusti, samo narudžbe s dostavljačem	Foxi.food	Vi, iz cijene narudžbe	Kartično plaćanje; obračun (Foxi naknade)
Stripe naknada za karticu, obično 1,5 % + 0,25 € za standardne europske kartice, oko 2 % plus 0,25 € za poslovne kartice	Stripe (vlastiti uvjeti)	Vi (Stripe račun)	Samo Stripe nadzorna ploča
Popust za plaćanje karticom, zadano 5 %	—	Vi, iz cijene narudžbe	Završetak narudžbe, obračun (Popusti)

Nema mjesečne naknade; nema postotka na narudžbe za preuzimanje, QR narudžbe za stolom ni telefonske narudžbe.

Tko mi izdaje dokument za naknade?

Stripe, za vlastite naknade — u Stripe nadzornoj ploči (po kartičnom plaćanju) i u vlastitim Stripe izvodima. Foxi.food naknade raščlanjene su u vašem mjesečnom obračunu (vidi gore). Foxi.food vodi Elite Digital Services, LLC, američka tvrtka („Pružatelj” u Uvjetima). Uvjeti navode da:

- Pružatelj izdaje račune elektronički na e-mail adresu vašeg računa;
- njegove su naknade iskazane bez PDV-a, a restorani iz EU-a koji su obveznici PDV-a primjenjuju prijenos porezne obveze;
- promjene naknada najavljuju se e-mailom najmanje 30 dana unaprijed.

Ako račun nije stigao e-mailom, pišite na support@foxi.food. Kako knjižiti obje naknade i prijaviti PDV — pitajte svog knjigovođu.



POVRATI NOVCA I SPOROVI

Kako kupcu vraćam novac?

Na dva načina, o oba odlučujete vi — Foxi.food ne obrađuje povrate za narudžbe hrane niti posreduje između vas i vaših kupaca:

- **Otkazite narudžbu. Otkazi narudžbu** dostupno je u svakom nedovršenom stanju; uspješno kartično plaćanje automatski se vraća u cijelosti s vašeg Stripe računa. Kupac dobiva e-mail; njegova banka novac obično prikaže u roku od 5–10 radnih dana.
- **Vratite novac u Stripe nadzornoj ploči.** Za dostavljenu narudžbu ili djelomični povrat kliknite **Otvori Stripe nadzornu ploču**, pronađite plaćanje i vratite ga u cijelosti ili djelomično. U administraciji nema gumba za povrat; danas se povrat napravljen u sustavu Stripe automatski evidentira na narudžbi.

Što se događa s naknadama kad vratim novac?

Dva slučaja:

- **Otkazete narudžbu u administraciji.** Kupcu se automatski vraća cijeli iznos. Danas se za otkazanu narudžbu ne knjiži nikakva Foxi.food naknada — uključujući gotovinsku narudžbu koju kupac nikada nije preuzeo, kad je otkazete. Narudžba s potpunim povratom izostavlja se iz vašeg obračuna. Stripe naknada za karticu uređena je Stripe uvjetima — provjerite kartično plaćanje u Stripe nadzornoj ploči.
- **Vratite novac u Stripe nadzornoj ploči.** Dokumenti ne navode vraća li se Foxi.food naknada kod takvog povrata. Provjerite kartično plaćanje u sustavu Stripe i pitajte na support@foxi.food ako vam je to važno.

Što je chargeback i tko ga rješava?

Chargeback (spor, osporavanje transakcije) znači da kupac osporava kartično plaćanje kod svoje banke. Budući da se kartično plaćanje nalazi na vašem Stripe računu, Stripe tereti sporni iznos s vašeg Stripe salda dok je spor otvoren i vraća ga ako spor dobijete. Odgovarate u Stripe nadzornoj ploči prije roka koji određuje Stripe. Korisni dokazi: detalji narudžbe, razgovor s kupcem i dostavljačeva fotografija kao dokaz dostave — **Potvrda dostave** u administraciji, koju sustav danas čuva 90 dana. Ostaju li Foxi.food naknada i Stripe naknada za spor na vaš teret kod izgubljenog spora nije određeno u dokumentima — pitajte na support@foxi.food ako se to dogodi.

ČESTI PROBLEMI

Stripe traži dokumente ili obustavlja isplate — tko to rješava?

Stripe račun je vaš, pa se to rješava između vas i tvrtke Stripe. Plaćanja i isplate nastavljaju se nakon provjere. Ako isplate stanu:

1. Otvorite **Postavke** → **Općenito** → **Postavke**, karticu **Plaćanja**, podkarticu **Online plaćanja**.
2. Ako vidite **Stripe račun je ograničen**, kliknite **Riješi ograničenja**, priložite što Stripe traži, a zatim kliknite **Osvježi status**.
3. Provjerite u **Postavke** → **Općenito** → **Bankovni podaci** stoji li **Nema bankovnog računa u evidenciji** ili **Isplate onemogućene**.
4. I dalje ne ide? Pišite na support@foxi.food sa snimkom zaslona — podrška rješava probleme na strani platforme: status koji se ne osvježava, gumb koji vraća grešku, narudžbu čije stanje plaćanja izgleda pogrešno.



Kupac je platio, ali narudžba prikazuje „Čeka se plaćanje” — što da radim?

Kartična narudžba odmah se pojavljuje na vašem popisu, ali ne zvoni i ne obavještava vas dok plaćanje ne uspije — ne počinjite s pripremom. **Čeka se plaćanje** znači da kupac nije dovršio korak plaćanja karticom. Plaćena narudžba vraća se samo kad je otkazana — dokumenti ne opisuju nikakav automatski povrat za plaćenu narudžbu koju nitko ne prihvati, pa je otkazite sami. Ako vam kupac pokaže potvrdu o plaćanju:

1. Kliknite **Otvori Stripe nadzornu ploču** i potražite plaćanje.
2. Ako ondje postoji, a narudžba i dalje prikazuje **Čeka se plaćanje**, pišite na support@foxi.food s brojem narudžbe i snimkom zaslona.
3. Ako ga nema, nikakvo plaćanje nije stiglo na vaš Stripe račun; narudžba neplaćena 30 minuta automatski se otkazuje.

Kupac kaže da mu je kartica terećena dvaput — tko provjerava?

Kartična plaćanja nalaze se na vašem Stripe računu, pa provjeravate vi. Kliknite **Otvori Stripe nadzornu ploču** i pogledajte plaćanja tog kupca. Ako vidite dva kartična plaćanja za jednu narudžbu, duplikat vratite u sustavu Stripe. Zatim podršci na support@foxi.food pošaljite broj narudžbe i dva identifikatora plaćanja koja prikazuje Stripe. Ako postoji samo jedno, recite to i zamolite kupca da provjeri u svojoj banci.

GDJE POTRAŽITI POMOĆ

Kome se obraćam s pitanjem o usluzi Stripe?

- **Vaš Stripe račun** — zahtjevi za provjeru, isplate, promjene bankovnog računa, povrati, sporovi i Stripe izvodi naknada rješavaju se u Stripe nadzornoj ploči (**Otvori Stripe nadzornu ploču**).
- **Foxy.food podrška** — support@foxi.food, ponedjeljak–petak 9:00–17:00 CET. Navedite e-mail adresu računa, naziv restorana, broj narudžbe i snimku zaslona statusa koji vidite.
- **U administraciji** — poveznica **Priručnik** na dnu lijevog izbornika i gumb **Vodič** na većini stranica.

Koji dokumenti uređuju ovu temu?

- Uvjeti pružanja usluge — </legal/terms-of-service/> (naknade, obrada plaćanja, usluge trećih strana)
- Pravila povrata novca — </legal/refund-policy/> (povrati kupcima, nepovratne naknade)
- Ugovor o razini usluge — </legal/service-level-agreement/> (radno vrijeme podrške)
- Ugovor o obradi podataka — </legal/data-processing-agreement/> (Stripe kao podizvršitelj obrade)
- Cjenik — </pricing/>

Online verzija ovog vodiča nalazi se na <https://www.foxifood.com/hr/help/payments/stripe/>. Za računovodstveni i PDV tretman kartičnog prihoda, povrata i naknada pitajte svog knjigovođu — platforma daje podatke, a ne porezne savjete.

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/stripe/