



GUIDA PER RISTORANTI

COME FUNZIONA FOXI.FOOD

Foxi.food è una piattaforma tecnologica: dà al Suo ristorante un sito di ordinazione tutto suo, l'ordinazione al tavolo tramite QR e i pagamenti online. Il venditore resta Lei — questa guida spiega che cosa significa in pratica.



www.foxifood.com/help/

Aggiornato: 2026-09-05 · Settembre 2026



INDICE

01	Che cos'è Foxi.food — e che cosa non è	2	06	Assistenza: chi risponde a chi	5
02	Come ordinano i Suoi clienti	2	07	I Suoi dati e i Suoi clienti	6
03	Che cosa ottiene nell'amministrazione	3	08	I Paesi e il contratto	6
04	Quanto costa e chi incassa	4	09	Dove trovare aiuto	7
05	Che cosa vedono i Suoi clienti	4			

CHE COS'È FOXI.FOOD — E CHE COSA NON È

Che cosa ottengo esattamente?

Un sito di ordinazione tutto suo, l'ordinazione al tavolo tramite QR, i pagamenti con carta online e un'amministrazione su <https://www.foxi.food/it/login/restaurant>. È un software che gestisce Lei, non un canale di vendita a cui si aderisce. Foxi.food non è un marketplace né un intermediario, non consegna cibo, non impiega corrieri e non risponde ai Suoi ospiti, e non fornisce consulenza fiscale, contabile, legale né in materia di igiene alimentare. Non esistono canoni mensili né costi di attivazione. Le sue commissioni sono elencate più sotto, in «Quanto costa e chi incassa». I passaggi di configurazione si trovano in </it/help/getting-started/>.

Chi sono le parti in gioco?

Quattro, e soltanto una vende cibo.

- **Lei** — l'esercente e il venditore: ogni ordine è un Suo contratto con il cliente, quindi condizioni, reclami (30 giorni), informazioni su allergeni e prezzi e la ricevuta sono Suoi.
- **I Suoi clienti** — acquistano da Lei; il loro account FOXI ID è regolato dalle Condizioni d'uso e dall'Informativa sulla privacy di FOXI ID.
- **Foxi.food** — il fornitore della tecnologia, Elite Digital Services, LLC (Dover, Delaware, USA), con un rappresentante GDPR nell'UE a Budapest.
- **Stripe** — il fornitore dei pagamenti con carta, su un account intestato al Suo ristorante.

COME ORDINANO I SUOI CLIENTI

Da dove arrivano i miei ordini?

Tutti e quattro i canali alimentano lo stesso elenco ordini:

- il Suo sito di ordinazione;
- l'app clienti di Foxi.food, se il Suo ospite l'ha già installata;
- un codice QR al tavolo;
- gli ordini telefonici o al banco inseriti dal Suo personale.

Consegna e ritiro funzionano dal sito, dall'app e sugli ordini inseriti dal personale. Il consumo al tavolo funziona sul canale QR.



Come attivo o disattivo un canale?

Impostazioni → Generale → Impostazioni contiene il blocco **Canali di ordinazione** con tre interruttori: **Consegna con corriere**, **Ritiro** e **Ordini al tavolo (QR)**. Un canale disattivato sparisce subito dal checkout; sito, app e ordini inseriti dal personale non hanno un interruttore proprio. L'interruttore **Accettazione ordini** nella barra in alto mette tutto in pausa, compresi gli ordini inseriti dal Suo personale.

Gli ospiti possono ordinare e pagare al tavolo?

Sì, sul canale QR; il codice apre l'app se l'ospite l'ha installata, altrimenti la Sua pagina di ordinazione. Ogni giro arriva in cucina su un unico conto aperto; poi l'ospite paga dal telefono o con il Suo personale. Il pagamento dal telefono richiede un account Stripe attivo e **Pagamento con carta online** attivo per **Al tavolo (ordinazione da tavolo)**. Lo trova in **Impostazioni → Generale → Impostazioni**, scheda **Pagamenti**, sezione **Pagamenti in loco**; gli interruttori di consegna e di ritiro sono separati. Ogni ordine al tavolo tramite QR viene accettato dalla Sua cucina o dal Suo personale.

A che serve l'app clienti condivisa?

Foxi.food pubblica una sola app clienti per tutti i suoi ristoranti. Un ospite che l'ha installata vede il Suo menu nella propria lingua e ordina da Lei; quegli ordini arrivano nella Sua amministrazione come gli ordini dal web. Ogni ristorante ha il proprio sito di ordinazione sul proprio dominio o sottodominio. Gli unici dati che passano da un ristorante all'altro sono i dati di contatto per precompilare il checkout.

CHE COSA OTTIENE NELL'AMMINISTRAZIONE

Che cosa può fare il mio team lì dentro?

Gli ordini arrivano con un suono, una notifica e, se lo desidera, uno scontrino stampato; Lei li accetta indicando un tempo di preparazione. I pulsanti **Kitchen Display** e **Modalità servizio** nella **Panoramica** aprono le schermate per tablet. Ognuno ha un proprio accesso e un **Ruolo**: contabilità, impostazioni, aspetto, dominio, prezzi di consegna, pagamenti ai corrieri e campagne sono riservati al titolare, e solo un responsabile operazioni o un capo turno vedono anche gli incassi.

Che cosa c'è oltre alla ricezione degli ordini?

Nella stessa amministrazione:

- **Menu** — categorie, articoli, gruppi di opzioni, un **Menu settimanale** e traduzioni IA modificabili in 24 lingue.
- **Consegna** — corrieri, zone, fasce di distanza e prospetti dei pagamenti in **Operazioni → Consegna**.
- **Marketing** — codici promo, **Programma fedeltà**, carte regalo, **Offerte last call**.
- **Clienti** — l'elenco clienti e **Notifiche**, che scrivono agli ospiti che al momento dell'ordine hanno dato il consenso marketing.
- **Finanze** — **Incassi e statistiche**, l'**Estratto conto mensile** in **Contabilità → Fatture e ricevute** ed esportazioni in CSV o JSON.

Si collega al mio registratore di cassa o al mio software di contabilità?

Da sé, oggi no. Il catalogo di **Impostazioni → Integrazioni** elenca sistemi POS, fiscali, di contabilità e di consegna, tutti contrassegnati **Prossimamente**. Oggi funzionano solo **Foxi API & Webhooks** e Stripe, quindi nulla arriva automaticamente al Suo registratore di cassa o al Suo software di contabilità. Quali ordini registrare, quando, e come indicare un pagamento con carta online sono domande per il Suo commercialista. Un programmatore o il fornitore del POS possono prelevare gli ordini tramite **Chiavi API e Webhook**.



QUANTO COSTA E CHI INCASSA

Quanto costa Foxi.food?

Gli ordini da web e da app portano la commissione di elaborazione di Foxi.food di 0,45 €, pagata dal Suo cliente come voce separata al checkout, con carta come in contanti. Ogni eccezione è configurata dalla piattaforma. Fuori dall'area euro la commissione è un importo fisso equivalente in valuta locale, non una conversione: 11,50 CZK, 1,90 PLN, 180 HUF (/it/help/payments-and-fees/). Gli ordini al tavolo tramite QR e gli ordini telefonici inseriti dal personale non hanno commissione di elaborazione. Sugli ordini con carta viene trattenuta automaticamente; su un ordine in contanti la incassa Lei. Il Suo **Estratto conto mensile**, in **Finanze → Contabilità → Fatture e ricevute**, la registra poi nella colonna **Commissioni Foxi** come importo dovuto alla piattaforma. La piattaforma Le comunica come e quando regolarlo. Lo sconto per pagamento con carta, 5% per impostazione predefinita, è finanziato da Lei.

Quanto costano gli ordini con corriere?

Il riepilogo delle commissioni aggiornato nel **Manuale** dell'amministrazione e il Suo estratto conto mensile riportano una commissione di consegna della piattaforma sugli ordini con corriere (attualmente il 10%); veda /it/help/payments-and-fees/. Se una cifra nella colonna **Commissioni Foxi** La sorprende, scriva a support@foxi.food indicando il mese e il numero dell'ordine. Le spese di consegna e di servizio che stabilisce Lei sono un Suo ricavo quando consegnano i Suoi corrieri. Un fornitore esterno (Wolt Drive, Uber Direct) Le addebita i costi separatamente, con un contratto Suo.

A chi va la mancia?

Al Suo ristorante. La mancia viene addebitata insieme all'ordine e arriva sul Suo account Stripe; quando consegna un Suo corriere, viene invece accreditata a quel corriere. Sugli ordini con corriere la commissione di consegna della piattaforma si calcola su articoli più mancia meno sconti; sulla mancia non si aggiunge alcuna commissione di elaborazione. Al tavolo con QR l'intero conto e la mancia restano a Lei. Per la contabilità e le retribuzioni, chiedi al Suo commercialista. Gli extra a pagamento sono a parte: un dominio, le campagne pubblicitarie (budget media più una commissione di servizio del 10%) e la promozione con influencer (a partire dal 5% di commissione).

Ho un contratto anche con Stripe?

Di fatto sì. Durante l'attivazione apre un account Stripe intestato al Suo ristorante e accetta i termini di Stripe. Questo rende il Suo ristorante venditore anche sul lato del pagamento, e sull'estratto conto della carta compare il nome del Suo ristorante. Il denaro arriva lì direttamente e Foxi.food non trattiene mai i Suoi incassi. Stripe applica la propria commissione sulle carte, di norma dall'1,5% al 2%, più 0,25 € per transazione, secondo i propri termini. La Sua dashboard di Stripe mostra le tariffe valide per il Suo account. Rimborsi, versamenti e contestazioni si gestiscono in Stripe — veda /it/help/payments/stripe/.

CHE COSA VEDONO I SUOI CLIENTI

Che aspetto ha per loro la pagina di ordinazione?

Il Suo. Logo, immagini e colori arrivano da **Attività → Sito web → Aspetto**, e l'indirizzo è il Suo sottodominio o il Suo dominio. Il checkout funziona senza account. Il carrello elenca ogni voce di prezzo prima che l'ospite paghi — i Suoi prezzi, le commissioni, la mancia e gli eventuali sconti.

Quali condizioni vedono i miei ospiti?

Le Sue, sulla pagina /terms del Suo indirizzo di ordinazione, generate alla registrazione. Dicono che il contratto si perfeziona quando Lei conferma l'ordine e che i reclami vengono risolti da Lei entro 30 giorni. Per rivederle:

1. Apra **Impostazioni → Generale → Impostazioni**, scheda **Termini e politiche**.



2. Legga **Termini e condizioni (HTML)** — va bene anche il testo semplice.
3. Controlli la formulazione sull'annullamento: il modello consente di annullare solo prima della Sua conferma; il sistema, oggi, lo consente finché l'ordine non viene contrassegnato come pronto.
4. Faccia clic su **Anteprima** e salvi.

È un Suo contratto con il cliente, quindi lo faccia esaminare da un Suo legale.

Che cos'è FOXI ID e che cosa significa per me?

FOXI ID è l'account cliente condiviso: una sola e-mail con la relativa password funziona su tutti i siti di ordinazione Foxi.food e precompila i dati dell'ospite al Suo checkout. In cambio i Termini chiedono due cose. Comunichi ai Suoi clienti che il sistema di ordinazione funziona con tecnologia FoxiFood e che l'accesso avviene tramite FOXI ID. E mantenga sulla Sua pagina le Condizioni d'uso e l'Informativa sulla privacy di FOXI ID, così come Le vengono fornite e senza modifiche — il campo **Termini e condizioni (HTML)** è il posto più semplice.

Chi emette la ricevuta — io o il sistema?

Lei. Il venditore è Lei, quindi il documento fiscale o di cassa lo emette Lei. A Suo nome la piattaforma invia le conferme d'ordine, gli avvisi di ordine pronto e un'e-mail con la ricevuta — una prova di pagamento con la ripartizione dell'IVA, non un documento fiscale. I Suoi Termini specifici per Paese indicano il sistema fiscale del Suo Paese dove esiste: in Italia la trasmissione telematica dei corrispettivi tramite registratore telematico e la fattura elettronica. Quali obblighi valgano per Lei, e come, è una domanda per il Suo commercialista.

Come vengono fatturati gli account aziendali?

L'azienda la fattura Lei. In **Finanze → Contabilità → Account aziendali** ogni account ha un **Estratto conto** mensile, ed è da lì che emette la fattura — Foxi.food non emette nulla ai Suoi clienti aziendali. Gli ordini da account aziendale vengono registrati come ordini in contanti, quindi non si applica alcuno sconto per pagamento con carta; valgono le regole sulla commissione in contanti indicate sopra.

ASSISTENZA: CHI RISPONDE A CHI

Chi si prende cura dei miei clienti?

Lei. Foxi.food non offre assistenza ai consumatori: la sua pagina di supporto e le e-mail ai clienti li rimandano a Lei. I Suoi strumenti sono nell'ordine stesso: una chat con il cliente e **Proponi una sostituzione** quando un articolo finisce. I reclami su cibo, articoli mancanti o consegna in ritardo sono Suoi. Un'eccezione: l'account FOXI ID dell'ospite, per cui le domande su accesso ed eliminazione vanno a support@foxi.food.

Che cosa copre l'assistenza di Foxi.food?

Il software, non i Suoi ospiti. L'assistenza è via e-mail; può scrivere nella Sua lingua, anche se i Termini considerano vincolante l'inglese. Può segnalare un'interruzione critica in qualsiasi momento, e i documenti dicono che verrà affrontata il prima possibile. Il tempo di risposta misurato decorre da quando l'assistenza conferma la presa in carico, dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 17:00 CET. Si aspetti un'ora per un servizio fuori uso, quattro ore per i pagamenti che non vanno a buon fine. Sono tempi di risposta, non di risoluzione.

Che cosa succede se il servizio si interrompe?

Foxi.food punta a una disponibilità del 99,5% al mese, ma è un obiettivo: mancarlo, da solo, non Le dà diritto ad alcun rimborso. Un rimborso proporzionale può essere concesso per un'interruzione continuativa superiore a 72 ore in un mese di fatturazione (/legal/refund-policy/). La manutenzione annunciata non conta. Non contano nemmeno gli eventi fuori



dal controllo del fornitore — forza maggiore, DDoS, disservizi di Stripe, dei provider DNS, dei registrar o del provider di hosting. Né qualsiasi causa dalla Sua parte, come un dominio scaduto. Le funzioni beta sono escluse (/legal/service-level-agreement/).

I SUOI DATI E I SUOI CLIENTI

A chi appartengono i dati?

A Lei. I Termini stabiliscono che Lei conserva tutti i diritti sui Suoi dati, e che i dati dei clienti raccolti tramite il Suo sito di ordinazione «appartengono esclusivamente al ristorante partner che gestisce quel sito». Li esporti quando vuole: **Finanze → Contabilità → Esportazione dati** fornisce transazioni, ordini o pagamenti ai corrieri in CSV o JSON (massimo 10.000 record). **Impostazioni → Sicurezza e dati → Dati ed esportazione** è l'esportazione JSON per la portabilità GDPR.

Buono a sapersi: la piattaforma non è il Suo archivio contabile. I Termini affidano a Lei i backup: esporti ogni mese, e prima di attivare l'eliminazione in modalità GDPR rigorosa. Per quanto tempo conservare i documenti, lo chieda al Suo commercialista.

Chi è il titolare del trattamento?

Che cosa succede ai dati d'ordine dei Suoi clienti lo decide Lei. Il titolare del trattamento è Lei, ed Elite Digital Services, LLC li tratta per Suo conto in base all'Accordo sul trattamento dei dati. Per i dati dell'account FOXI ID — credenziali di accesso, sessioni di autenticazione e i dati di precompilazione del checkout — i Termini indicano Elite Digital Services come titolare del trattamento. Riporti questa distinzione nell'informativa privacy che pubblica (/legal/foxi-id-privacy-notice/). L'Accordo fa parte dei Termini; Stripe, DigitalOcean e Brevo ne sono i sub-responsabili. I Suoi obblighi restano Suoi: informativa privacy, consenso ai cookie, richieste dei clienti sui propri dati e segnalazione delle violazioni a Foxi.food entro 24 ore e all'autorità di controllo entro 72 ore.

I PAESI E IL CONTRATTO

Quali Paesi possono registrarsi?

Possono registrarsi i ristoranti dei 70 Paesi elencati in /legal/country-terms/, ciascuno con un'appendice nella lingua locale; quei Termini specifici per Paese prevalgono sui Termini generali. Anche i ristoranti degli altri Paesi supportati da Stripe possono registrarsi oggi, sui Termini generali. In alcuni Paesi la piattaforma esamina la Sua registrazione prima che la pagina diventi pubblica, di solito entro 24–48 ore. Si registri su <https://www.foxi.food/it/register/restaurant>. Il servizio è riservato alle attività economiche, ditte individuali comprese.

A che cosa sto aderendo, in concreto?

A un unico contratto, composto dai documenti elencati più sotto. Il nucleo sono i Termini di servizio, il listino prezzi sul sito e i Suoi Termini specifici per Paese. Inizia quando la registrazione va a buon fine e si rinnova di mese in mese. È regolato dal diritto del Delaware, i ristoranti di UE e SEE possono rivolgersi anche a un tribunale di Budapest, e le norme locali inderogabili continuano ad applicarsi. I ristoranti statunitensi ricorrono invece all'arbitrato, ai sensi della sezione 19.

Come lo chiudo?

Disdica nelle impostazioni del Suo account o scrivendo a support@foxi.food; ha effetto l'ultimo giorno del mese di calendario in corso, e le commissioni ancora dovute restano da pagare. Foxi.food dà un preavviso di almeno 30 giorni quando chiude il contratto senza motivo, e lo stesso prima di una modifica di prezzi o condizioni. Ma può chiuderlo con



effetto immediato per una violazione grave dei Termini, per insolvenza o per condotte che lo esponcano a provvedimenti delle autorità (Termini §16.3, §17.3). Ha poi 30 giorni di calendario per esportare i Suoi dati, a meno che l'account non sia stato bloccato.

DOVE TROVARE AIUTO

A chi mi rivolgo, e per che cosa?

- **Assistenza Foxy.food** — support@foxi.food, dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 17:00 CET. Indichi l'e-mail del Suo account, il nome del ristorante e che cosa si aspettava.
- **Nell'amministrazione** — **Manuale** nel menu a sinistra, il pulsante **Guida** su ogni pagina, **Chiedi a Foxy** in basso a destra.
- **Il Suo commercialista** — IVA, adempimenti fiscali e contabilità.
- **Altre guide** — /it/help/getting-started/, /it/help/payments-and-fees/, /it/help/payments/stripe/.

Quali documenti regolano questo argomento?

- Termini di servizio, Termini specifici per Paese, Prezzi — /legal/terms-of-service/, /legal/country-terms/, /pricing/
- Privacy, Trattamento dei dati, GDPR, Cookie — /legal/privacy-policy/, /legal/data-processing-agreement/, /legal/gdpr/, /legal/cookies/
- Uso consentito, Rimborsi, Livello di servizio — /legal/acceptable-use-policy/, /legal/refund-policy/, /legal/service-level-agreement/
- Condizioni d'uso e Informativa sulla privacy di FOXI ID — /legal/foxi-id-terms-of-use/, /legal/foxi-id-privacy-notice/ — pubblichi entrambe sulla Sua pagina di ordinazione

AVETE ANCORA DOMANDE?

L'assistenza tecnica per i ristoranti è disponibile via e-mail. Indicate il nome del vostro ristorante e, se pertinente, il numero dell'ordine.

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



Scansionare il codice per aprire la versione più recente di questa guida online: www.foxifood.com/it/help/how-it-works/