



GUIDA PER RISTORANTI

PAGAMENTI, COMMISSIONI ED ESTRATTI CONTO

I pagamenti con carta arrivano sul Suo account Stripe, i contanti restano nella Sua cassa e Foxi.food viene remunerato per ordine. Questa guida spiega ogni voce di denaro, l'estratto conto mensile e che cosa consegnare al Suo commercialista.



www.foxifood.com/help/

Aggiornato: 2026-09-05 · Settembre 2026



INDICE

01	Come si muove il denaro	2	05	Documenti per Lei e per il Suo cliente	5
02	La commissione di elaborazione di Foxi.food	2	06	Mance	6
03	Commissione di consegna, commissione sulle carte di Stripe e sconto carta	3	07	Sconti, carte regalo e account aziendali	6
04	Il Suo estratto conto mensile	4	08	Per il Suo commercialista	7
			09	Dove trovare aiuto	7

COME SI MUOVE IL DENARO

Dove finisce il denaro del mio cliente?

Direttamente a Lei. Un pagamento con carta viene addebitato sul Suo account Stripe, che Stripe versa sul Suo conto bancario. Foxi.food non trattiene mai i Suoi incassi — il venditore è Lei. L'account Stripe appartiene al Suo ristorante: lo apre a Suo nome durante l'attivazione e vi si applicano i termini di Stripe. Lo gestisce in **Impostazioni → Generale → Impostazioni**, scheda **Pagamenti (Gestisci account di pagamento, Apri dashboard Stripe)**; lo vedono solo i titolari (dettagli: </it/help/payments/stripe/>). Non ci sono canoni mensili né costi di attivazione. La piattaforma applica la commissione di elaborazione di 0,45 €, pagata dal Suo cliente, più una commissione di consegna sugli ordini con corriere (qui sotto).

Che cosa arriva sul mio conto bancario da un ordine con carta?

Per ogni ordine con carta, Stripe versa l'importo addebitato meno:

1. la commissione di elaborazione di 0,45 € — il Suo cliente la paga in aggiunta al prezzo;
2. la commissione di consegna della piattaforma, solo sugli ordini con corriere;
3. la commissione sulle carte di Stripe.

Stripe versa secondo il proprio calendario, di norma entro pochi giorni lavorativi. Per abbinare un versamento, confronti la dashboard di Stripe con **Ordini (CSV)** per data e importo. Se i versamenti si fermano, la causa abituale è una verifica Stripe incompleta: la scheda **Pagamenti** riporta allora **Account Stripe limitato**. Faccia clic su **Risolvi limitazioni** e aggiunga quanto richiesto da Stripe. La questione si risolve con Stripe — Foxi.food non può sbloccare i versamenti.

LA COMMISSIONE DI ELABORAZIONE DI FOXI.FOOD

Chi paga la commissione di elaborazione e a quanto ammonta?

Il cliente. Ogni ordine da web o da app comporta una commissione di elaborazione di 0,45 €, mostrata nel carrello come voce separata, **Commissione di elaborazione**. Si applica a consegna e ritiro, con carta e in contanti, salvo che la piattaforma abbia configurato un'eccezione per il Suo ristorante. Gli ordini al tavolo tramite QR e gli ordini telefonici inseriti dal Suo personale non la prevedono. Fuori dall'area euro la piattaforma applica un equivalente fisso, non una conversione. Ad oggi sono 11,50 CZK in Repubblica Ceca, 1,90 PLN in Polonia e 180 HUF in Ungheria. Per verificare l'importo valido per Lei, legga la voce **Commissione di elaborazione** nel Suo carrello.



Come viene incassata la commissione su un ordine con carta?

Automaticamente. Quando la carta viene addebitata sul Suo account Stripe, Stripe gira la commissione alla piattaforma (una «commissione dell'applicazione»). Entrambe le commissioni della piattaforma compaiono poi nella colonna **Commissioni Foxi** del Suo estratto conto mensile — veda «Il Suo estratto conto mensile». Il download **Ordini (CSV)** non ha una colonna per le commissioni della piattaforma; la commissione di elaborazione di ciascun ordine è la voce **Commissione di elaborazione** nel dettaglio dell'ordine.

Come viene incassata la commissione su un ordine in contanti?

Incassa l'intero totale dell'ordine, compresi i 0,45 €, e la commissione viene conteggiata in **Commissioni Foxi**. Quella colonna somma insieme gli ordini con carta e quelli in contanti, senza una cifra separata per quanto deve sugli ordini in contanti — quelli con carta sono già stati prelevati tramite Stripe.

Ciò che ad oggi i documenti non dicono: come paga le commissioni degli ordini in contanti, quando, su quale documento e che cosa avviene in un mese con soli ordini in contanti. Il manuale dice che la piattaforma Le comunicherà come regolarle. Che fare adesso:

1. conservi la cifra **Commissioni Foxi** di ogni mese chiuso;
2. scriva a support@foxi.food indicando il mese dell'estratto conto e chieda come e quando pagare;
3. chieda al Suo commercialista come registrarle.

Pago la commissione su ordini annullati, rimborsati o non ritirati?

Ad oggi un ordine annullato non registra alcuna commissione della piattaforma. Il resto dipende dalla situazione:

- **Annulla Lei un ordine con carta già pagato** — faccia clic su **Annulla ordine**; il rimborso è automatico e integrale e non viene registrata alcuna commissione.
- **Ordine in contanti mai ritirato** — faccia clic su **Annulla ordine**; nessuna commissione. Se invece lo segna come consegnato, la commissione viene registrata in **Commissioni Foxi**.
- **Ordine pagato con carta e mai ritirato** — il denaro è già sul Suo account Stripe. Se rimborsare o no è una Sua decisione in quanto venditore. **Annulla ordine** rimborsa l'intero importo; un rimborso parziale lo effettua nella dashboard di Stripe.

Un ordine rimborsato per intero resta escluso da **Ricavi**, **Commissioni Foxi** e **Da liquidare**.

Buono a sapersi: è il comportamento attuale, non un diritto contrattuale. La Politica di rimborso stabilisce che le commissioni di elaborazione per ordine e la commissione sulle carte di Stripe non vengono restituite sugli ordini rimborsati.

COMMISSIONE DI CONSEGNA, COMMISSIONE SULLE CARTE DI STRIPE E SCONTO CARTA

Che cos'è la commissione di consegna della piattaforma sugli ordini con corriere?

Gli ordini da web e da app consegnati da un corriere comportano un'ulteriore commissione di consegna della piattaforma, attualmente il 10% di articoli più mancia meno sconti. La paga Lei e copre l'app per i corrieri e gli strumenti di smistamento. La vede nel riepilogo delle commissioni nel **Manuale** dell'amministrazione e nella colonna **Commissioni Foxi** del Suo estratto conto. Le Sue spese di consegna e di servizio, impostate in **Operazioni → Consegna → Prezzi e regole**, restano fuori dalla base di calcolo. Le **Spese di consegna** pagate dal Suo cliente sono un Suo importo e restano a Lei quando consegnano i Suoi corrieri.



Che cosa applica Stripe e dove sono i documenti di Stripe?

Stripe Le addebita la propria commissione per l'elaborazione delle carte secondo i propri termini — Foxy.food non la stabilisce né la riceve. Di norma è l'1,5% + 0,25 € per transazione per le carte europee standard. Per le carte aziendali è circa il 2% più 0,25 €. I Termini e /pricing/ indicano questo intervallo. I documenti sulle commissioni di Stripe si trovano nella Sua dashboard di Stripe (**Apri dashboard Stripe**).

Che cos'è lo sconto per pagamento con carta e chi lo finanzia?

Un incentivo automatico a pagare online, mostrato al checkout come **Sconto per pagamento con carta** — il 5% per impostazione predefinita. Lo finanzia Lei sul prezzo dell'ordine. Viene calcolato solo sugli articoli e ad oggi si applica soltanto ai pagamenti online con carta — mai ai contanti, agli ordini al tavolo tramite QR, agli account aziendali o alla commissione di elaborazione. La percentuale è stabilita dalla piattaforma e non può modificarla nell'amministrazione; se ne desidera una diversa, scriva a support@foxi.food.

Quali commissioni si applicano a quali ordini?

Usi questa tabella per vedere chi paga che cosa su ogni tipo di ordine. La commissione di consegna della piattaforma è il 10% di Foxy.food; le Sue **Spese di consegna** e **Spese di servizio** (**Operazioni** → **Consegna** → **Prezzi e regole**) non sono commissioni della piattaforma e restano a Lei. La commissione sulle carte di Stripe si applica ogni volta che viene addebitata una carta.

Ordine	Commissione di elaborazione (cliente)	Commissione di consegna della piattaforma 10% (Lei)	Commissione sulle carte di Stripe (Lei)
Web/app, consegna con corriere	Sì (carta e contanti)	Sì	Ordini con carta
Web/app, ritiro	Sì (carta e contanti)	No	Ordini con carta
Ordine al tavolo tramite QR	No	No	Se pagato online
Ordine telefonico inserito dal personale	No	No	Se pagato con link di pagamento

IL SUO ESTRATTO CONTO MENSILE

Dove si trova il mio estratto conto mensile e che cosa mostra?

In **Finanze** → **Contabilità** → **Fatture e ricevute** (solo titolari), nella pagina **Estratto conto mensile**. Una riga per mese mostra **Ordini**, **Ricavi**, **Commissioni Foxy**, **IVA**, **Da liquidare** e **Stato**. **Commissioni Foxy** sono le commissioni della piattaforma del mese: le commissioni di elaborazione più le eventuali commissioni di consegna sugli ordini con corriere. Il mese in corso è contrassegnato **Aperto** (provvisorio) e si chiude automaticamente dopo la fine del mese.

Che cos'è «Da liquidare» — Foxy.food me lo bonifica?

No. **Da liquidare** è un dato contabile, non un bonifico. La nota nell'amministrazione inizia così: «Da liquidare = ricavi al netto delle commissioni Foxy. I ricavi in contanti restano direttamente a voi — viene versata solo la parte con carta.»

Buono a sapersi: Da liquidare comprende i contanti che ha già in mano e ignora la commissione sulle carte di Stripe. Non coinciderà quindi con i Suoi versamenti Stripe.



Quali file posso scaricare per il mio commercialista?

Ogni mese offre due download:

- **Riepilogo (CSV)** — ordini, ricavi, commissioni Foxi, importo da liquidare, ricavi con carta e in contanti, mance, sconti, rimborsi e una riga IVA per aliquota (netto; imposta; lordo).
- **Ordini (CSV)** — tutti gli ordini del mese.

Finanze → Contabilità → Esportazione dati aggiunge le **Transazioni finanziarie**, gli ordini o i **Pagamenti corrieri** per qualsiasi intervallo di date, in CSV o JSON, fino a 10.000 record. Le transazioni e i pagamenti ai corrieri sono espressi nell'unità di valuta più piccola (centesimi) — 1250 significa 12,50. La pagina dell'estratto conto mostra gli ultimi 12 mesi.

La piattaforma è il mio archivio contabile?

No — i Termini di servizio Le attribuiscono la responsabilità di stabilire i propri periodi di conservazione e di rispettare gli obblighi fiscali e contabili di conservazione documentale del Suo Paese. Chieda al Suo commercialista per quanto tempo deve conservarli. Al termine del Contratto ha normalmente 30 giorni di calendario per esportare i Suoi dati, ma non se l'account è stato bloccato per una violazione dei Termini. Dopodiché vengono cancellati, salvi gli obblighi di archiviazione di legge di Foxi.food.

Buono a sapersi: Abilita modalità GDPR rigida (**Impostazioni → Generale → Impostazioni**, scheda **GDPR e protezione dei dati**) cancella in modo irreversibile lo storico degli ordini — esporti prima i Suoi file.

DOCUMENTI PER LEI E PER IL SUO CLIENTE

Ricevo da Foxi.food una fattura per le sue commissioni?

Ad oggi l'amministrazione Le fornisce un estratto conto mensile (CSV) — non una fattura con numero e dati dell'emittente. I Termini di servizio prevedono che il Fornitore (Elite Digital Services, LLC) emetta le fatture in formato elettronico all'indirizzo e-mail del Suo account. Se Le serve una fattura e non ne è arrivata nessuna, scriva a support@foxi.food indicando il mese dell'estratto conto. Se il solo estratto conto basti per la Sua contabilità, lo chieda al Suo commercialista.

Che documento riceve il mio cliente?

La piattaforma invia le e-mail al Suo cliente a nome del Suo ristorante. Riceve una conferma d'ordine con un link di tracciamento, un avviso quando l'ordine è pronto e una ricevuta alla consegna. La ricevuta è il documento che il Suo cliente conserva: una prova di pagamento, non un documento fiscale, con tutte le voci di prezzo compresa la commissione di elaborazione. Per i soggetti IVA aggiunge la ripartizione dell'IVA per aliquota, con la Sua ragione sociale e i Suoi identificativi fiscali (partita IVA e codice fiscale). Gli ordini al tavolo tramite QR non inviano e-mail.

Chi emette il documento fiscale — io o il sistema?

Lei, in quanto venditore. I Termini La obbligano a rispettare il sistema fiscale o di registrazione telematica dei corrispettivi del Suo Paese e a emettere documenti fiscali regolari. In Italia si tratta della trasmissione telematica dei corrispettivi tramite registratore telematico e della fattura elettronica. I Termini specifici per Paese ([/legal/country-terms/](#)) lo indicano dove un simile sistema esiste. Ad oggi non esiste un collegamento funzionante con il registratore di cassa — in **Impostazioni → Integrazioni** le voci relative al registratore di cassa sono contrassegnate **Prossimamente**. Se un ordine online debba essere registrato, e quando, lo chieda al Suo commercialista.



MANCE

Chi riceve le mance online?

I clienti possono aggiungere una mancia dal web, dall'app e sui conti al tavolo tramite QR. Sugli ordini con carta arriva sul Suo account Stripe insieme all'ordine; sugli ordini in contanti la incassa Lei. Su una consegna effettuata da un Suo corriere, dice il manuale, viene accreditata a quel corriere. Ad oggi compare nell'esportazione **Transazioni finanziarie** (**Finanze** → **Contabilità** → **Esportazione dati**) come righe di tipo `courier_tip` — le stesse righe che il registro dell'amministrazione etichetta **Mancia per il corriere**. Foxi.food non paga nulla ai corrieri; con loro regola Lei stesso. Per il resto la mancia resta a Lei.

Sulle mance si applicano commissioni o IVA?

Sulla mancia non viene aggiunta alcuna commissione di elaborazione. Sugli ordini con corriere la commissione di consegna della piattaforma è calcolata su articoli più mancia meno sconti. Ad oggi il sistema non aggiunge IVA alla mancia e la tiene fuori dalla ripartizione IVA. L'estratto conto mostra le mance separatamente (**Mance**). Nessun documento affronta il trattamento fiscale o retributivo — se una mancia sia un ricavo, una retribuzione o una partita di giro, lo chieda al Suo commercialista.

SCONTI, CARTE REGALO E ACCOUNT AZIENDALI

Chi sostiene sconti e codici promozionali?

Lei — ogni sconto è una riduzione del prezzo che ha stabilito. Vale per i codici promozionali e le offerte automatiche di **Attività** → **Marketing** → **Codici promo e sconti**, per i premi del programma fedeltà, per le **Offerte last call** e per lo sconto per pagamento con carta. Il cliente vede ciascuno come voce separata nel carrello. Uno sconto non riduce mai la commissione di elaborazione e una promozione con consegna gratuita non riduce la base della commissione di consegna della piattaforma.

Come funzionano le carte regalo dal punto di vista del denaro?

Una volta attivo Stripe, il Suo sito di ordinazione offre automaticamente le carte regalo. I valori preimpostati sono 10, 20, 30, 50 o 100 nella valuta del Suo ristorante (euro nell'area euro). Il denaro arriva sul Suo account Stripe al momento della vendita e il cliente spende il saldo al checkout — veda **Attività** → **Marketing** → **Carte regalo**. **Annulla** rende soltanto inutilizzabile una carta: il denaro non viene rimborsato automaticamente, quindi rimborsi prima l'acquirente nella dashboard di Stripe.

Come vengono fatturati gli account aziendali e gli abbonati ai pasti?

Crei l'account in **Finanze** → **Contabilità** → **Account aziendali**. I suoi dipendenti ordinano poi sull'account, con regolamento come contanti (nessuna carta). Ogni mese il pulsante **Estratto conto** elenca gli ordini dell'azienda — quella fattura la emette Lei, non Foxi.food. La commissione di elaborazione si applica come su qualsiasi ordine in contanti; lo sconto per pagamento con carta no. **Operazioni** → **Consegna** → **Abbonati ai pasti** funziona in modo analogo per i clienti abituali del pranzo: ordini interni senza commissione di elaborazione e totali mensili suddivisi tra contanti e fattura.



PER IL SUO COMMERCIALISTA

Che cosa dicono i Termini sull'IVA relativa alle commissioni di Foxi.food?

I Termini di servizio stabiliscono che tutti i prezzi sono «prezzi netti, al netto di qualsiasi imposta indiretta applicabile (come IVA, GST o imposta sulle vendite)». L'Utente — Lei — «è responsabile dell'autoliquidazione e della dichiarazione di qualsiasi imposta applicabile ai servizi acquistati». Per gli Utenti «stabiliti nell'Unione europea e registrati ai fini IVA si applica il meccanismo dell'inversione contabile (reverse charge)». Per le «imprese con sede nell'UE non registrate ai fini IVA, il Fornitore non addebita imposte aggiuntive». Che cosa deve autoliquidare, dichiarare o presentare, lo chieda al Suo commercialista.

La commissione di elaborazione è un mio ricavo o denaro che incasso per la piattaforma?

I documenti descrivono la meccanica, non il trattamento contabile. Dicono che:

- i Termini la chiamano Commissione di servizio del Fornitore, «aggiunta al totale dell'ordine del cliente»;
- viene mostrata al Suo cliente come voce separata e compare sulla prova di pagamento emessa a Suo nome;
- il riepilogo delle voci di prezzo nel manuale la attribuisce alla piattaforma, non a Lei.

L'estratto conto sostiene entrambe le letture: **Ricavi** è lordo, **Commissioni Foxi** è separata, **Da liquidare** è netto. Come registrare la voce, al lordo o al netto, lo chieda al Suo commercialista.

Quali informazioni consegno al mio commercialista?

Consegna queste informazioni insieme ai file dell'estratto conto dei mesi in questione:

- **Controparte contrattuale:** Elite Digital Services, LLC, 1111B S Governors Ave #21653, Dover, DE 19904, USA. Se al Suo commercialista serve il suo codice fiscale, lo chieda a support@foxi.food. Il numero fiscale in fondo ai Termini è quello del rappresentante UE (Euro business company Kft.), non della controparte contrattuale.
- **Venditore:** Lei — il documento fiscale lo emette Lei.
- **Importi delle commissioni e chi le sostiene:** veda la tabella qui sopra.

DOVE TROVARE AIUTO

A chi mi rivolgo per commissioni, estratti conto e pagamenti?

- **Assistenza Foxi.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, il mese dell'estratto conto o i numeri d'ordine e uno screenshot.
- **La Sua dashboard di Stripe** — commissioni, versamenti, rimborsi e contestazioni (storni) di Stripe; veda /it/help/payments/stripe/.
- **Il Suo commercialista** — IVA, registrazione fiscale e contabilità; la piattaforma fornisce i dati, non consulenza fiscale.

Quali documenti regolano questo argomento?

- Termini di servizio — /legal/terms-of-service/
- Politica di rimborso — /legal/refund-policy/
- Termini specifici per Paese — /legal/country-terms/
- Prezzi — /pricing/

I Termini e /pricing/ stabiliscono la commissione di elaborazione di 0,45 € e indicano l'intervallo della commissione di Stripe; solo i Termini fissano il preavviso di 30 giorni per le modifiche di prezzo. La Politica di rimborso disciplina i rimborsi delle commissioni e i Termini specifici per Paese aggiungono le regole fiscali locali. Il riepilogo delle commissioni



attualmente nel **Manuale** dell'amministrazione e il Suo estratto conto mensile mostrano la commissione di consegna della piattaforma sugli ordini con corriere. Dove i documenti tacciono, si rivolga a support@foxi.food o al Suo commercialista. Questa guida è online all'indirizzo <https://www.foxifood.com/it/help/payments-and-fees/>.

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/payments-and-fees/