



GATEWAY DI PAGAMENTO

COLLEGARE I PAGAMENTI STRIPE

I pagamenti con carta effettuati sul Suo sito di ordinazione Foxi.food vengono addebitati su un account Stripe che appartiene al Suo ristorante — Foxi.food non trattiene mai il Suo denaro. Questa guida Le spiega come collegare l'account, leggere i versamenti e gestire i rimborsi.



www.foxifood.com/help/

Aggiornato: 2026-09-05 · Settembre 2026



INDICE

01	Che cosa fa Stripe per il Suo ristorante	2	06	Commissioni: quelle di Stripe e quelle di Foxi.food	5
02	Prima di iniziare	2	07	Rimborsi e contestazioni	6
03	Collegare l'account	3	08	Problemi frequenti	7
04	Versamenti sul Suo conto bancario	4	09	Dove trovare aiuto	7
05	Che cosa vede e paga il cliente	4			

CHE COSA FA STRIPE PER IL SUO RISTORANTE

Che cos'è Stripe nel contesto di Foxi.food?

Stripe è il fornitore di pagamenti con carta integrato in Foxi.food. Attivando i pagamenti online viene creato un account Stripe per il Suo ristorante, sul quale viene addebitato ogni pagamento con carta. Il venditore è Lei: il cliente paga il Suo ristorante e, ad oggi, sull'estratto conto della sua carta compare il nome del Suo ristorante. Stripe trattiene la commissione di Foxi.food prima che il denaro arrivi a Lei (Stripe la chiama «commissione dell'applicazione», in inglese application fee). Stripe Le addebita la propria commissione sulle carte sullo stesso account. I Suoi incassi non transitano mai da Foxi.food.

A chi appartengono l'account Stripe e il denaro che contiene?

A Lei. L'account di pagamento è l'account Stripe del Suo ristorante e si gestisce nella scheda **Pagamenti di Impostazioni** → **Generale** → **Impostazioni**. Durante l'attivazione accetta i termini di Stripe per gli account collegati, che regolano verifica, versamenti e contestazioni. Ogni titolare aggiunto nella scheda **Proprietà** ottiene accesso completo a finanze, Stripe e dati bancari — aggiunga solo persone a cui affiderebbe il Suo conto bancario.

Buono a sapersi: l'amministrazione lo riassume così: «I clienti pagano con carta direttamente a te — il denaro va al tuo account».

PRIMA DI INIZIARE

Che cosa devo avere a portata di mano?

Stripe verifica la Sua attività prima di abilitare addebiti e versamenti. L'avviso di attivazione nell'amministrazione dice: «tieni a portata di mano la partita IVA e il numero di conto bancario». Le serviranno:

- la partita IVA o il numero di iscrizione al Registro delle Imprese della Sua attività;
- i dati della Sua attività e del titolare o legale rappresentante — secondo il manuale, il modulo riguarda l'attività, il titolare e il conto bancario. Stripe può chiedere ulteriori informazioni durante la verifica;
- il conto bancario su cui ricevere i versamenti.

Ad oggi solo l'account del titolare può avviare l'attivazione. Gli ordini in contanti funzionano senza Stripe; pagamenti con carta, carte regalo, caparre per le prenotazioni e link di pagamento per gli ordini telefonici richiedono un account attivo.



Perché Paese e valuta devono essere corretti fin dall'inizio?

Il Suo Paese determina la valuta, e l'account Stripe viene creato per quella valuta. L'amministrazione avverte: «Imposta prima il Paese del ristorante nelle impostazioni — il Paese dell'account Stripe non può essere modificato in seguito». La valuta segue il Paese e, come indica l'amministrazione, «si blocca dopo aver collegato i pagamenti Stripe»; da quel momento può modificarla solo l'assistenza.

- Valuta: **Impostazioni → Generale → Impostazioni**, scheda **Generale**.
- Paese: **Impostazioni → Generale → Impostazioni**, scheda **Profilo ristorante**, campo **Paese (facoltativo)**. Lo controlli prima di fare clic su **Avvia l'attivazione**; in caso di dubbio, scriva prima a support@foxi.food.

COLLEGARE L'ACCOUNT

Come collego l'account?

1. Acceda su <https://www.foxi.food/it/login/restaurant> con l'account del titolare.
2. Apra **Impostazioni → Generale → Impostazioni**, scheda **Pagamenti**, sottoscheda **Pagamenti online**, e faccia clic su **Avvia l'attivazione**.
3. Il modulo di Stripe si apre all'interno della pagina di amministrazione — non esce da Foxi.food. Compili i dati dell'attività, del titolare o legale rappresentante e del conto bancario per i versamenti, poi invii.
4. La verifica di Stripe richiede di solito pochi minuti (è un processo di Stripe, non di Foxi.food); faccia clic su **Aggiorna stato** per vedere il risultato. L'obiettivo è **Account Stripe attivo** con entrambi gli indicatori **Addebiti abilitati** e **Pagamenti abilitati** (cioè i versamenti).

Che cosa significano gli stati dell'account?

- **Account Stripe non connesso** — non esiste ancora alcun account Stripe; faccia clic su **Avvia l'attivazione**.
- **Attivazione non completata** — Stripe non ha ancora ricevuto tutto il necessario; faccia clic su **Completa l'attivazione**.
- **Account Stripe limitato** — Stripe richiede ulteriori informazioni o documenti; faccia clic su **Risolvi limitazioni**, poi su **Aggiorna stato**.
- **Account Stripe attivo** — addebiti e versamenti sono entrambi abilitati; il pagamento con carta può essere attivato canale per canale.

Il passaggio **Collega i pagamenti (Stripe)** nella **Panoramica** e il banner rosso **Configura i pagamenti** portano alla stessa schermata. La checklist spunta il passaggio appena l'account viene creato; il banner scompare solo con **Account Stripe attivo**.

Come attivo il pagamento con carta sui miei canali di ordinazione?

Una volta attivo l'account, apra le sottoschede **Pagamenti consegna** e **Pagamenti in loco** nella stessa scheda **Pagamenti**. Ogni canale — consegna, **Al tavolo (ordinazione da tavolo)** e **Ritiro** — ha gli interruttori **Pagamento in contanti** e **Pagamento con carta online**. Attivi **Pagamento con carta online** dove lo desidera e faccia clic su **Salva modifiche**. L'interruttore «al tavolo» decide anche se un ospite che ordina dal tavolo tramite QR può pagare il conto online. Un'opzione carta attivata prima che Stripe sia attivo non viene mostrata ai clienti e genera un avviso rosso. Il pagamento sul Suo POS non è un metodo separato — lo registri come contanti.



VERSAMENTI SUL SUO CONTO BANCARIO

Con quale frequenza versa Stripe e dove trovo il mio conto bancario?

I versamenti sono automatici e seguono il calendario di Stripe — ad oggi Foxi.food non lo imposta né lo modifica. L'amministrazione lo descrive così: «Stripe paga automaticamente al tuo conto bancario (solitamente entro 2 giorni lavorativi)» — è l'impostazione predefinita di Stripe. Il primo versamento dopo l'attivazione può richiedere più tempo; il Suo calendario è visibile nella dashboard di Stripe.

Impostazioni → Generale → Dati bancari mostra il conto per i versamenti registrato presso Stripe. In questa pagina non può modificare il conto — i conti bancari si gestiscono tramite Stripe Connect. Per aggiungerlo o sostituirlo, torni alla scheda Pagamenti e faccia clic su **Gestisci account di pagamento**; si apre Stripe e lì cambia il conto bancario. **Nessun conto bancario in file** significa che i versamenti non possono ancora partire.

Perché sul mio conto arriva meno della somma dei miei ordini?

Vengono versati solo gli incassi con carta — i contanti non passano mai da Stripe. La Sua banca riceve il pagamento con carta meno tre voci:

1. la commissione di elaborazione di 0,45 € — la voce a carico del cliente in fase di pagamento, pagata in aggiunta e girata da Lei alla piattaforma;
2. sugli ordini con corriere, la commissione di consegna della piattaforma del 10%;
3. la commissione sulle carte di Stripe, visibile solo nella dashboard di Stripe.

Da liquidare nel Suo estratto conto mensile è un dato contabile — ricavi al netto delle commissioni Foxi — non un bonifico da Foxi.food. Ad oggi include i ricavi in contanti e ignora la commissione di Stripe, quindi non coinciderà con i Suoi versamenti.

Come abbino un versamento ai singoli ordini?

Un versamento copre normalmente più ordini. Usi due viste insieme:

- La **dashboard di Stripe** (**Apri dashboard Stripe**) elenca ogni versamento e i pagamenti con carta che contiene, con la commissione di Stripe su ciascuno.
- **Finanze → Contabilità → Fatture e ricevute** mostra il Suo estratto conto mensile — **Ricavi, Commissioni Foxi, IVA, Da liquidare** — con i download **Riepilogo (CSV)** e **Ordini (CSV)**.

Ad oggi ogni pagamento Stripe riporta la descrizione «Order» seguita dall'ID dell'ordine — la colonna **ID di Ordini (CSV)** — quindi può abbinare direttamente pagamenti e ordini. Altrimenti confronti importo e orario. I documenti non dicono se la commissione di Foxi.food è dettagliata nel versamento di Stripe — la fonte dettagliata è l'estratto conto mensile.

CHE COSA VEDE E PAGA IL CLIENTE

Come si presenta il pagamento con carta al checkout?

Il cliente sceglie l'opzione carta, etichettata «Visa, Mastercard, Apple Pay, Google Pay»; i wallet usano lo stesso account Stripe. Ogni voce di prezzo viene mostrata prima del pagamento; le voci trattate in questa guida (importi nella tabella delle commissioni più sotto):

- **Commissione di elaborazione** — la commissione per ordine di Foxi.food;
- **Sconto per pagamento con carta** — l'incentivo al pagamento online finanziato da Lei;



- il costo di consegna sugli ordini con corriere — il prezzo che stabilisce Lei; è un Suo ricavo quando consegnano i Suoi corrieri. Se utilizza Wolt Drive o Uber Direct con un contratto proprio, quel fornitore Le addebita i costi separatamente;
- la mancia — pagata nello stesso pagamento; è Sua, o del Suo corriere in caso di consegna. Sulla mancia non si applica alcuna commissione di elaborazione, ma sugli ordini con corriere rientra nella base della commissione di consegna del 10%;
- il totale, con ripartizione dell'IVA per i soggetti IVA.

Che cos'è la voce «Commissione di elaborazione»?

È la commissione per ordine di Foxi.food, mostrata al cliente come voce separata su ogni ordine da web e da app, con carta o in contanti. Non viene applicata agli ordini al tavolo tramite QR né agli ordini telefonici inseriti dal personale. Su un ordine con carta viene prelevata dal pagamento come commissione dell'applicazione al momento dell'addebito. Ad oggi Foxi.food non detrae nient'altro dal Suo versamento Stripe (la commissione sulle carte di Stripe è separata — veda la tabella delle commissioni). Su un ordine in contanti la incassa Lei insieme all'ordine; il Suo estratto conto mensile la registra come importo dovuto alla piattaforma (colonna **Commissioni Foxi**). I documenti non dicono come né quando viene regolata, né quale documento riceve; il manuale dice che verrà informato. Se lavora prevalentemente in contanti, o per la Sua contabilità, chiedi a support@foxi.food.

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

Lo sconto per pagamento con carta (5% per impostazione predefinita) è un incentivo automatico a pagare online. Viene calcolato sugli articoli ed è finanziato dal Suo ristorante sul prezzo dell'ordine — in cambio il pagamento viene regolato online, senza maneggiare contanti. Ad oggi non si applica mai ai contanti, agli ordini al tavolo tramite QR, agli account aziendali né alla commissione di elaborazione. La percentuale è stabilita dalla piattaforma e non può essere modificata nell'amministrazione; per una percentuale diversa, scrivi a support@foxi.food.

COMMISSIONI: QUELLE DI STRIPE E QUELLE DI FOXI.FOOD

Quali commissioni si applicano a un ordine con carta?

Commissione	Chi la applica	Chi la paga	Dove la vede
Commissione di elaborazione, 0,45 € per ordine	Foxi.food	Il cliente (voce al checkout, con carta e in contanti)	Checkout, ricevuta, estratto conto (Commissioni Foxi)
Commissione di consegna della piattaforma, attualmente il 10% di articoli + mancia – sconti, solo ordini con corriere	Foxi.food	Lei, sul prezzo dell'ordine	Pagamento con carta; estratto conto (Commissioni Foxi)
Commissione sulle carte di Stripe, di norma 1,5% + 0,25 € per le carte europee standard, circa il 2% più 0,25 € per le carte aziendali	Stripe (secondo i propri termini)	Lei (account Stripe)	Solo nella dashboard di Stripe
Sconto per pagamento con carta, 5% per impostazione predefinita	—	Lei, sul prezzo dell'ordine	Checkout, estratto conto (Sconti)

Nessun canone mensile; nessuna percentuale sugli ordini con ritiro, al tavolo tramite QR o telefonici.



Chi mi rilascia un documento per le commissioni?

Stripe, per le proprie commissioni — nella dashboard di Stripe (per ogni pagamento con carta) e nei rendiconti di Stripe. Le commissioni di Foxi.food sono dettagliate nel Suo estratto conto mensile (vedi sopra). Foxi.food è gestito da Elite Digital Services, LLC, una società statunitense (il «Fornitore» nei Termini). I Termini stabiliscono che:

- il Fornitore emette le fatture in formato elettronico all'indirizzo e-mail del Suo account;
- le sue commissioni sono indicate al netto dell'IVA, e i ristoranti UE titolari di partita IVA applicano l'inversione contabile (reverse charge);
- le modifiche alle commissioni vengono comunicate via e-mail con almeno 30 giorni di preavviso.

Se non ha ricevuto alcuna fattura via e-mail, scriva a support@foxi.food. Per come registrare entrambe le commissioni e dichiarare l'IVA — si rivolga al Suo commercialista.

RIMBORSI E CONTESTAZIONI

Come rimborso un cliente?

In due modi, entrambi a Sua discrezione — Foxi.food non elabora rimborsi per gli ordini di cibo né fa da intermediario tra Lei e i Suoi clienti:

- **Annullando l'ordine. Annulla ordine** è disponibile in ogni stato non concluso; un pagamento con carta riuscito viene rimborsato automaticamente e per intero dal Suo account Stripe. Il cliente riceve un'e-mail; la sua banca di norma mostra l'importo entro 5–10 giorni lavorativi.
- **Rimborsando dalla dashboard di Stripe.** Per un ordine già consegnato o un rimborso parziale, faccia clic su **Apri dashboard Stripe**, trovi il pagamento e lo rimborsi in tutto o in parte. Nell'amministrazione non c'è un pulsante di rimborso; ad oggi un rimborso effettuato in Stripe viene registrato automaticamente sull'ordine.

Che cosa succede alle commissioni quando rimborso?

Due casi:

- **Lei annulla l'ordine nell'amministrazione.** Il cliente viene rimborsato per intero automaticamente. Ad oggi per un ordine annullato non viene contabilizzata alcuna commissione di Foxi.food — compreso un ordine in contanti mai ritirato dal cliente, una volta che Lei lo annulla. Un ordine rimborsato per intero è escluso dal Suo estratto conto. La commissione sulle carte di Stripe è regolata dai termini di Stripe — verifichi il pagamento con carta nella Sua dashboard di Stripe.
- **Lei rimborsa dalla dashboard di Stripe.** I documenti non dicono se la commissione di Foxi.food viene restituita in caso di un rimborso di questo tipo. Verifichi il pagamento con carta in Stripe e chieda a support@foxi.food se per Lei è rilevante.

Che cos'è uno storno (chargeback) e chi lo gestisce?

Uno storno (chargeback, o contestazione) si ha quando un cliente contesta un pagamento con carta presso la propria banca. Poiché il pagamento con carta si trova sul Suo account Stripe, Stripe preleva l'importo contestato dal Suo saldo Stripe finché la contestazione è aperta e lo restituisce se Lei vince. Risponde nella dashboard di Stripe entro la scadenza fissata da Stripe. Prove utili: il dettaglio dell'ordine, la chat con il cliente e la foto di prova di consegna del corriere — la **Conferma di consegna** nell'amministrazione, che il sistema oggi conserva per 90 giorni. I documenti non stabiliscono se, in caso di contestazione persa, la commissione di Foxi.food e la commissione per contestazione di Stripe restino a Suo carico — se dovesse capitare, chieda a support@foxi.food.



PROBLEMI FREQUENTI

Stripe chiede documenti o sospende i versamenti — chi lo risolve?

L'account Stripe è Suo, quindi la questione si risolve tra Lei e Stripe. Pagamenti e versamenti ripartono dopo la verifica. Se i versamenti si fermano:

1. Apra **Impostazioni** → **Generale** → **Impostazioni**, scheda **Pagamenti**, sottoscheda **Pagamenti online**.
2. Se vede **Account Stripe limitato**, faccia clic su **Risolvi limitazioni**, carichi quanto richiesto da Stripe, poi faccia clic su **Aggiorna stato**.
3. Controlli in **Impostazioni** → **Generale** → **Dati bancari** se compare **Nessun conto bancario in file** o **Pagamenti disabilitati**.
4. Ancora bloccato? Scriva a support@foxi.food allegando uno screenshot — l'assistenza si occupa dei problemi lato piattaforma: uno stato che non si aggiorna, un pulsante che dà errore, un ordine il cui stato di pagamento sembra sbagliato.

Un cliente ha pagato, ma l'ordine mostra «In attesa di pagamento» — che cosa faccio?

Un ordine con carta compare subito nel Suo elenco, ma non suona né Le invia notifiche finché il pagamento non va a buon fine — non inizi a prepararlo. **In attesa di pagamento** significa che il cliente non ha completato il passaggio della carta. Un ordine pagato viene rimborsato solo quando viene annullato — i documenti non descrivono alcun rimborso automatico per un ordine pagato che nessuno accetta, quindi lo annulli Lei. Se il cliente Le mostra una conferma di pagamento:

1. Faccia clic su **Apri dashboard Stripe** e cerchi il pagamento.
2. Se c'è, ma l'ordine è ancora **In attesa di pagamento**, scriva a support@foxi.food indicando il numero dell'ordine e allegando uno screenshot.
3. Se non c'è, nessun pagamento è arrivato sul Suo account Stripe; un ordine non pagato per 30 minuti viene annullato automaticamente.

Un cliente dice che la sua carta è stata addebitata due volte — chi verifica?

I pagamenti con carta si trovano sul Suo account Stripe, quindi verifica Lei. Faccia clic su **Apri dashboard Stripe** e guardi i pagamenti di quel cliente. Se vede due pagamenti con carta per lo stesso ordine, rimborsi il duplicato in Stripe. Poi comunichi a support@foxi.food il numero dell'ordine e i due identificativi di pagamento mostrati in Stripe. Se ce n'è uno solo, lo dica e inviti il cliente a verificare con la propria banca.

DOVE TROVARE AIUTO

A chi mi rivolgo per una domanda su Stripe?

- **Il Suo account Stripe** — richieste di verifica, versamenti, modifiche del conto bancario, rimborsi, contestazioni e rendiconti delle commissioni di Stripe si gestiscono nella dashboard di Stripe (**Apri dashboard Stripe**).
- **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 numero dell'ordine e uno screenshot dello stato che vede.
- **Nell'amministrazione** — il link **Manuale** in fondo al menu a sinistra e il pulsante **Guida** presente sulla maggior parte delle pagine.

Quali documenti regolano questo argomento?

- Termini di servizio — /legal/terms-of-service/ (commissioni, elaborazione dei pagamenti, servizi di terze parti)
- Politica di rimborso — /legal/refund-policy/ (rimborsi ai clienti, commissioni non rimborsabili)



- Accordo sul livello di servizio — /legal/service-level-agreement/ (orari dell'assistenza)
- Accordo sul trattamento dei dati — /legal/data-processing-agreement/ (Stripe come sub-responsabile)
- Prezzi — /pricing/

La versione online di questa guida si trova all'indirizzo <https://www.foxifood.com/it/help/payments/stripe/>. Per il trattamento contabile e IVA degli incassi con carta, dei rimborsi e delle commissioni si rivolga al Suo commercialista — la piattaforma fornisce i dati, non consulenza fiscale.

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/stripe/