



MAKSĀJUMU PAKALPOJUMU SNIEDZĒJI

STRIPE MAKSĀJUMU PIESLĒGŠANA

Karšu maksājumi, kas pieņemti jūsu Foxi.food pasūtījumu vietnē, tiek iekasēti Stripe kontā, kurš pieder jūsu restorānam — Foxi.food jūsu naudu nekad netur. Šajā rokasgrāmatā paskaidrots, kā pieslēgt šo kontu, izprast savas izmaksas un rīkoties ar atmaksām.



www.foxifood.com/help/

Atjaunināts: 2026-09-05 · 2026. gada septembris



SATURS

01	Ko Stripe dara jūsu restorānam	2	06	Maksas: Stripe un Foxi.food	5
02	Pirms sākat	2	07	Atmaksas un strīdi	6
03	Konta pieslēgšana	3	08	Biežākās problēmas	6
04	Izmaksas uz jūsu banku	3	09	Kur meklēt palīdzību	7
05	Ko klients redz un maksā	4			

KO STRIPE DARA JŪSU RESTORĀNAM

Kas ir Stripe Foxi.food izpratnē?

Stripe ir Foxi.food iebūvētais karšu maksājumu pakalpojumu sniedzējs. Aktivizējot tiešsaistes maksājumus, jūsu restorānam tiek izveidots Stripe konts, kurā tiek iekasēts katrs kartes maksājums. Pārdevējs esat jūs: klients maksā jūsu restorānam, un šobrīd viņa kartes izrakstā parādās jūsu restorāna nosaukums. Foxi.food maksu Stripe atdala, pirms nauda nonāk pie jums (Stripe to sauc par „application fee” — platformas maksu). Savu karšu maksu Stripe iekasē no jums tajā pašā kontā. Jūsu ieņēmumi nekad neplūst cauri Foxi.food.

Kam pieder Stripe konts un tajā esošā nauda?

Jums. Maksājumu konts ir jūsu restorāna paša Stripe konts, ko pārvaldāt cīnē **Maksājumi** lapā **Iestatījumi → Vispārīgi → Iestatījumi**. Aktivizācijas laikā jūs piekrītat Stripe noteikumiem savienotajiem kontiem, kuri regulē pārbaudi, izmaksas un strīdus. Katrs cīnē **Īpašumtiesības** pievienotais īpašnieks saņem pilnu piekļuvi finansēm, Stripe un bankas datiem — pievienojiet tikai cilvēkus, kuriem uzticētu savu bankas kontu.

Noderīgi zināt: administrācijas panelī tas ir apkopots šādi: „Klienti maksā ar karti tieši jums — nauda nonāk uz jūsu kontu.”

PIRMS SĀKAT

Kas man jāsaņem?

Pirms Stripe iespējo maksājumus un izmaksas, tas pārbauda jūsu uzņēmumu. Aktivizācijas paziņojumā administrācijas panelī teikts: „sagatavojiet uzņēmuma reģistrācijas numuru un bankas konta numuru”. Jums būs nepieciešams:

- uzņēmuma reģistrācijas numurs;
- informācija par uzņēmumu un tā īpašnieku vai pārstāvi — rokasgrāmatā norādīts, ka veidlapa aptver uzņēmumu, īpašnieku un bankas kontu. Pārbaudes laikā Stripe var pieprasīt papildu informāciju;
- bankas konts, kurā jāsaņem izmaksas.

Šobrīd aktivizāciju var sākt tikai īpašnieka konts. Pasūtījumi skaidrā naudā darbojas arī bez Stripe; karšu maksājumiem, dāvanu kartēm, rezervāciju depozītiem un maksājuma saitēm telefoniski pieņemtiem pasūtījumiem ir nepieciešams aktīvs konts.



Kāpēc valstij un valūtai vispirms jābūt pareizām?

Jūsu valsts nosaka valūtu, un Stripe konts tiek izveidots tieši tai. Administrācijas panelis brīdina: „Vispirms iestatiet restorāna valsti iestatījumos — Stripe konta valsti vēlāk nevar mainīt.” Valūta izriet no valsts un, kā teikts administrācijas panelī, „tas tiek bloķēts pēc Stripe izmaksu pievienošanas”; pēc tam to var mainīt tikai atbalsta dienests.

- Valūta: **lestatījumi** → **Vispārīgi** → **lestatījumi**, cilnē **Vispārīgi**.
- Valsts: **lestatījumi** → **Vispārīgi** → **lestatījumi**, cilnē **Restorāna profils**, lauks **Valsts (pēc izvēles)**. Pārbaudiet to, pirms noklikšķināt **Sākt aktivizāciju**; ja neesat pārliecināti, vispirms rakstiet uz support@foxi.food.

KONTA PIESLĒGŠANA

Kā pieslēgt kontu?

1. Pierakstieties vietnē <https://www.foxi.food/lv/login/restaurant> ar īpašnieka kontu.
2. Atveriet **lestatījumi** → **Vispārīgi** → **lestatījumi**, cilni **Maksājumi**, apakšcilni **Tiešsaistes maksājumi** un noklikšķiniet **Sākt aktivizāciju**.
3. Stripe veidlapa atveras pašā administrācijas lapā — jūs nepametat Foxi.food. Aizpildiet informāciju par uzņēmumu, īpašnieku vai pārstāvi un izmaksu bankas kontu, tad iesniedziet.
4. Stripe pārbaude parasti aizņem dažas minūtes (tas ir Stripe, ne Foxi.food process); noklikšķiniet **Atsvaidzināt statusu**, lai redzētu rezultātu. Mērķis ir **Stripe konts ir aktīvs** ar abām atzīmēm **Maksājumi iespējoti** un **Izmaksas iespējas**.

Ko nozīmē konta statusi?

- **Stripe konts nav savienots** — Stripe konts vēl nav izveidots; noklikšķiniet **Sākt aktivizāciju**.
- **Aktivizācija nav pabeigta** — Stripe vēl nav saņēmis visu nepieciešamo; noklikšķiniet **Pabeigt aktivizāciju**.
- **Stripe konts ir ierobežots** — Stripe pieprasa papildu informāciju vai dokumentus; noklikšķiniet **Risināt ierobežojumus**, pēc tam **Atsvaidzināt statusu**.
- **Stripe konts ir aktīvs** — gan maksājumi, gan izmaksas ir iespējas; karšu maksājumus var ieslēgt katram kanālam atsevišķi.

Lapas **Pārskats** solis **Pievienojiet maksājumus (Stripe)** un sarkanā josla **lestatīt maksājumus** ved uz to pašu ekrānu. Kontrosarakstā solis tiek atzīmēts kā izpildīts, tiklīdz konts ir izveidots; josla pazūd tikai pie statusa **Stripe konts ir aktīvs**.

Kā ieslēgt karšu maksājumu saviem pasūtījumu kanāliem?

Kad konts ir aktīvs, tajā pašā cilnē „Maksājumi” atveriet apakšcilnes **Piegādes maksājumi** un **Vietas maksājumi**. Katram kanālam — piegādei, **Vietas pasniegšana (galdā pasūtījumi)** un **Paņemšana** — ir slēdži **Skaidras naudas maksājums** un **Tiešsaistes karšu maksājums**. Atzīmējiet **Tiešsaistes karšu maksājums** tur, kur to vēlaties, un noklikšķiniet **Saglabāt izmaiņas**. Slēdzis ēdināšanai uz vietas nosaka arī to, vai viesis, kurš pasūta pie galdiņa ar QR kodu, var apmaksāt rēķinu tiešsaistē. Kartes opcija, kas atzīmēta, pirms Stripe ir aktīvs, klientiem netiek rādīta un izsauc sarkanu brīdinājumu. Maksājums ar jūsu pašu karšu terminālu nav atsevišķa metode — reģistrējiet to kā skaidru naudu.

IZMAKSAS UZ JŪSU BANKU

Cik bieži Stripe veic izmaksas un kur ir mans bankas konts?

Izmaksas notiek automātiski pēc Stripe grafika — šobrīd Foxi.food to neiestata un nemaina. Administrācijas panelī tas aprakstīts šādi: „Stripe automātiski ieskaitā uz jūsu bankas kontu (parasti 2 darba dienu laikā)” — tas ir Stripe noklusējuma grafiks. Pirmā izmaksa pēc aktivizācijas var aizņemt ilgāku laiku; jūsu grafiks ir redzams Stripe informācijas panelī.



Lapā **Iestatījumi** → **Vispārīgi** → **Bankas dati** redzams izmaksu konts, kas reģistrēts Stripe. Šajā lapā kontu labot nevar — bankas konti tiek pārvaldīti caur Stripe Connect. Lai to pievienotu vai aizstātu, atgriezieties cilnē „Maksājumi” un noklikšķiniet **Pārvaldīt maksājuma kontu**; atveras Stripe, un bankas kontu nomaināt tur. **Nav bankas konta faila** nozīmē, ka izmaksas vēl nevar sākties.

Kāpēc bankā ir mazāk nekā manu pasūtījumu summa?

Izmaksāti tiek tikai karšu ieņēmumi — skaidra nauda cauri Stripe nekad neplūst. Jūsu banka saņem kartes maksājumu, no kura atskaitītas trīs lietas:

1. apstrādes maksa 0,45 € — klienta atsevišķā rinda norēķinoties, ko viņš maksā papildus un kas caur jums nonāk platformai;
2. kurjeru pasūtījumos — platformas piegādes maksa 10 %;
3. Stripe karšu maksa, kas redzama tikai Stripe informācijas panelī.

Izmaksājams jūsu mēneša izrakstā ir grāmatvedības rādītājs — ieņēmumi pēc Foxi maksu atskaitīšanas —, ne pārskaitījums no Foxi.food. Šobrīd tajā ir iekļauti arī skaidras naudas ieņēmumi un netiek ņemta vērā Stripe maksa, tāpēc tas nesakrīt ar jūsu izmaksām.

Kā saskaņot izmaksu ar atsevišķiem pasūtījumiem?

Viena izmaksa parasti aptver vairākus pasūtījumus. Izmantojiet divus skatus kopā:

- **Stripe informācijas panelis** (**Atvērt Stripe informācijas paneli**) uzskaita katru izmaksu un tajā iekļautos karšu maksājumus ar Stripe maksu pie katra.
- **Finanses** → **Grāmatvedība** → **Rēķini un kvītis** rāda jūsu mēneša izrakstu — **Ieņēmumi, Foxi maksas, PVN, Izmaksājams** — ar lejupielādēm **Kopsavilkums (CSV)** un **Pasūtījumi (CSV)**.

Šobrīd katrs Stripe maksājums ir aprakstīts kā „Order” (pasūtījums) plus pasūtījuma ID — faila **Pasūtījumi (CSV)** kolonna **ID** —, tāpēc maksājumus ar pasūtījumiem varat saskaņot tieši. Pretējā gadījumā salīdziniet summu un laiku. Dokumentos nav teikts, vai Foxi.food maksa Stripe izmaksā ir izdalīta atsevišķi — detalizētais avots ir mēneša izraksts.

KO KLIENTS REDZ UN MAKSĀ

Kā kartes maksājums izskatās norēķinoties?

Klients izvēlas kartes opciju ar nosaukumu „Visa, Mastercard, Apple Pay, Google Pay”; digitālie maki izmanto to pašu Stripe kontu. Pirms maksāšanas tiek parādītas visas cenas rindas; rindas, par kurām ir šī rokasgrāmata (summas — maksu tabulā zemāk):

- **Apstrādes maksa** — Foxi.food maksa par pasūtījumu;
- **Atlaide, maksājot ar karti** — jūsu finansētais stimuls maksāt tiešsaistē;
- piegādes maksa kurjeru pasūtījumos — cena, ko nosakāt jūs; jūsu ieņēmumi, kad piegādā jūsu pašu kurjeri. Ja izmantojat Wolt Drive vai Uber Direct saskaņā ar savu līgumu, šis pakalpojumu sniedzējs no jums maksu iekasē atsevišķi;
- dzeramnauda — samaksāta tajā pašā maksājumā; jūsu vai, piegādes gadījumā, jūsu paša kurjera. Dzeramnaudai apstrādes maksa netiek pieskaitīta, bet kurjeru pasūtījumos tā ietilpst 10 % piegādes maksas bāzē;
- kopsumma ar PVN sadalījumu PVN maksājumiem.



Kas ir rinda „Apstrādes maksa”?

Foxi.food maksa par pasūtījumu, ko klients redz kā atsevišķu rindu katrā tīmekļa un lietotnes pasūtījumā — ar karti vai skaidrā naudā. Tā netiek piemērota QR galda pasūtījumiem un darbinieku ievadītiem telefoniskiem pasūtījumiem. Kartes pasūtījumā tā tiek atskaitīta no maksājuma kā platformas maksa (application fee) brīdī, kad tiek iekasēta karte. Šobrīd Foxi.food no jūsu Stripe izmaksas neko citu neatskaita (Stripe karšu maksa ir atsevišķa — skatiet maksu tabulu). Skaidras naudas pasūtījumā jūs to iekasējat kopā ar pasūtījumu; jūsu mēneša izrakstā tā tiek reģistrēta kā platformai maksājama (kolonna **Foxi maksas**). Dokumentos nav teikts, kā un kad tas tiek norēķināts vai kādu dokumentu jūs saņemat; rokasgrāmatā teikts, ka jūs tiksiet informēti. Ja lielākā daļa jūsu darījumu ir skaidrā naudā vai jautājums attiecas uz jūsu grāmatvedību, rakstiet uz support@foxi.food.

Kas ir atlaide, maksājot ar karti, un kas to finansē?

Atlaide, maksājot ar karti (pēc noklusējuma 5 %), ir automātisks stimulants maksāt tiešsaistē. Tā tiek aprēķināta no precēm, un to no pasūtījuma cenas finansē jūsu restorāns — pretī maksājums tiek nokārtots tiešsaistē, bez skaidras naudas apstrādes. Šobrīd tā nekad netiek piemērota skaidrai naudai, QR galda pasūtījumiem, uzņēmumu kontiem vai apstrādes maksai. Likmi nosaka platforma, un administrācijas panelī jūs to mainīt nevarat; ja vēlaties citu likmi, rakstiet uz support@foxi.food.

MAKSAS: STRIPE UN FOXI.FOOD

Kādas maksas attiecas uz kartes pasūtījumu?

Maksa	Kas to iekasē	Kas to maksā	Kur to redzat
Apstrādes maksa, 0,45 € par pasūtījumu	Foxi.food	Klients (rinda norēķinoties, ar karti un skaidrā naudā)	Norēķini, kvīts, izraksts (Foxi maksas)
Platformas piegādes maksa, šobrīd 10 % no precēm + dzeramnaudas – atlaidēm, tikai kurjeru pasūtījumiem	Foxi.food	Jūs, no pasūtījuma cenas	Kartes maksājums; izraksts (Foxi maksas)
Stripe karšu maksa, parasti 1,5 % + 0,25 € standarta Eiropas kartēm, aptuveni 2 % plus 0,25 € uzņēmumu kartēm	Stripe (pēc saviem noteikumiem)	Jūs (Stripe kots)	Tikai Stripe informācijas panelī
Atlaide, maksājot ar karti, pēc noklusējuma 5 %	—	Jūs, no pasūtījuma cenas	Norēķini, izraksts (Atlaides)

Nav mēneša maksas; nav procentu par paņemšanas, QR galda vai telefoniskiem pasūtījumiem.

Kas man izsniedz dokumentu par maksām?

Par savām maksām — Stripe: Stripe informācijas panelī (pie katra kartes maksājuma) un Stripe pašu izrakstos. Foxi.food maksas ir detalizētas jūsu mēneša izrakstā (skatiet iepriekš). Foxi.food darbību nodrošina Elite Digital Services, LLC — ASV uzņēmums (Noteikumos — „Pakalpojumu sniedzējs”). Noteikumos teikts, ka:

- Pakalpojumu sniedzējs rēķinus izraksta elektroniski uz jūsu konta e-pastu;
- tā maksas ir norādītas bez PVN, un ES restorāni, kas reģistrēti kā PVN maksātāji, piemēro apgriezto PVN maksāšanas kārtību (reverse charge);
- par maksu izmaiņām tiek paziņots e-pastā vismaz 30 dienas iepriekš.



Ja rēķins e-pastā nav pienācis, rakstiet uz support@foxi.food. Kā abas maksas iegrāmatot un deklarēt PVN — jautājiņiet savam grāmatvedim.

ATMAKSAS UN STRĪDI

Kā atmaksāt naudu klientam?

Divi veidi — abus izlemjāt jūs: Foxi.food neapstrādā atmaksas par ēdiena pasūtījumiem un nav starpnieks starp jums un jūsu klientiem:

- **Atceliet pasūtījumu. Atcelt pasūtījumu** ir pieejams katrā nepabeigtā statusā; veiksmīgs kartes maksājums tiek atmaksāts automātiski un pilnā apmērā no jūsu Stripe konta. Klients saņem e-pastu; viņa banka naudu parasti uzrāda 5–10 darba dienu laikā.
- **Atmaksājiņiet Stripe informācijas panelī.** Piegādātam pasūtījumam vai daļējai atmaksai noklikšķiniņiet **Atvērt Stripe informācijas paneli**, atrodiņiet maksājumu un atmaksājiņiet visu vai daļu. Administrācijas panelī atmaksas pogas nav; šobrīd Stripe veikta atmaksa pie pasūtījuma tiek reģistrēta automātiski.

Kas notiek ar maksām, kad veicu atmaksu?

Divi gadījumi:

- **Jūs atceļāt pasūtījumu administrācijas panelī.** Klientam automātiski tiek atmaksāta visa summa. Šobrīd par atceltu pasūtījumu Foxi.food maksa netiek iegrāmatota — arī par skaidras naudas pasūtījumu, ko klients nekad neizņēma, tiklīdiz to atceļāt. Pilnībā atmaksāts pasūtījums jūsu izrakstā netiek iekļauts. Stripe karšu maksu regulē Stripe noteikumi — pārbaudiņiet kartes maksājumu savā Stripe informācijas panelī.
- **Jūs atmaksājiņiet Stripe informācijas panelī.** Dokumentos nav teikts, vai šādas atmaksas gadījumā Foxi.food maksa tiek atgriezta. Pārbaudiņiet kartes maksājumu Stripe un, ja tas jums ir svarīgi, jautājiņiet uz support@foxi.food.

Kas ir strīds (chargeback) un kas to risina?

Strīds (chargeback) ir situācija, kad klients apstrīd kartes maksājumu savā bankā. Tā kā kartes maksājums atrodas jūsu Stripe kontā, Stripe debetē apstrīdēto summu no jūsu Stripe balances, kamēr strīds ir atvērts, un atgriež to, ja strīdu uzvarāt. Jūs atbildāt Stripe informācijas panelī līdz Stripe noteiktajam termiņam. Noderīgi pierādījumi: pasūtījuma informācija, sarakste ar klientu un kurjera piegādes apliecinājuma fotogrāfija — administrācijas paneļa **Piegādes apstiprinājums**, ko sistēma šobrīd glabā 90 dienas. Vai zaudēta strīda gadījumā Foxi.food maksa un Stripe strīda maksa paliek jums — dokumentos nav noteikts; ja tā notiek, jautājiņiet uz support@foxi.food.

BIEŽĀKĀS PROBLĒMAS

Stripe pieprasa dokumentus vai aptur izmaksas — kas to risina?

Stripe konts ir jūsu, tāpēc tas tiek risināts starp jums un Stripe. Maksājumi un izmaksas atsākas pēc pārbaudes. Ja izmaksas apstājas:

1. Atverīet **Iestatījumi** → **Vispārīgi** → **Iestatījumi**, cilni **Maksājumi**, apakšcilni **Tiešsaistes maksājumi**.
2. Ja redzāt **Stripe konts ir ierobežots**, noklikšķiniņiet **Risināt ierobežojumus**, augšupielādējiņiet, ko Stripe pieprasa, pēc tam noklikšķiniņiet **Atsvaidzināt statusu**.
3. Lapā **Iestatījumi** → **Vispārīgi** → **Bankas dati** pārbaudiņiet, vai nav redzams **Nav bankas konta faila** vai **Izmaksas atspējotas**.



4. Joprojām neizdodas? Rakstiet uz support@foxi.food ar ekrānuzņēmumu — atbalsta dienests risina platformas puses problēmas: statusu, kas neatsvaidzinās, pogu, kas rāda kļūdu, pasūtījumu, kura maksājuma statuss izskatās nepareizs.

Klients ir samaksājis, bet pasūtījums rāda „Gaida maksājumu” — ko darīt?

Kartes pasūtījums jūsu sarakstā parādās nekavējoties, bet nezvana un nesūta paziņojumu, kamēr maksājums nav veiksmīgi pabeigts — nesāciet gatavot. **Gaida maksājumu** nozīmē, ka klients nav pabeidzis kartes soli. Apmaksāts pasūtījums tiek atmaksāts tikai tad, kad tas ir atcelts — dokumentos nav aprakstīta automātiska atmaksa par apmaksātu pasūtījumu, ko neviens nepieņem, tāpēc atceliet to paši. Ja klients jums uzrāda maksājuma apstiprinājumu:

1. Noklikšķiniet **Atvērt Stripe informācijas paneli** un meklējiet maksājumu.
2. Ja tas tur ir, bet pasūtījums joprojām rāda **Gaida maksājumu**, rakstiet uz support@foxi.food, norādot pasūtījuma numuru un pievienojot ekrānuzņēmumu.
3. Ja tā tur nav, jūsu Stripe kontu neviens maksājums nav sasniedzis; 30 minūtes neapmaksāts pasūtījums tiek atcelts automātiski.

Klients saka, ka no kartes nauda noņemta divreiz — kas to pārbauda?

Karšu maksājumi atrodas jūsu Stripe kontā, tāpēc pārbaudāt jūs. Noklikšķiniet **Atvērt Stripe informācijas paneli** un apskatiet šī klienta maksājumus. Ja redzat divus kartes maksājumus par vienu pasūtījumu, atmaksājiet dublikātu Stripe. Pēc tam paziņojiet uz support@foxi.food pasūtījuma numuru un abus Stripe redzamos maksājumu identifikatorus. Ja ir tikai viens, pasakiet to un aiciniet klientu sazināties ar savu banku.

KUR MEKLĒT PALĪDZĪBU

Kur vērsties ar jautājumu par Stripe?

- **Jūsu Stripe konts** — pārbaudes pieprasījumi, izmaksas, bankas konta maiņa, atmaksas, strīdi un Stripe maksu izraksti tiek kārtoti Stripe informācijas panelī (**Atvērt Stripe informācijas paneli**).
- **Foxi.food atbalsts** — support@foxi.food, no pirmdienas līdz piektdienai 9:00–17:00 CET. Norādiet savu konta e-pastu, restorāna nosaukumu, pasūtījuma numuru un pievienojiet redzamā statusa ekrānuzņēmumu.
- **Administrācijas panelī** — saite **Rokasgrāmata** kreisās izvēlnes apakšā un poga **Ceļvedis** vairumā lapu.

Kuri dokumenti regulē šo tēmu?

- Pakalpojumu sniegšanas noteikumi — </legal/terms-of-service/> (maksas, maksājumu apstrāde, trešo pušu pakalpojumi)
- Atmaksas politika — </legal/refund-policy/> (atmaksas klientiem, neatmaksājamas maksas)
- Pakalpojumu līmeņa līgums — </legal/service-level-agreement/> (atbalsta darba laiks)
- Datu apstrādes līgums — </legal/data-processing-agreement/> (Stripe kā apakšapstrādātājs)
- Cenas — </pricing/>

Šīs rokasgrāmatas tiešsaistes versija: <https://www.foxifood.com/lv/help/payments/stripe/>. Par karšu ieņēmumu, atmaksu un maksu grāmatvedības un PVN piemērošanu jautājiēt savam grāmatvedim — platforma sniedz datus, ne nodokļu konsultācijas.

VĒL IR JAUTĀJUMI?

Tehniskais atbalsts restorāniem ir pieejams pa e-pastu. Norādiet sava restorāna nosaukumu un, ja attiecināms, pasūtījuma numuru.

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



Skenējiet, lai atvērtu šī ceļveža jaunāko versiju tiešsaistē: www.foxifood.com/lv/help/payments/stripe/