



GUIA PARA RESTAURANTES

COMO FUNCIONA O FOXI.FOOD

O Foxi.food é uma plataforma tecnológica: dá ao seu restaurante um site de encomendas próprio, encomendas à mesa por código QR e pagamentos online. O vendedor continua a ser o seu restaurante — este guia explica o que isso significa na prática.



www.foxifood.com/help/

Atualizado: 2026-09-05 · setembro de 2026



ÍNDICE

01	O que o Foxi.food é — e o que não é	2	06	Suporte: quem responde a quem	5
02	Como os seus clientes encomendam	2	07	Os seus dados e os seus clientes	6
03	O que tem na administração	3	08	Países e o contrato	6
04	Quanto custa e quem recebe o pagamento	4	09	Onde encontrar ajuda	7
05	O que os seus clientes veem	4			

O QUE O FOXI.FOOD É — E O QUE NÃO É

O que recebo exatamente?

Um site de encomendas próprio, encomendas à mesa por código QR, pagamentos online com cartão e uma administração em <https://www.foxi.food/pt/login/restaurant>. É software que o seu restaurante gere, não um canal de vendas a que adere. O Foxi.food não é um marketplace nem um intermediário, não entrega comida, não emprega estafetas nem responde aos seus clientes, e não presta aconselhamento fiscal, contabilístico, jurídico ou de segurança alimentar. Não há mensalidade nem taxa de ativação. As suas taxas aparecem mais abaixo, em «Quanto custa e quem recebe o pagamento». Os passos de configuração estão em </pt/help/getting-started/>.

Quem são as partes envolvidas?

Quatro, e só uma vende comida.

- **O seu restaurante** — o comerciante e vendedor: cada encomenda é o seu contrato com o cliente, por isso os termos, as reclamações (30 dias), a informação sobre alergénios e preços e o recibo são seus.
- **Os seus clientes** — compram a si; a conta FOXI ID deles rege-se pelos Termos de Utilização e pelo Aviso de Privacidade do FOXI ID.
- **Foxi.food** — o fornecedor de tecnologia, Elite Digital Services, LLC (Dover, Delaware, EUA), com um representante para o RGPD na UE em Budapeste.
- **Stripe** — o fornecedor de pagamentos com cartão, numa conta em nome do seu restaurante.

COMO OS SEUS CLIENTES ENCOMENDAM

De onde vêm as minhas encomendas?

Os quatro caminhos alimentam a mesma lista de encomendas:

- o seu próprio site de encomendas;
- a aplicação de cliente do Foxi.food, se o cliente já a tiver instalada;
- um código QR na mesa;
- as encomendas por telefone ou ao balcão que o seu pessoal introduz.

A entrega e a recolha funcionam no site, na aplicação e nas encomendas introduzidas pelo pessoal. O consumo no local funciona no canal QR.



Como ligo ou desligo um canal?

Em **Definições → Geral → Definições** existe um bloco **Canais de encomenda** com três interruptores: **Entrega por estafeta**, **Recolha** e **Pedidos à mesa (QR)**. Um canal desligado desaparece de imediato do checkout; o site, a aplicação e as encomendas introduzidas pelo pessoal não têm interruptor próprio. O interruptor **Aceitando pedidos** na barra superior suspende tudo, incluindo as encomendas que o seu pessoal introduz.

Os clientes podem encomendar e pagar à mesa?

Sim, no canal QR; o código abre a aplicação se o cliente a tiver e, caso contrário, a sua página de encomendas. Cada rodada segue para a cozinha numa única conta aberta; depois, o cliente paga pelo telemóvel ou com o seu pessoal. O pagamento pelo telemóvel exige uma conta Stripe ativa e o **Pagamento online por cartão** ligado para **Dine-in (encomendar à mesa)**. Encontra-o em **Definições → Geral → Definições**, separador **Pagamentos**, secção **Pagamentos no local**; os interruptores da entrega e da recolha são separados. A sua cozinha ou o seu pessoal aceitam cada encomenda de mesa por QR.

Para que serve a aplicação de cliente partilhada?

O Foxi.food publica uma única aplicação de cliente para todos os seus restaurantes. Um cliente que a tenha instalada vê a sua ementa na própria língua e encomenda-lhe a si; essas encomendas chegam à sua administração como as encomendas do site. Cada restaurante tem o seu próprio site de encomendas, no seu próprio domínio ou subdomínio. Os únicos dados que passam entre restaurantes são os dados de contacto para pré-preencher o checkout.

O QUE TEM NA ADMINISTRAÇÃO

O que pode a minha equipa fazer lá?

As encomendas chegam com som, uma notificação e, se quiser, um talão impresso; aceita-as indicando um tempo de preparação. Os botões **Exibição de Cozinha** e **Modo de Serviço** no painel abrem os ecrãs para tablet. Cada pessoa tem o seu acesso e uma **Função**: contabilidade, definições, aspeto, domínio, preços de entrega, pagamentos e campanhas são exclusivos do proprietário, e só um gestor de operações ou um responsável de turno vê também a receita.

O que há para além de receber encomendas?

Na mesma administração:

- **Ementa** — categorias, artigos, grupos de opções, uma **Ementa semanal** e traduções por IA editáveis para 24 línguas.
- **Entrega** — estafetas, zonas, faixas de distância e folhas de pagamento aos estafetas em **Operações → Entrega**.
- **Marketing** — códigos promocionais, **Programa de fidelização**, cartões de oferta, **Ofertas last call**.
- **Cientes** — a lista de clientes e as **Notificações**, que enviam e-mails aos clientes que deram consentimento de marketing ao encomendar.
- **Finanças** — **Receita e estatísticas**, o **Extrato mensal** em **Contabilidade → Faturas e recibos**, e exportações em CSV ou JSON.

Liga-se à minha caixa registadora ou ao meu programa de contabilidade?

Por si só, hoje não. O catálogo em **Definições → Integrações** enumera sistemas POS, fiscais, de contabilidade e de entrega, todos marcados como **Em breve**. Hoje funcionam apenas o **Foxi API & Webhooks** e o Stripe, por isso nada chega automaticamente à sua caixa registadora nem ao seu programa de contabilidade. Que encomendas registar lá, quando, e como marcar um pagamento online com cartão são perguntas para o seu contabilista. Um programador ou o seu fornecedor de POS pode extrair as encomendas através das **Chaves de API** e dos **Webhooks**.



QUANTO CUSTA E QUEM RECEBE O PAGAMENTO

Quanto custa o Foxi.food?

As encomendas feitas pelo site e pela aplicação têm a taxa de processamento do Foxi.food de 0,45 €, paga pelo seu cliente como linha própria no checkout, tanto com cartão como em dinheiro. Qualquer exceção é configurada pela plataforma. Fora da zona euro, a taxa é um valor local fixo equivalente, não uma conversão — 11,50 CZK, 1,90 PLN, 180 HUF (/pt/help/payments-and-fees/). As encomendas à mesa por QR e as encomendas por telefone introduzidas pelo pessoal não têm taxa de processamento. Nas encomendas com cartão é deduzida automaticamente; numa encomenda em dinheiro, é o restaurante que a cobra. O seu **Extrato mensal**, em **Finanças → Contabilidade → Faturas e recibos**, regista-a então na coluna **Taxas Foxi** como devida à plataforma. A plataforma indica-lhe como e quando a liquidar. O desconto por pagamento com cartão, de 5 % por defeito, é financiado por si.

Quanto custam as encomendas com estafeta?

O resumo de taxas atual no **Manual** da administração e o seu extrato mensal mostram uma taxa de entrega da plataforma nas encomendas com estafeta (atualmente 10 %); ver /pt/help/payments-and-fees/. Se um valor na coluna **Taxas Foxi** o surpreender, escreva para support@foxi.food indicando o mês e o número da encomenda. A taxa de entrega e a taxa de serviço que define são receita sua quando são os seus próprios estafetas a entregar. Um fornecedor externo (Wolt Drive, Uber Direct) fatura-lhe separadamente, ao abrigo do seu próprio contrato.

Quem fica com a gorjeta?

O seu restaurante. A gorjeta é cobrada com a encomenda e entra na sua própria conta Stripe; quando é o seu próprio estafeta a entregar, é creditada a esse estafeta. Nas encomendas com estafeta, a taxa de entrega da plataforma é calculada sobre os artigos mais a gorjeta menos os descontos; sobre a gorjeta não é acrescentada taxa de processamento. Numa mesa com código QR, a conta inteira e a gorjeta ficam consigo. Para a sua contabilidade e para o processamento salarial, pergunte ao seu contabilista. Os extras pagos são separados: um domínio, as campanhas publicitárias (orçamento de meios mais uma taxa de serviço de 10 %) e a promoção com influencers (a partir de 5 % de comissão).

Também tenho um contrato com o Stripe?

Na prática, sim. Durante a ativação, abre uma conta Stripe em nome do seu restaurante e aceita o contrato do Stripe. Isso faz do seu restaurante o vendedor também do lado do pagamento, e o extrato do cartão mostra o nome do seu restaurante. O dinheiro entra ali diretamente e o Foxi.food nunca retém a sua receita. O Stripe cobra a sua própria taxa de cartão, tipicamente de 1,5 % a 2 %, mais 0,25 € por transação, ao abrigo dos seus próprios termos. O seu painel Stripe mostra as taxas que se aplicam à sua conta. Os reembolsos, as transferências e as disputas tratam-se no Stripe — ver /pt/help/payments/stripe/.

O QUE OS SEUS CLIENTES VEEM

Que aspeto tem para eles a página de encomendas?

O seu. O logótipo, as imagens e as cores vêm de **Negócio → Site → Aspeto**, e o endereço é o seu próprio subdomínio ou o seu próprio domínio. O checkout funciona sem conta. O carrinho enumera todas as linhas de preço antes de o cliente pagar — os seus preços, as taxas, a gorjeta e qualquer desconto.



Que termos e condições veem os meus clientes?

Os seus, na página /terms do seu endereço de encomendas, gerados no registo. Dizem que o contrato se forma quando confirma a encomenda e que resolve as reclamações no prazo de 30 dias. Para os revisar:

1. Abra **Definições** → **Geral** → **Definições**, separador **Termos e Políticas**.
2. Leia **Termos e Condições (HTML)** — texto simples funciona.
3. Verifique a redação sobre o cancelamento: o modelo permite cancelar apenas antes de confirmar a encomenda; o sistema, atualmente, permite-o até a encomenda ser marcada como pronta.
4. Clique em **Pré-visualização** e guarde.

É o seu contrato com o seu cliente, por isso mande-o verificar pelo seu próprio advogado.

O que é o FOXI ID e o que significa para mim?

O FOXI ID é a conta de cliente partilhada: um e-mail e uma palavra-passe funcionam em todos os sites de encomendas Foxi.food e pré-preenchem os dados do cliente no seu checkout. Em troca, os Termos pedem duas coisas. Informe os seus clientes de que o sistema de encomendas funciona com tecnologia FoxiFood e de que o início de sessão é feito através do FOXI ID. E mantenha os Termos de Utilização e o Aviso de Privacidade do FOXI ID na sua página, tal como lhe são fornecidos e sem alterações — o campo **Termos e Condições (HTML)** é o lugar mais simples.

Quem emite o recibo — eu ou o sistema?

O restaurante. É o vendedor, por isso é a si que cabe emitir o documento fiscal ou de caixa registadora. Em seu nome, a plataforma envia as confirmações de encomenda, os avisos de encomenda pronta e um e-mail com o recibo — um comprovativo de pagamento com discriminação do IVA, não um documento fiscal. Os seus Termos Específicos do País indicam o sistema fiscal do seu país, onde exista: o sistema da sua caixa registadora e o software de faturação certificado com comunicação obrigatória das faturas à autoridade tributária. Que obrigações se aplicam ao seu caso, e como, é uma pergunta para o seu contabilista.

Como são faturadas as contas empresariais?

É o restaurante que fatura a empresa. Em **Finanças** → **Contabilidade** → **Contas empresariais**, cada conta tem um **Extrato** mensal, e é a partir dele que emite a fatura — o Foxi.food não emite nada aos seus clientes empresariais. As encomendas de contas empresariais são registadas como encomendas em dinheiro, por isso não se aplica o desconto por pagamento com cartão; valem as regras da taxa em dinheiro indicadas acima.

SUPORTE: QUEM RESPONDE A QUEM

Quem trata dos meus clientes?

O restaurante. O Foxi.food não presta suporte ao consumidor: a sua página de suporte e os e-mails aos clientes remetem-nos de volta para si. As suas ferramentas estão na própria encomenda: uma conversa com o cliente e **Propor substituição** quando um artigo acaba. As reclamações sobre a comida, os artigos em falta ou uma entrega atrasada são suas. Uma exceção: a conta FOXI ID de um cliente, cujas questões de início de sessão e de eliminação seguem para support@foxi.food.

O que cobre o suporte do próprio Foxi.food?

O software, não os seus clientes. O suporte é por e-mail; pode escrever na sua própria língua, embora os Termos considerem a versão inglesa vinculativa. Pode comunicar uma falha crítica a qualquer momento, e os documentos dizem que será tratada o mais rapidamente possível. O tempo de resposta medido começa quando o suporte confirma a receção, de segunda a sexta-feira, das 9:00 às 17:00 CET. Conte com uma hora para um serviço em baixo e quatro horas para pagamentos que falham. São tempos de resposta, não tempos de resolução.



O que acontece se o serviço ficar em baixo?

O Foxi.food tem como objetivo 99,5 % de disponibilidade por mês, mas isso é um objetivo: não o cumprir, por si só, não lhe dá direito a qualquer crédito. Pode ser emitido um crédito proporcional por uma interrupção contínua superior a 72 horas num mês de faturação (/legal/refund-policy/). A manutenção anunciada não conta. Nem os acontecimentos fora do controlo do fornecedor — força maior, DDoS, falhas no Stripe, nos fornecedores de DNS, nos registadores de domínios ou no alojamento. Nem nada que tenha origem do seu lado, como um domínio que expirou. As funcionalidades em beta estão excluídas (/legal/service-level-agreement/).

OS SEUS DADOS E OS SEUS CLIENTES

A quem pertencem os dados?

A si. Os Termos dizem que mantém todos os direitos sobre os seus dados e que os dados de clientes recolhidos através do seu site de encomendas «pertencem exclusivamente ao restaurante parceiro que opera esse site». Exporte quando quiser: **Finanças → Contabilidade → Exportação de dados** dá-lhe transações, encomendas ou pagamentos a estafetas em CSV ou JSON (máximo 10 000 registos). **Definições → Segurança e dados → Dados e exportação** é a exportação em JSON para a portabilidade prevista no RGPD.

Bom saber: a plataforma não é o seu arquivo contabilístico. Os Termos fazem das cópias de segurança uma responsabilidade sua: exporte todos os meses e antes de ativar a eliminação em modo estrito do RGPD. Pergunte ao seu contabilista quanto tempo deve guardar os registos.

Quem é o responsável pelo tratamento dos dados?

É o restaurante que decide o que acontece aos dados de encomenda dos seus clientes. É o responsável pelo tratamento, e a Elite Digital Services, LLC trata-os por sua conta ao abrigo do Acordo de Tratamento de Dados. Quanto aos dados da conta FOXI ID — credenciais de início de sessão, sessões de autenticação e os dados de pré-preenchimento do checkout —, os Termos fazem da Elite Digital Services a responsável pelo tratamento. Indique essa divisão na informação de privacidade que publica (/legal/foxi-id-privacy-notice/). O Acordo faz parte dos Termos; o Stripe, a DigitalOcean e a Brevo são os seus subcontratantes. Os seus próprios deveres continuam a ser seus: a informação de privacidade, o consentimento de cookies, os pedidos de dados dos clientes e a comunicação de violações de dados ao Foxi.food no prazo de 24 horas e à sua autoridade de controlo no prazo de 72 horas.

PAÍSES E O CONTRATO

Que países podem registar-se?

Podem registar-se os restaurantes dos 70 países listados em /legal/country-terms/, cada um com uma adenda na língua local; esses Termos Específicos do País prevalecem sobre os Termos gerais. Os restaurantes de outros países suportados pelo Stripe também podem, atualmente, registar-se, ao abrigo dos Termos gerais. Em alguns países, a plataforma analisa o seu registo antes de a sua página ficar pública, normalmente em 24 a 48 horas. Registe-se em <https://www.foxi.food/pt/register/restaurant>. O serviço destina-se apenas a empresas, incluindo empresários em nome individual.



Com o que estou a concordar, exatamente?

Com um único contrato, montado a partir dos documentos listados abaixo. O núcleo são os Termos de Serviço, a tabela de preços do site e os seus Termos Específicos do País. Começa quando o seu registo é concluído com êxito e vigora de mês para mês. Rege-se pela lei do Delaware; os restaurantes da UE e do EEE podem também recorrer a um tribunal de Budapeste, e a lei local imperativa continua a aplicar-se. Os restaurantes dos EUA recorrem, em vez disso, à arbitragem, ao abrigo da secção 19.

Como o termino?

Cancele nas definições da sua conta ou escrevendo para support@foxi.food; produz efeitos no último dia do mês civil em curso, e as taxas em dívida continuam a ser devidas. O Foxi.food dá um pré-aviso de pelo menos 30 dias quando termina o contrato sem motivo, e o mesmo antes de uma alteração de preços ou de termos. Mas pode terminar o contrato de imediato em caso de incumprimento grave dos Termos, de insolvência ou de conduta que o exponha a ação das autoridades (Termos §16.3, §17.3). Tem então 30 dias de calendário para exportar os seus dados, salvo se a conta tiver sido bloqueada.

ONDE ENCONTRAR AJUDA

A quem pergunto, e sobre o quê?

- **Suporte do Foxi.food** — support@foxi.food, de segunda a sexta-feira, das 9:00 às 17:00 CET. Inclua o e-mail da sua conta, o nome do restaurante e o que esperava.
- **Na administração** — o **Manual** no menu esquerdo, o botão **Guia** em cada página, **Perguntar ao Foxi** em baixo à direita.
- **O seu contabilista** — IVA, obrigações de faturação e contabilidade.
- **Outros guias** — </pt/help/getting-started/>, </pt/help/payments-and-fees/>, </pt/help/payments/stripe/>.

Que documentos regulam este tema?

- Termos de Serviço, Termos Específicos do País, Preços — </legal/terms-of-service/>, </legal/country-terms/>, </pricing/>
- Privacidade, Tratamento de Dados, RGPD, Cookies — </legal/privacy-policy/>, </legal/data-processing-agreement/>, </legal/gdpr/>, </legal/cookies/>
- Política de Utilização Aceitável, Reembolsos, Nível de Serviço — </legal/acceptable-use-policy/>, </legal/refund-policy/>, </legal/service-level-agreement/>
- Termos de Utilização e Aviso de Privacidade do FOXI ID — </legal/foxi-id-terms-of-use/>, </legal/foxi-id-privacy-notice/> — publique ambos na sua própria página de encomendas

AINDA TEM DÚVIDAS?

O suporte técnico para restaurantes está disponível por e-mail. Indique o nome do seu restaurante e, quando aplicável, o número da encomenda.

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



Digitalize para abrir a versão mais recente deste guia online: www.foxifood.com/pt/help/how-it-works/