



GUIA PARA RESTAURANTES

PAGAMENTOS, TAXAS E EXTRATOS

Os pagamentos com cartão entram na sua própria conta Stripe, o dinheiro fica na sua caixa e o Foxi.food é pago por encomenda. Este guia explica cada linha de dinheiro, o extrato mensal e o que entregar ao seu contabilista.



www.foxifood.com/help/

Atualizado: 2026-09-05 · setembro de 2026



ÍNDICE

01	Como circula o dinheiro	2	05	Documentos para si e para o seu cliente	5
02	A taxa de processamento do Foxi.food	2	06	Gorjetas	6
03	Taxa de entrega, taxa de cartão do Stripe e desconto de cartão	3	07	Descontos, cartões de oferta e contas empresariais	6
04	O seu extrato mensal	4	08	Para o seu contabilista	7
			09	Onde encontrar ajuda	7

COMO CIRCULA O DINHEIRO

Para onde vai o dinheiro do meu cliente?

Diretamente para si. Um pagamento com cartão é cobrado na sua própria conta Stripe, que o Stripe transfere para o seu banco. O Foxi.food nunca retém a sua receita — o vendedor é o seu restaurante. A conta Stripe pertence ao restaurante: abre-a em seu nome durante a ativação e são os termos do próprio Stripe que se lhe aplicam. Gere-a em **Definições → Geral → Definições**, separador **Pagamentos (Gerir conta de pagamento, Abrir painel Stripe)**; só os proprietários a veem (detalhes: </pt/help/payments/stripe/>). Não há mensalidade nem custo de ativação. A plataforma cobra a taxa de processamento de 0,45 €, paga pelo seu cliente, mais uma taxa de entrega nas encomendas com estafeta (ver abaixo).

O que chega à minha conta bancária de uma encomenda com cartão?

Em cada encomenda com cartão, o Stripe transfere o valor cobrado menos:

1. a taxa de processamento de 0,45 € — o seu cliente paga-a adicionalmente ao preço;
2. a taxa de entrega da plataforma, apenas nas encomendas com estafeta;
3. a taxa de cartão do próprio Stripe.

O Stripe transfere segundo o seu próprio calendário, normalmente dentro de alguns dias úteis. Para fazer corresponder uma transferência, compare o painel Stripe com **Encomendas (CSV)** por data e valor. Se as transferências pararem, a causa habitual é uma verificação Stripe incompleta: o separador **Pagamentos** mostra então **A conta Stripe está restrita**. Clique em **Resolver restrições** e acrescente o que o Stripe pedir. Isso resolve-se com o Stripe — o Foxi.food não pode libertar transferências.

A TAXA DE PROCESSAMENTO DO FOXI.FOOD

Quem paga a taxa de processamento e qual é o valor?

O cliente. Todas as encomendas feitas pelo site ou pela aplicação têm uma taxa de processamento de 0,45 €, apresentada no carrinho como linha própria, **Taxa de processamento**. Aplica-se a entrega e recolha, a cartão e a dinheiro, salvo se a plataforma tiver configurado uma exceção para o seu restaurante. As encomendas à mesa por código QR e as encomendas por telefone introduzidas pelo seu pessoal não a têm. Fora da zona euro, a plataforma cobra um equivalente fixo, não uma conversão. Atualmente são 11,50 CZK na República Checa, 1,90 PLN na Polónia e 180 HUF na Hungria. Para confirmar o valor que se aplica a si, leia a linha **Taxa de processamento** no seu carrinho.



Como é cobrada a taxa numa encomenda com cartão?

Automaticamente. Quando o cartão é cobrado na sua conta Stripe, o Stripe entrega a taxa à plataforma (uma «taxa de aplicação»). Ambas as taxas da plataforma aparecem depois na coluna **Taxas Foxi** do seu extrato mensal — ver «O seu extrato mensal». O ficheiro **Encomendas (CSV)** não tem coluna para as taxas da plataforma; a taxa de processamento de cada encomenda é a linha **Taxa de processamento** no detalhe dessa encomenda.

Como é cobrada a taxa numa encomenda em dinheiro?

Cobra o total inteiro da encomenda, incluindo os 0,45 €, e a taxa é contada em **Taxas Foxi**. Essa coluna soma as encomendas com cartão e em dinheiro em conjunto, sem um valor separado para o que deve pelas encomendas em dinheiro — as de cartão já foram retiradas através do Stripe.

O que os documentos hoje não dizem: como paga as taxas das encomendas em dinheiro, quando, em que documento e o que acontece num mês só com encomendas em dinheiro. O manual diz que a plataforma o informará de como liquidar. O que fazer por agora:

1. guarde o valor de **Taxas Foxi** de cada mês fechado;
2. escreva para support@foxi.food indicando o mês do extrato e pergunte como e quando pagar;
3. pergunte ao seu contabilista como o lançar.

Pago a taxa em encomendas canceladas, reembolsadas ou não levantadas?

Atualmente, uma encomenda cancelada não regista nenhuma taxa da plataforma. O resto depende da situação:

- **Cancela uma encomenda paga com cartão** — clique em **Cancelar pedido**; o reembolso é automático e integral, e não é registada nenhuma taxa.
- **Encomenda em dinheiro que ninguém levantou** — clique em **Cancelar pedido**; sem taxa. Se, em vez disso, a marcar como entregue, é registada uma taxa em **Taxas Foxi**.
- **Encomenda paga com cartão e nunca levantada** — o dinheiro já está na sua conta Stripe. Reembolsar ou não é decisão sua, como vendedor. **Cancelar pedido** reembolsa a totalidade; um reembolso parcial faz-se no painel Stripe.

Uma encomenda totalmente reembolsada fica fora de **Receita**, **Taxas Foxi** e **A receber**.

Bom saber: este é o comportamento atual, não um direito contratual. A Política de Reembolsos estabelece que as taxas de processamento por encomenda e a taxa de cartão do Stripe não são devolvidas nas encomendas reembolsadas.

TAXA DE ENTREGA, TAXA DE CARTÃO DO STRIPE E DESCONTO DE CARTÃO

O que é a taxa de entrega da plataforma nas encomendas com estafeta?

As encomendas feitas pelo site ou pela aplicação e entregues por estafeta têm uma taxa de entrega adicional da plataforma, atualmente 10 % dos artigos mais gorjeta menos descontos. É paga por si e cobre a aplicação para estafetas e as ferramentas de despacho. Vê-a no resumo de taxas do **Manual** da administração e na coluna **Taxas Foxi** do seu extrato. As suas próprias taxas de entrega e de serviço, definidas em **Operações → Entrega → Preços e regras**, ficam fora da base de cálculo. A **Taxa de entrega** que o seu cliente paga é um valor seu e fica consigo quando são os seus próprios estafetas a entregar.



O que cobra o Stripe e onde estão os documentos do Stripe?

O Stripe cobra-lhe a sua taxa de processamento de cartões ao abrigo dos seus próprios termos — o Foxi.food não a define nem a recebe. Tipicamente é 1,5 % + 0,25 € por transação para cartões europeus standard. Para cartões empresariais é cerca de 2 % mais 0,25 €. Os Termos e /pricing/ indicam este intervalo. Os documentos de taxas do Stripe estão no seu painel Stripe ([Abrir painel Stripe](#)).

O que é o desconto por pagamento com cartão e quem o financia?

Um incentivo automático ao pagamento online, apresentado no checkout como **Desconto por pagamento com cartão** — 5 % por defeito. É financiado por si, a partir do preço da encomenda. É calculado apenas sobre os artigos e, atualmente, aplica-se só a pagamentos online com cartão — nunca a dinheiro, a encomendas à mesa por código QR, a contas empresariais ou à taxa de processamento. A plataforma define a percentagem e não a pode alterar na administração; se precisar de outra, escreva para support@foxi.food.

Que taxas se aplicam a que encomendas?

Use esta tabela para ver quem paga o quê em cada tipo de encomenda. A taxa de entrega da plataforma são os 10 % do Foxi.food; a sua própria **Taxa de entrega** e **Taxa de serviço** ([Operações](#) → [Entrega](#) → [Preços e regras](#)) não são taxas da plataforma e ficam consigo. A taxa de cartão do Stripe aplica-se sempre que um cartão é cobrado.

Encomenda	Taxa de processamento (cliente)	Taxa de entrega da plataforma 10 % (restaurante)	Taxa de cartão do Stripe (restaurante)
Site/aplicação, entrega por estafeta	Sim (cartão e dinheiro)	Sim	Encomendas com cartão
Site/aplicação, recolha	Sim (cartão e dinheiro)	Não	Encomendas com cartão
Encomenda à mesa por código QR	Não	Não	Se for paga online
Encomenda por telefone introduzida pelo pessoal	Não	Não	Se for paga por ligação de pagamento

O SEU EXTRATO MENSAL

Onde está o meu extrato mensal e o que mostra?

Em **Finanças** → **Contabilidade** → **Faturas e recibos** (só proprietários), na página **Extrato mensal**. Uma linha por mês mostra **Encomendas**, **Receita**, **Taxas Foxi**, **IVA**, **A receber** e **Estado**. **Taxas Foxi** são as taxas da plataforma do mês: as taxas de processamento, mais eventuais taxas de entrega nas encomendas com estafeta. O mês em curso está marcado como **Aberto** (provisório) e fecha automaticamente depois do fim do mês.

O que é «A receber» — o Foxi.food transfere-o para mim?

Não. **A receber** é um valor contabilístico, não uma transferência. A nota da administração começa assim: «A receber = receita após as taxas Foxi. A receita em dinheiro fica diretamente consigo — apenas a parte por cartão é paga.»

Bom saber: A receber inclui o dinheiro que já tem em caixa e ignora a taxa de cartão do Stripe. Por isso, não será igual às suas transferências do Stripe.



Que ficheiros posso descarregar para o meu contabilista?

Cada mês oferece dois ficheiros:

- **Resumo (CSV)** — encomendas, receita, taxas Foxi, valor a receber, receita de cartão e de dinheiro, gorjetas, descontos, reembolsos e uma linha de IVA por taxa (líquido; imposto; bruto).
- **Encomendas (CSV)** — todas as encomendas do mês.

Finanças → Contabilidade → Exportação de dados acrescenta as **Transações financeiras**, as encomendas ou os **Pagamentos de estafeta** para qualquer intervalo de datas, em CSV ou JSON, até 10 000 registos. As transações e os pagamentos de estafeta são indicados na unidade monetária mais pequena (cêntimos) — 1250 significa 12,50. A própria página do extrato mostra os últimos 12 meses.

A plataforma é o meu arquivo contabilístico?

Não — os Termos de Serviço tornam-no responsável por determinar os seus próprios prazos de conservação e por cumprir as regras fiscais e contabilísticas de arquivo do seu país. Pergunte ao seu contabilista durante quanto tempo os deve guardar. Depois de o Contrato terminar, tem normalmente 30 dias de calendário para exportar os seus dados, mas não se a conta tiver sido bloqueada por violação dos Termos. A seguir, são eliminados, sem prejuízo dos deveres legais de arquivo do próprio Foxi.food.

Bom saber: Ativar Modo Rigoroso GDPR (**Definições → Geral → Definições**, separador **GDPR e Proteção de Dados**) elimina o histórico de encomendas de forma irreversível — exporte primeiro os seus ficheiros.

DOCUMENTOS PARA SI E PARA O SEU CLIENTE

Recebo do Foxi.food uma fatura pelas suas taxas?

Atualmente, a administração dá-lhe um extrato mensal (CSV) — não uma fatura com número e dados do emitente. Os Termos de Serviço preveem que o Fornecedor (Elite Digital Services, LLC) emita as faturas eletronicamente para o e-mail da sua conta. Se precisar de uma fatura e nenhuma tiver chegado, escreva para support@foxi.food indicando o mês do extrato. Se o extrato por si só basta para a sua contabilidade, pergunte ao seu contabilista.

Que documento recebe o meu cliente?

A plataforma envia e-mails ao seu cliente em nome do seu restaurante. Ele recebe uma confirmação da encomenda com uma ligação de acompanhamento, um aviso de encomenda pronta e um recibo na entrega. O recibo é o documento que o seu cliente guarda: uma prova de pagamento, não um documento fiscal, com todas as linhas de preço, incluindo a taxa de processamento. Para os sujeitos passivos de IVA acrescenta a discriminação do IVA por taxa, com a sua denominação social e os seus números de identificação fiscal (NIF/NIPC). As encomendas à mesa por código QR não enviam e-mails.

Quem emite o documento fiscal — eu ou o sistema?

É a si que cabe, como vendedor. Os Termos obrigam-no a cumprir o sistema fiscal ou de comunicação eletrónica de receitas do seu país e a emitir documentos fiscais adequados. Em Portugal, isso significa software de faturação certificado e a comunicação das faturas à Autoridade Tributária. Os Termos Específicos por País (</legal/country-terms/>) identificam-no onde exista. Atualmente não há ligação funcional à caixa registadora — em **Definições → Integrações**, os itens de caixa registadora estão marcados como **Em breve**. Se uma encomenda online tem de ser comunicada, e quando, pergunte ao seu contabilista.



GORJETAS

Quem recebe as gorjetas online?

Os clientes podem acrescentar uma gorjeta no site, na aplicação e nas contas à mesa por código QR. Nas encomendas com cartão, ela entra na sua conta Stripe com a encomenda; nas encomendas em dinheiro, é o restaurante que a recebe. Numa entrega feita por um estafeta seu, diz o manual, é creditada a esse estafeta. Atualmente aparece na exportação **Transações financeiras (Finanças → Contabilidade → Exportação de dados)** como linhas do tipo `courier_tip` — as mesmas linhas que o registo da administração identifica como **Gorjeta para o estafeta**. O Foxi.food não paga nada aos estafetas; a liquidação com eles é feita por si. Nos restantes casos, a gorjeta fica consigo.

São cobradas taxas ou IVA sobre as gorjetas?

Não é acrescentada taxa de processamento à gorjeta. Nas encomendas com estafeta, a taxa de entrega da plataforma é calculada sobre os artigos mais gorjeta menos descontos. Atualmente, o sistema não acrescenta IVA à gorjeta e mantém-na fora da discriminação do IVA. O extrato mostra as gorjetas em separado (**Gorjetas**). Nenhum documento trata do tratamento fiscal ou salarial — se uma gorjeta é receita, remuneração ou um valor de passagem, pergunte ao seu contabilista.

DESCONTOS, CARTÕES DE OFERTA E CONTAS EMPRESARIAIS

Quem suporta os descontos e os códigos promocionais?

O restaurante — cada desconto é uma redução do preço que definiu. Isso abrange os códigos promocionais e as ofertas automáticas de **Negócio → Marketing → Códigos promo e descontos**, as recompensas de fidelização, as **Ofertas last call** e o desconto por pagamento com cartão. O cliente vê cada um como linha própria no carrinho. Um desconto nunca reduz a taxa de processamento, e uma promoção de entrega gratuita não reduz a base da taxa de entrega da plataforma.

Como funcionam os cartões de oferta em termos de dinheiro?

Uma vez o Stripe ativo, o seu site de encomendas passa a oferecer cartões de oferta automaticamente. Os valores predefinidos são 10, 20, 30, 50 ou 100 na moeda do seu restaurante (euros na zona euro). O dinheiro entra na sua conta Stripe no momento da venda e o cliente gasta o saldo no checkout — ver **Negócio → Marketing → Cartões de oferta**.

Anular apenas invalida um cartão: o dinheiro não é devolvido automaticamente, por isso reembolse primeiro o comprador no painel Stripe.

Como são faturadas as contas empresariais e os assinantes de refeições?

Crie a conta em **Finanças → Contabilidade → Contas empresariais**. Os seus funcionários encomendam depois sobre a conta, liquidada como dinheiro (sem cartão). Todos os meses, o botão **Extrato** lista as encomendas da empresa — essa fatura é emitida por si, não pelo Foxi.food. A taxa de processamento aplica-se como em qualquer encomenda em dinheiro; o desconto por pagamento com cartão não. **Operações → Entrega → Assinantes de refeições** funciona de forma semelhante para os habituais do almoço: encomendas internas sem taxa de processamento e totais mensais divididos entre dinheiro e fatura.



PARA O SEU CONTABILISTA

O que dizem os Termos sobre o IVA das taxas do Foxi.food?

Os Termos de Serviço afirmam que todos os preços são «preços líquidos, sem quaisquer impostos indiretos aplicáveis (como IVA, GST ou imposto sobre vendas)». O Utilizador — o seu restaurante — «é responsável pela autoliquidação e pela declaração de quaisquer impostos aplicáveis aos serviços adquiridos». Para Utilizadores «estabelecidos na União Europeia e registados para efeitos de IVA, aplica-se o mecanismo de autoliquidação (reverse charge)». Para «empresas sediadas na UE não registadas para efeitos de IVA, o Fornecedor não cobra impostos adicionais». O que tem de autoliquidar, declarar ou entregar — pergunte ao seu contabilista.

A taxa de processamento é receita minha ou dinheiro que cobro para a plataforma?

Os documentos descrevem a mecânica, não o tratamento contabilístico. Dizem que:

- os Termos chamam-lhe Taxa de Serviço do Fornecedor, «acrescentada ao total da encomenda do cliente»;
- é apresentada ao seu cliente como linha própria e consta da prova de pagamento emitida em seu nome;
- o resumo das linhas de preço do manual atribui-a à plataforma, não ao restaurante.

O extrato sustenta as duas leituras: **Receita** é bruta, **Taxas Foxi** está separada, **A receber** é líquido. Como lançar a linha, pelo bruto ou pelo líquido — pergunte ao seu contabilista.

Que dados entrego ao meu contabilista?

Entregue estes elementos juntamente com os ficheiros do extrato dos meses em questão:

- **Parte contratante:** Elite Digital Services, LLC, 1111B S Governors Ave #21653, Dover, DE 19904, USA. Se o seu contabilista precisar do respetivo número de identificação fiscal, peça-o a support@foxi.food. O número fiscal no final dos Termos é o do representante na UE (Euro business company Kft.), não o da parte contratante.
- **Vendedor:** o seu restaurante — é o seu restaurante que emite o documento fiscal.
- **Valores das taxas e quem as suporta:** ver a tabela acima.

ONDE ENCONTRAR AJUDA

A quem pergunto sobre taxas, extratos e pagamentos?

- **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, o mês do extrato ou os números das encomendas e uma captura de ecrã.
- **O seu painel Stripe** — taxas, transferências, reembolsos e disputas (chargebacks) do Stripe; ver </pt/help/payments/stripe/>.
- **O seu contabilista** — IVA, comunicação fiscal e contabilidade; a plataforma fornece dados, não aconselhamento fiscal.

Que documentos regulam este tema?

- Termos de Serviço — </legal/terms-of-service/>
- Política de Reembolsos — </legal/refund-policy/>
- Termos Específicos por País — </legal/country-terms/>
- Preços — </pricing/>



Os Termos e /pricing/ fixam a taxa de processamento de 0,45 € e indicam o intervalo da taxa do Stripe; só os Termos fixam o pré-aviso de 30 dias para alterações de preços. A Política de Reembolsos regula os reembolsos de taxas, e os Termos Específicos por País acrescentam as regras fiscais locais. O resumo de taxas atual no **Manual** da administração e o seu extrato mensal mostram a taxa de entrega da plataforma nas encomendas com estafeta. Onde os documentos são omissos, pergunte a support@foxi.food ou ao seu contabilista. Este guia está online em <https://www.foxifood.com/pt/help/payments-and-fees/>.

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/payments-and-fees/