



GHID PENTRU RESTAURANTE

CUM FUNCTIONEAZĂ FOXI.FOOD'

Foxi.food este o platformă tehnologică: oferă restaurantului dumneavoastră un site propriu de comenzi, comenzi de la masă prin cod QR și plăți online. Vânzătorul rămâneți dumneavoastră — acest ghid explică ce înseamnă acest lucru în practică.



www.foxifood.com/help/

Actualizat: 2026-09-05 · Septembrie 2026



CUPRINS

01	Ce este Foxi.food — și ce nu este	2	06	Suport: cine răspunde cui	5
02	Cum comandă clienții dumneavoastră	2	07	Datele dumneavoastră și clienții dumneavoastră	6
03	Ce primiți în administrare	3	08	Țările și contractul	7
04	Cât costă și cine încasează banii	4	09	Unde găsiți ajutor	7
05	Ce văd clienții dumneavoastră	4			

CE ESTE FOXI.FOOD — ȘI CE NU ESTE

Ce primesc, concret?

Un site propriu de comenzi, comenzi de la masă prin cod QR, plăți online cu cardul și o administrare la <https://www.foxi.food/ro/login/restaurant>. Este un software pe care îl operați dumneavoastră, nu un canal de vânzare la care vă alăturați. Foxi.food nu este un marketplace și nici un intermediar, nu livrează mâncare, nu angajează curieri și nu răspunde clienților dumneavoastră, iar consultanță fiscală, contabilă, juridică sau privind siguranța alimentară nu oferă. Nu există taxă lunară și nici taxă de instalare. Comisioanele sale apar mai jos, la „Cât costă”. Pașii de configurare se află în </ro/help/getting-started/>.

Care sunt părțile implicate?

Patru, iar numai una vinde mâncare.

- **Dumneavoastră** — comerciantul și vânzătorul: fiecare comandă este contractul dumneavoastră cu clientul, așa că termenii, reclamațiile (30 de zile), informațiile despre alergeni și prețuri și bonul vă aparțin.
- **Clienții dumneavoastră** — ei cumpără de la dumneavoastră; contul lor FOXI ID funcționează pe baza Termenilor de utilizare FOXI ID și a Notei de informare privind confidențialitatea.
- **Foxi.food** — furnizorul de tehnologie, Elite Digital Services, LLC (Dover, Delaware, SUA), cu un reprezentant GDPR pentru UE la Budapesta.
- **Stripe** — furnizorul de plăți cu cardul, pe un cont pe numele restaurantului dumneavoastră.

CUM COMANDĂ CLIENȚII DUMNEAVOASTRĂ

De unde vin comenzile mele?

Toate cele patru rute alimentează aceeași listă de comenzi:

- site-ul dumneavoastră de comenzi;
- aplicația pentru clienți Foxi.food, dacă clientul o are deja instalată;
- un cod QR de pe masă;
- comenzile telefonice sau de la tejghea introduse de personalul dumneavoastră.

Livrarea și preluarea funcționează pe site, în aplicație și la comenzile introduse de personal. Consumul la fața locului funcționează pe canalul QR.



Cum activez sau dezactivez un canal?

Setări → General → Setări conține blocul **Canale de comandă**, cu trei comutatoare: **Livrare cu curier**, **Preluare** și **Comenzi la masă (QR)**. Un canal dezactivat dispare imediat de la finalizarea comenzii; site-ul, aplicația și comenzile introduse de personal nu au un comutator separat. Comutatorul **Acceptare comenzi** din bara de sus pune totul pe pauză, inclusiv comenzile introduse de personalul dumneavoastră.

Pot clienții să comande și să plătească la masă?

Da, pe canalul QR; codul deschide aplicația dacă clientul o are, altfel pagina dumneavoastră de comenzi. Fiecare rundă ajunge la bucătărie pe aceeași notă deschisă; clientul plătește apoi de pe telefon sau la personalul dumneavoastră. Plata de pe telefon are nevoie de un cont Stripe activ și de **Plată online prin card** activată pentru **Dining (comandă de la masă)**. O găsiți în **Setări → General → Setări**, fila **Plăți**, secțiunea **Plăți la fața locului**; comutatoarele pentru livrare și preluare sunt separate. Fiecare comandă QR de la masă este acceptată de bucătăria sau de personalul dumneavoastră.

La ce servește aplicația comună pentru clienți?

Foxi.food publică o singură aplicație pentru clienți, comună tuturor restaurantelor sale. Un client care o are instalată vede meniul dumneavoastră în limba lui și comandă de la dumneavoastră; acele comenzi ajung în administrarea dumneavoastră ca oricare comandă din web. Fiecare restaurant are propriul site de comenzi, pe propriul domeniu sau subdomeniu. Singurele date care trec de la un restaurant la altul sunt datele de contact, pentru precompletarea formularului de comandă.

CE PRIMIȚI ÎN ADMINISTRARE

Ce poate face echipa mea acolo?

Comenzile sosesc cu sunet, cu o notificare și, opțional, cu un bon tipărit; le acceptați indicând un timp de preparare. Butoanele **Afișaj bucătărie** și **Mod servicii** din **Prezentare generală** deschid ecranele pentru tabletă. Fiecare primește o autentificare proprie și un **Rol**: contabilitatea, setările, aspectul, domeniul, prețurile de livrare, plățile către curieri și campaniile sunt rezervate proprietarilor, iar veniturile le mai vede doar un manager operații sau un lider de schimb.

Ce mai există dincolo de preluarea comenzilor?

În aceeași administrare:

- **Meniu** — categorii, produse, grupuri de opțiuni, un **Meniu săptămânal** și traduceri AI editabile în 24 de limbi.
- **Livrare** — curieri, zone, trepte de distanță și fișele de plată din **Operațiuni → Livrare**.
- **Marketing** — coduri promoționale, **Program de fidelitate**, carduri cadou, **Oferte last call**.
- **Clienți** — lista de clienți și **Notificări**, care trimit e-mailuri clienților ce au dat consimțământul de marketing la comandă.
- **Finanțe** — **Venituri și statistici**, **Decont lunar** în **Contabilitate → Facturi și chitanțe** și exporturi CSV sau JSON.

Se conectează cu casa mea de marcat sau cu programul meu de contabilitate?

Deocamdată nu, nu de la sine. Catalogul **Setări → Integrități** listează sisteme POS, fiscale, de contabilitate și de livrare, toate marcate cu **În curând**. Astăzi funcționează doar **Foxi API și Webhook-uri** și Stripe, așa că nimic nu ajunge automat în casa de marcat sau în programul de contabilitate. Ce comenzi trebuie înregistrate acolo, când și cum se marchează o plată online cu cardul sunt întrebări pentru contabilul dumneavoastră. Un programator sau furnizorul sistemului POS poate extrage comenzile prin **Chei API și Webhook-uri**.



CÂT COSTĂ ȘI CINE ÎNCASEAZĂ BANII

Cât costă Foxy.food?

Comenzile din web și din aplicație includ taxa de procesare Foxy.food de 0,45 €, plătită de clientul dumneavoastră ca linie separată la finalizarea comenzii, deopotrivă cu cardul și în numerar. Orice excepție este configurată de platformă. În afara zonei euro, taxa este un echivalent local fix, nu o conversie — 11,50 CZK, 1,90 PLN, 180 HUF (/ro/help/payments-and-fees/). Comenzile QR de la masă și comenzile telefonice introduse de personal nu au taxă de procesare. La comenzile cu cardul este reținută automat; la o comandă în numerar o încasați dumneavoastră. Apoi **Decont lunar** din **Finanțe → Contabilitate → Facturi și chitanțe** o înregistrează în coloana **Comisioane Foxy**, ca sumă datorată platformei. Platforma vă comunică cum și când o decontați. Reducerea pentru plata cu cardul, implicit 5%, este finanțată de dumneavoastră.

Cât costă comenzile cu curier?

Prezentarea actuală a comisiunelor din Manualul administrării și decontul dumneavoastră lunar arată un comision de livrare al platformei la comenzile cu curier (în prezent 10%); vezi /ro/help/payments-and-fees/. Dacă o cifră din coloana **Comisioane Foxy** vă surprinde, scrieți la support@foxi.food, cu luna și numărul comenzii. Taxa de livrare și taxa de serviciu pe care le stabiliți dumneavoastră sunt venitul dumneavoastră atunci când livrează proprii curieri. Un furnizor extern (Wolt Drive, Uber Direct) vă facturează separat, în baza propriului contract.

Cine primește bacșișul?

Restaurantul dumneavoastră. Bacșișul se încasează împreună cu comanda și ajunge în contul dumneavoastră Stripe; când livrează propriul curier, îi este creditat acestuia. La comenzile cu curier, comisionul de livrare al platformei se calculează la produse plus bacșiș minus reduceri; pe bacșiș nu se adaugă taxă de procesare. La o masă cu cod QR, întreaga notă și bacșișul rămân la dumneavoastră. Pentru contabilitate și salarizare, întrebați contabilul dumneavoastră. Extraopțiunile plătite sunt separate: un domeniu, campaniile publicitare (bugetul media plus o taxă de serviciu de 10%) și promovarea cu influenceri (de la 5% comision).

Am și un contract cu Stripe?

Practic, da. La activare deschideți un cont Stripe pe numele restaurantului dumneavoastră și acceptați acordul Stripe. Astfel, restaurantul dumneavoastră devine vânzător și pe partea de plăți, iar pe extrasul de card apare numele restaurantului dumneavoastră. Banii ajung direct acolo, iar Foxy.food nu vă păstrează niciodată veniturile. Stripe percepe propriul comision pentru card, de obicei între 1,5% și 2%, plus 0,25 € per tranzacție, în condițiile proprii. Ratele care se aplică contului dumneavoastră sunt afișate în panoul de control Stripe. Rambursările, viramentele și disputele se rezolvă în Stripe — vezi /ro/help/payments/stripe/.

CE VĂD CLIEȚII DUMNEAVOASTRĂ

Cum arată pagina de comenzi pentru ei?

Ca a dumneavoastră. Logoul, imaginile și culorile vin din **Afacere → Site → Aspect**, iar adresa este propriul dumneavoastră subdomeniu sau propriul domeniu. Finalizarea comenzii funcționează fără cont. Coșul afișează fiecare linie de preț înainte ca clientul să plătească — prețurile dumneavoastră, comisioanele, bacșișul și eventuala reducere.



Ai cui termeni și condiții văd clienții mei?

Pe ai dumneavoastră, în pagina /terms a adresei dumneavoastră de comenzi, generată la înregistrare. Ei prevăd că contractul se încheie în momentul în care confirmați comanda și că reclamațiile se soluționează în 30 de zile. Pentru a-i verifica:

1. Deschideți **Setări → General → Setări**, fila **Termeni și politici**.
2. Citiți **Termeni și condiții (HTML)** — text simplu este suficient.
3. Verificați formularea privind anularea: șablonul permite anularea doar înainte de confirmarea dumneavoastră, în timp ce sistemul o permite în prezent până când comanda este marcată ca pregătită.
4. Apăsați **Previzualizare** și salvați.

Este contractul dumneavoastră cu clientul, așa că cereți-i propriului avocat să îl verifice.

Ce este FOXI ID și ce înseamnă pentru mine?

FOXI ID este contul comun de client: o singură adresă de e-mail și o parolă funcționează pe orice site de comenzi Foxi.food și precompletează datele clientului la finalizarea comenzii la dumneavoastră. În schimb, Termenii vă cer două lucruri. Comunicați clienților dumneavoastră că sistemul de comenzi funcționează pe tehnologia FoxiFood și că autentificarea se face prin FOXI ID. Și păstrați pe pagina dumneavoastră Termenii de utilizare FOXI ID și Nota de informare privind confidențialitatea, așa cum au fost furnizate și nemodificate — câmpul **Termeni și condiții (HTML)** este locul cel mai simplu.

Cine emite bonul — eu sau sistemul?

Dumneavoastră. Sunteți vânzătorul, așa că documentul fiscal sau de casă de marcat vă revine. În numele dumneavoastră, platforma trimite confirmări de comandă, anunțuri că este gata și un e-mail cu bonul — o dovadă de plată cu defalcarea TVA, nu un document fiscal. Termenii specifici țării dumneavoastră numesc sistemul fiscal al țării, acolo unde există unul: eKasa în Slovacia, casele de marcat online și sistemul NAV Online Invoice în Ungaria. Ce obligații vă privesc și în ce mod este o întrebare pentru contabilul dumneavoastră.

Cum se facturează conturile de companie?

Facturați companiei chiar dumneavoastră. În **Finanțe → Contabilitate → Conturi de companie**, fiecare cont are un **Extras lunar**, din care emiteți factura — Foxi.food nu emite nimic clienților dumneavoastră companii. Comenzile din conturile de companie sunt plasate ca comenzi în numerar, așa că nu se aplică nicio reducere pentru plata cu cardul; regulile de mai sus privind taxa la numerar rămân valabile.

SUPORT: CINE RĂSPUNDE CUI

Cine se ocupă de clienții mei?

Dumneavoastră. Foxi.food nu oferă suport pentru consumatori: pagina lui de suport și e-mailurile către clienți îi trimit înapoi la dumneavoastră. Instrumentele dumneavoastră se află în comanda însăși: un chat cu clientul și **Propune o înlocuire** atunci când un produs se termină. Reclamațiile privind mâncarea, produsele lipsă sau o livrare întârziată vă revin. O singură excepție: contul FOXI ID al clientului, unde întrebările despre autentificare și ștergere merg la support@foxi.food.



Ce acoperă suportul propriu al Foxi.food?

Software-ul, nu clienții dumneavoastră. Suportul se oferă prin e-mail; puteți scrie în propria limbă, deși Termenii stabilesc că versiunea în engleză prevalează. O avarie critică o puteți raporta oricând, iar documentele spun că va fi tratată cât mai repede posibil. Timpul de răspuns măsurat începe în momentul în care suportul confirmă primirea, de luni până vineri, între 9:00 și 17:00 CET. Așteptați-vă la o oră pentru un serviciu căzut și la patru ore pentru plăți care nu funcționează. Acestea sunt timpi de răspuns, nu de remediere.

Ce se întâmplă dacă serviciul cade?

Foxi.food țintește o disponibilitate de 99,5% pe lună, dar aceasta este o țintă: nerespectarea ei, în sine, nu vă dă dreptul la nicio compensație. O compensație proporțională poate fi acordată pentru o întrerupere continuă mai lungă de 72 de ore într-o lună de facturare (/legal/refund-policy/). Menținerea anunțată nu se ia în calcul. Nici evenimentele din afara controlului furnizorului — forța majoră, atacurile DDoS, avariile la Stripe, la furnizorii de DNS, la registratori sau la furnizorul de găzduire. Nici ceva provocat de partea dumneavoastră, cum ar fi un domeniu expirat. Funcțiile beta sunt excluse (/legal/service-level-agreement/).

DATELE DUMNEAVOASTRĂ ȘI CLIENȚII DUMNEAVOASTRĂ

Cine este proprietarul datelor?

Dumneavoastră. Termenii prevăd că păstrați toate drepturile asupra datelor dumneavoastră, iar datele clienților colectate prin site-ul dumneavoastră de comenzi „aparțin exclusiv restaurantului partener care operează acel site”. Exportați oricând: **Finanțe → Contabilitate → Export de date** oferă tranzacțiile, comenzile sau plățile către curieri în format CSV sau JSON (maximum 10.000 de înregistrări). **Setări → Securitate și date → Date și export** este exportul JSON pentru portabilitatea datelor conform GDPR.

Bine de știut: platforma nu este arhiva dumneavoastră contabilă. Termenii lasă copiile de siguranță în sarcina dumneavoastră: exportați lunar și înainte de a activa ștergerea în modul strict GDPR. Întrebați contabilul cât timp trebuie păstrate înregistrările.

Cine este operatorul de date?

Dumneavoastră decideți ce se întâmplă cu datele de comandă ale clienților dumneavoastră. Sunteți operatorul de date, iar Elite Digital Services, LLC le prelucrează pentru dumneavoastră în baza Acordului de prelucrare a datelor. Pentru datele contului FOXI ID — datele de autentificare, sesiunile de autentificare și datele de precompletare de la finalizarea comenzii — Termenii stabilesc că operatorul de date este Elite Digital Services. Menționați această împărțire în informațiile privind confidențialitatea pe care le publicați (/legal/foxi-id-privacy-notice/). Acordul face parte din Termeni; Stripe, DigitalOcean și Brevo sunt subîmpuțerniciții săi. Propriile obligații rămân ale dumneavoastră: informațiile privind confidențialitatea, consimțământul pentru cookie-uri, cererile clienților privind datele lor, precum și raportarea incidentelor de securitate către Foxi.food în 24 de ore și către autoritatea dumneavoastră de supraveghere în 72 de ore.



ȚĂRILE ȘI CONTRACTUL

Care țări se pot înregistra?

Se pot înregistra restaurantele din cele 70 de țări listate la </legal/country-terms/>, fiecare cu un addendum în limba locală; acei Termeni specifici fiecărei țări prevalează asupra Termenilor generali. Restaurantele din alte țări pe care Stripe le acceptă se pot înregistra și ele în prezent, în baza Termenilor generali. În unele țări, platforma verifică înregistrarea înainte ca pagina dumneavoastră să devină publică, de regulă în 24–48 de ore. Înregistrați-vă la <https://www.foxi.food/ro/register/restaurant>. Serviciul este destinat exclusiv firmelor, inclusiv persoanelor fizice autorizate.

Cu ce sunt de acord, de fapt?

Cu un singur contract, alcătuit din documentele listate mai jos. Nucleul îl formează Termenii și condițiile, lista de prețuri de pe site și Termenii specifici țării dumneavoastră. Contractul începe în momentul în care înregistrarea reușește și curge de la lună la lună. Este guvernat de legislația statului Delaware, restaurantele din UE și SEE se pot adresa și unei instanțe din Budapesta, iar dispozițiile imperative din legislația locală rămân aplicabile. Restaurantele din SUA merg în schimb la arbitraj, conform secțiunii 19.

Cum îl închei?

Anulați din setările contului sau scriind la support@foxi.food; încetarea are efect în ultima zi a lunii calendaristice în curs, iar comisioanele neachitate rămân datorate. Foxi.food anunță cu cel puțin 30 de zile înainte când încheie contractul fără un motiv, și cu același termen înainte de o modificare de preț sau de condiții. Poate însă încheia contractul imediat în caz de încălcare gravă a Termenilor, de insolvență sau de conduită care îl expune la măsuri din partea autorităților (Termeni §16.3, §17.3). Aveți apoi 30 de zile calendaristice pentru a exporta datele, cu excepția cazului în care contul a fost blocat.

UNDE GĂSIȚI AJUTOR

Pe cine întreb și despre ce?

- **Supportul Foxi.food** — support@foxi.food, de luni până vineri, 9:00–17:00 CET. Includeți adresa de e-mail a contului, numele restaurantului și ce așteptați.
- **În administrare** — **Manual** în meniul din stânga, butonul **Ghid** de pe fiecare pagină, **Întrebă-l pe Foxi** în dreapta jos.
- **Contabilul dumneavoastră** — TVA, înregistrarea fiscală și contabilitatea.
- **Alte ghiduri** — </ro/help/getting-started/>, </ro/help/payments-and-fees/>, </ro/help/payments/stripe/>.

Ce documente reglementează acest subiect?

- Termenii și condițiile, Termenii specifici fiecărei țări, Prețuri — </legal/terms-of-service/>, </legal/country-terms/>, </pricing/>
- Confidențialitate, prelucrarea datelor, GDPR, cookie-uri — </legal/privacy-policy/>, </legal/data-processing-agreement/>, </legal/gdpr/>, </legal/cookies/>
- Utilizare acceptabilă, rambursări, nivelul serviciilor — </legal/acceptable-use-policy/>, </legal/refund-policy/>, </legal/service-level-agreement/>
- Termenii de utilizare FOXI ID și Nota de informare privind confidențialitatea — </legal/foxi-id-terms-of-use/>, </legal/foxi-id-privacy-notice/> — publicați-le pe ambele pe propria pagină de comenzi

MAI AVEȚI ÎNTREBĂRI?

Asistența tehnică pentru restaurante este disponibilă prin e-mail. Menționați numele restaurantului dvs. și, dacă este cazul, numărul comenzii.

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



Scanați pentru a deschide online cea mai recentă versiune a acestui ghid: www.foxifood.com/ro/help/how-it-works/