



GHID PENTRU RESTAURANTE

PLĂȚI, COMISIOANE ȘI EXTRASE

Plățile cu cardul ajung în contul dumneavoastră Stripe, numerarul rămâne în casă, iar Foxi.food este plătit pentru fiecare comandă. Acest ghid explică fiecare linie de bani, extrasul lunar și ce anume predați contabilului.



www.foxifood.com/help/

Actualizat: 2026-09-05 · Septembrie 2026



CUPRINS

01	Cum circulă banii	2	05	Documente pentru dumneavoastră și pentru clientul dumneavoastră	5
02	Taxa de procesare Foxy.food	2	06	Bacșișuri	6
03	Comisionul de livrare, comisionul Stripe pentru card și reducerea pentru card	3	07	Reduceri, carduri cadou și conturi de companie	6
04	Extrasul dumneavoastră lunar	4	08	Pentru contabilul dumneavoastră	7
			09	Unde găsiți ajutor	7

CUM CIRCULĂ BANII

Unde ajung banii clientului meu?

Direct la dumneavoastră. O plată cu cardul este încasată în contul dumneavoastră Stripe, pe care Stripe îl virează în banca dumneavoastră. Foxy.food nu vă păstrează niciodată veniturile — vânzătorul sunteți dumneavoastră. Contul Stripe aparține restaurantului dumneavoastră: îl deschideți pe numele dumneavoastră la activare, iar asupra lui se aplică termenii proprii ai Stripe. Îl administrați din **Setări → General → Setări**, fila **Plăți (Gestionare cont de plată, Deschidere panou de control Stripe)**; îl văd doar proprietarii (detalii: /ro/help/payments/stripe/). Nu există taxă lunară și nici taxă de instalare. Platforma percepe taxa de procesare de 0,45 €, plătită de clientul dumneavoastră, plus un comision de livrare la comenzile cu curier (mai jos).

Ce ajunge în contul meu bancar dintr-o comandă cu cardul?

Pentru fiecare comandă cu cardul, Stripe virează suma încasată minus:

1. taxa de procesare de 0,45 € — clientul dumneavoastră o plătește suplimentar față de preț;
2. comisionul de livrare al platformei, doar la comenzile cu curier;
3. comisionul propriu al Stripe pentru card.

Stripe virează după calendarul său, de obicei în câteva zile lucrătoare. Pentru a potrivi un virament, comparați panoul de control Stripe cu **Comenzi (CSV)** după dată și sumă. Dacă viramentele se opresc, cauza obișnuită este o verificare Stripe incompletă: în fila **Plăți** apare atunci **Contul Stripe este restricționat**. Apăsați **Rezolvare restricții** și adăugați ce cere Stripe. Aceasta se rezolvă cu Stripe — Foxy.food nu poate elibera viramentele.

TAXA DE PROCESARE FOXI.FOOD

Cine plătește taxa de procesare și cât este?

Clientul. Fiecare comandă din web sau din aplicație include o taxă de procesare de 0,45 €, afișată în coș ca linie separată, **Taxă de procesare**. Se aplică la livrare și la preluare, la card și la numerar, cu excepția cazului în care platforma a configurat o excepție pentru restaurantul dumneavoastră. Comenzile de la masă prin cod QR și comenzile telefonice introduse de personal nu o includ. În afara zonei euro platforma percepe un echivalent fix, nu o conversie. În prezent acesta este de 11,50 CZK în Cehia, 1,90 PLN în Polonia și 180 HUF în Ungaria. Pentru a verifica suma dumneavoastră, citiți linia **Taxă de procesare** din coș.



Cum se încasează taxa la o comandă cu cardul?

Automat. Când cardul este debitat în contul dumneavoastră Stripe, Stripe transferă taxa către platformă (o „application fee”). Ambele comisioane ale platformei apar apoi în coloana **Comisioane Foxi** din extrasul lunar — vezi „Extrasul dumneavoastră lunar”. Descărcarea **Comenzi (CSV)** nu are o coloană pentru comisioanele platformei; taxa de procesare a fiecărei comenzi este linia **Taxă de procesare** din detaliile comenzii.

Cum se încasează taxa la o comandă cu plata în numerar?

Încasați întregul total al comenzii, inclusiv cei 0,45 €, iar taxa este contabilizată în **Comisioane Foxi**. Coloana însumează la un loc comenzile cu cardul și cele în numerar, fără o cifră separată pentru ce datorați la comenzile în numerar — la cele cu cardul taxa a fost deja reținută prin Stripe.

Ce nu spun documentele astăzi: cum plătiți taxele de la comenzile în numerar, când, pe ce document și ce se întâmplă într-o lună cu comenzi doar în numerar. Manualul spune că platforma vă va comunica modul de decontare. Ce puteți face acum:

1. păstrați cifra **Comisioane Foxi** din fiecare lună închisă;
2. scrieți la support@foxi.food, cu luna extrasului, și întrebați cum și când plătiți;
3. întrebați contabilul cum să o înregistrați.

Plătesc taxa la comenzile anulate, rambursate sau neridicate?

În prezent, o comandă anulată nu înregistrează niciun comision al platformei. Restul depinde de situație:

- **Anulați o comandă plătită cu cardul** — apăsați **Anulare comandă**; rambursarea este automată și integrală, iar niciun comision nu este înregistrat.
- **Comandă în numerar neridicată** — apăsați **Anulare comandă**; niciun comision. Dacă o marcați în schimb ca livrată, se înregistrează un comision în **Comisioane Foxi**.
- **Comandă plătită cu cardul și niciodată ridicată** — banii se află deja în contul dumneavoastră Stripe. Dacă rambursați sau nu este decizia dumneavoastră, ca vânzător. **Anulare comandă** rambursează integral; o rambursare parțială o faceți din panoul de control Stripe.

O comandă rambursată integral este exclusă din **Venituri**, **Comisioane Foxi** și **De încasat**.

Bine de știut: acesta este comportamentul actual, nu un drept contractual. Politica de rambursare prevede că taxele de procesare per comandă și comisionul Stripe pentru card nu se restituie la comenzile rambursate.

COMISIONUL DE LIVRARE, COMISIONUL STRIPE PENTRU CARD ȘI REDUCEREA PENTRU CARD

Ce este comisionul de livrare al platformei la comenzile cu curier?

Comenzile din web și din aplicație livrate de curier includ un comision suplimentar de livrare al platformei, în prezent 10% din produse plus bacșiș minus reduceri. Îl plătiți dumneavoastră și acoperă aplicația pentru curieri și instrumentele de dispecerat. Îl vedeți în prezentarea comisioanelor din secțiunea **Manual** a administrării și în coloana **Comisioane Foxi** din extras. Propriile taxe de livrare și de serviciu, stabilite în **Operațiuni → Livrare → Prețuri și reguli**, rămân în afara bazei de calcul. **Taxa de livrare** plătită de client este tariful dumneavoastră; vă rămâne când livrează proprii curieri.



Ce percepe Stripe și unde sunt documentele Stripe?

Stripe vă percepe comisionul propriu de procesare a cardurilor conform termenilor săi — Foxi.food nici nu îl stabilește, nici nu îl încasează. De regulă este 1,5% + 0,25 € per tranzacție pentru cardurile europene standard. Pentru cardurile corporative este circa 2% plus 0,25 €. Termenii și /pricing/ indică acest interval. Documentele privind comisioanele Stripe se află în panoul de control Stripe (**Deschidere panou de control Stripe**).

Ce este reducerea pentru plata cu cardul și cine o finanțează?

Un stimulent automat pentru plata online, afișat la finalizarea comenzii ca **Reducere pentru plata cu cardul** — implicit 5%. O finanțată dumneavoastră din prețul comenzii. Se calculează numai la produse și, în prezent, se aplică doar plăților online cu cardul — niciodată la numerar, la comenzile de la masă prin cod QR, la conturile de companie sau la taxa de procesare. Rata este stabilită de platformă și nu o puteți modifica din administrare; scrieți la support@foxi.food dacă aveți nevoie de alta.

Ce comisioane se aplică la ce comenzi?

Folosiți acest tabel pentru a vedea cine plătește ce la fiecare tip de comandă. Comisionul de livrare al platformei este cel de 10% al Foxi.food; propriile dumneavoastră **Taxa de livrare** și **Taxa de serviciu** (**Operațiuni → Livrare → Prețuri și reguli**) nu sunt comisioane ale platformei și vă rămân. Comisionul Stripe pentru card se aplică de fiecare dată când este debitat un card.

Comandă	Taxă de procesare (clientul)	Comision de livrare al platformei 10% (dumneavoastră)	Comisionul Stripe pentru card (dumneavoastră)
Web/aplicație, livrare cu curier	Da (card și numerar)	Da	Comenzile cu cardul
Web/aplicație, preluare	Da (card și numerar)	Nu	Comenzile cu cardul
Comandă de la masă prin cod QR	Nu	Nu	Dacă este plătită online
Comandă telefonică introdusă de personal	Nu	Nu	Dacă este plătită prin link de plată

EXTRASUL DUMNEAVOASTRĂ LUNAR

Unde găsesc extrasul lunar și ce arată?

În **Finanțe → Contabilitate → Facturi și chitanțe** (doar proprietarii), în pagina **Decont lunar**. Un rând pe lună arată **Comenzi, Venituri, Comisioane Foxi, TVA, De încasat** și **Stare**. **Comisioane Foxi** reprezintă comisioanele platformei din luna respectivă: taxele de procesare, plus eventualele comisioane de livrare la comenzile cu curier. Luna în curs este marcată **Deschis** (provizoriu) și se închide automat după încheierea lunii.

Ce înseamnă „De încasat” — mi-i virează Foxi.food?

Nu. **De încasat** este o cifră contabilă, nu un transfer. Nota din administrare începe astfel: „De încasat = venitul după comisioanele Foxi. Încasările în numerar vă rămân direct — se virează doar partea plătită cu cardul.”

Bine de știut: suma de încasat include și numerarul pe care îl aveți deja și ignoră comisionul Stripe pentru card. Prin urmare, nu va fi egală cu viramentele dumneavoastră Stripe.



Ce fișiere pot descărca pentru contabil?

Fiecare lună oferă două descărcări:

- **Rezumat (CSV)** — comenzi, venituri, comisioane Foxi, sumă de încasat, încasări cu cardul și în numerar, bacșișuri, reduceri, rambursări și un rând de TVA pentru fiecare cotă (net; taxă; brut).
- **Comenzi (CSV)** — fiecare comandă a lunii.

Finanțe → Contabilitate → Export de date adaugă tranzacțiile financiare, comenzile sau plățile către curieri pentru orice interval de date, în format CSV sau JSON, până la 10.000 de înregistrări. Tranzacțiile și plățile către curieri sunt exprimate în cea mai mică unitate monetară (bani, cenți) — 1250 înseamnă 12,50. Pagina extrasului afișează ultimele 12 luni.

Este platforma arhiva mea contabilă?

Nu — Termenii vă fac responsabil de stabilirea propriilor perioade de păstrare și de respectarea regulilor fiscale și contabile de arhivare din țara dumneavoastră. Întrebați contabilul cât timp trebuie să le păstrați. După încetarea Contractului aveți în mod normal 30 de zile calendaristice pentru a vă exporta datele, dar nu dacă contul a fost blocat pentru încălcarea Termenilor. Apoi sunt șterse, sub rezerva obligațiilor legale proprii de arhivare ale Foxi.food.

Bine de știut: Activare mod GDPR strict (**Setări → General → Setări**, fila **GDPR și protecția datelor**) șterge ireversibil istoricul comenzilor — exportați-vă mai întâi fișierele.

DOCUMENTE PENTRU DUMNEAVOASTRĂ ȘI PENTRU CLIENTUL DUMNEAVOASTRĂ

Primesc de la Foxi.food o factură pentru comisioanele sale?

În prezent administrarea vă oferă un extras lunar (CSV) — nu o factură cu număr de factură și datele emitentului. Termenii și condițiile prevăd că Furnizorul (Elite Digital Services, LLC) emite facturile electronice, la adresa de e-mail a contului dumneavoastră. Dacă aveți nevoie de o factură și nu a sosit niciuna, scrieți la support@foxi.food cu luna extrasului. Dacă extrasul singur este suficient pentru contabilitatea dumneavoastră — întrebați contabilul.

Ce document primește clientul meu?

Platforma trimite e-mailuri clientului dumneavoastră în numele restaurantului. Acesta primește o confirmare a comenzii cu link de urmărire, o notificare când comanda este gata și o chitanță la livrare. Chitanța este documentul pe care clientul îl păstrează: o dovadă de plată, nu un bon fiscal, cu toate liniile de preț, inclusiv taxa de procesare. Pentru plătitorii de TVA se adaugă o defalcare a TVA pe cote, sub denumirea firmei și codurile fiscale (CUI/CIF și codul de TVA). Comenzile de la masă prin cod QR nu trimit e-mailuri.

Cine emite bonul fiscal — eu sau sistemul?

Dumneavoastră, ca vânzător. Termenii vă obligă să respectați sistemul fiscal sau de înregistrare electronică a veniturilor din țara dumneavoastră și să emiteți documente fiscale corecte. Ce sistem este acesta depinde de țara dumneavoastră — de regulă o casă de marcat electronică cu jurnal electronic sau un software de casă certificat. Termenii specifici fiecărei țări (/legal/country-terms/) îl numesc acolo unde există. În prezent nu există o conexiune funcțională cu casele de marcat — în **Setări → Integrări**, elementele pentru casa de marcat sunt marcate cu **În curând**. Dacă o comandă online trebuie înregistrată și când — întrebați contabilul.



BACȘIȘURI

Cine primește bacșișurile online?

Clienții pot adăuga bacșiș pe web, în aplicație și la nota de la masă prin cod QR. La comenzile cu cardul acesta ajunge în contul dumneavoastră Stripe împreună cu comanda; la comenzile în numerar îl încasați dumneavoastră. La o livrare făcută de propriul curier, spune manualul, este creditat acelui curier. În prezent apare în exportul **Tranzacții financiare (Finanțe → Contabilitate → Export de date)** ca rânduri de tip courier_tip — aceleași rânduri pe care registrul din administrare le denumește **Bacșiș pentru curier**. Foxy.food nu plătește nimic curierilor; decontarea cu ei o faceți dumneavoastră. În celelalte cazuri bacșișul vă rămâne.

Se percep comisioane sau TVA la bacșișuri?

La bacșiș nu se adaugă taxă de procesare. La comenzile cu curier, comisionul de livrare al platformei se calculează la produse plus bacșiș minus reduceri. În prezent sistemul nu adaugă TVA la bacșiș și îl lasă în afara defalcării TVA. Extrasul afișează bacșișurile separat (**Bacșișuri**). Niciun document nu tratează regimul fiscal sau salarial — dacă un bacșiș este venit, salariu sau o sumă în tranzit, întrebați contabilul.

REDUCERI, CARDURI CADOU ȘI CONTURI DE COMPANIE

Cine suportă reducerile și codurile promoționale?

Dumneavoastră — fiecare reducere este o diminuare a prețului stabilit de dumneavoastră. Aici intră codurile promoționale și ofertele automate din **Afacere → Marketing → Coduri promoționale și reduceri**, recompensele de fidelitate, **Oferte last call** și reducerea pentru plata cu cardul. Clientul le vede pe fiecare ca linie separată în coș. O reducere nu diminuează niciodată taxa de procesare, iar o promoție de livrare gratuită nu reduce baza de calcul a comisionului de livrare al platformei.

Cum funcționează cardurile cadou din punct de vedere financiar?

Odată ce Stripe este activ, site-ul dumneavoastră de comenzi oferă automat carduri cadou. Valorile predefinite sunt 10, 20, 30, 50 sau 100 în moneda restaurantului dumneavoastră (EUR în zona euro). Bani ajung în contul dumneavoastră Stripe la vânzare, iar clientul cheltuiește soldul la finalizarea comenzii — vezi **Afacere → Marketing → Carduri cadou**. **Anulează** doar invalidează cardul: banii nu se restituie automat, așa că rambursați mai întâi cumpărătorul din panoul de control Stripe.

Cum se facturează conturile de companie și abonații la mese?

Creați contul în **Finanțe → Contabilitate → Conturi de companie**. Angajații săi comandă apoi pe cont, decontarea făcându-se ca numerar (fără card). Lunar, butonul **Extras** listează comenzile companiei — factura o emiteți dumneavoastră, nu Foxy.food. Taxa de procesare se aplică la fel ca la orice comandă în numerar; reducerea pentru plata cu cardul, nu. **Operațiuni → Livrare → Abonați la mese** funcționează similar pentru clienții fideli de prânz: comenzi interne fără taxă de procesare și totaluri lunare împărțite între numerar și factură.



PENTRU CONTABILUL DUMNEAVOASTRĂ

Ce spun Termenii despre TVA la comisioanele Foxi.food?

Termenii și condițiile prevăd că toate prețurile sunt „prețuri nete, fără taxele indirecte aplicabile (precum TVA, GST sau taxa pe vânzări)”. Utilizatorul — dumneavoastră — „răspunde de autoevaluarea și raportarea oricăror taxe aplicabile serviciilor achiziționate”. Pentru Utilizatorii „stabiliți în Uniunea Europeană și înregistrați în scopuri de TVA se aplică mecanismul de taxare inversă”. Pentru „întreprinderile din UE neînregistrate în scopuri de TVA, Furnizorul nu percepe taxe suplimentare”. Ce trebuie să autoevaluați, să raportați sau să declarați — întrebați contabilul.

Taxa de procesare este venitul meu sau bani pe care îi încasez pentru platformă?

Documentele descriu mecanismul, nu tratamentul contabil. Ele spun:

- Termenii o numesc Comisionul de serviciu al Furnizorului, „adăugat la totalul comenzii clientului”.
- Este afișată clientului ca linie separată și apare pe dovada de plată emisă în numele dumneavoastră.
- Prezentarea liniilor de preț din manual o atribuie platformei, nu dumneavoastră.

Extrasul susține ambele interpretări: **Venituri** este suma brută, **Comisioane Foxi** apar separat, **De încasat** este suma netă. Cum înregistrați linia, brut sau net — întrebați contabilul.

Ce informații predau contabilului meu?

Predați-le împreună cu fișierele extraselor pentru lunile în cauză:

- **Parte contractantă:** Elite Digital Services, LLC, 1111B S Governors Ave #21653, Dover, DE 19904, USA. Dacă contabilul are nevoie de codul fiscal al acesteia, scrieți la support@foxi.food. Codul fiscal de la finalul Termenilor este al reprezentantului din UE (Euro business company Kft.), nu al părții contractante.
- **Vânzător:** dumneavoastră — dumneavoastră emiteți bonul fiscal.
- **Valorile comisiunelor și cine le suportă:** vezi tabelul de mai sus.

UNDE GĂSIȚI AJUTOR

Pe cine întreb despre comisioane, extrase și plăți?

- **Suportul Foxi.food** — support@foxi.food, luni-vineri, 9:00–17:00 CET. Includeți adresa de e-mail a contului, numele restaurantului, luna extrasului sau numerele comenzilor și o captură de ecran.
- **Panoul de control Stripe** — comisioanele, viramentele, rambursările și disputele (chargeback-urile) Stripe; vezi /ro/help/payments/stripe/.
- **Contabilul dumneavoastră** — TVA, înregistrarea fiscală și contabilitatea; platforma furnizează datele, nu consultanță fiscală.

Ce documente reglementează acest subiect?

- Termenii și condițiile — /legal/terms-of-service/
- Politica de rambursare — /legal/refund-policy/
- Termenii specifici fiecărei țări — /legal/country-terms/
- Prețuri — /pricing/

Termenii și /pricing/ stabilesc taxa de procesare de 0,45 € și indică intervalul comisionului Stripe; doar Termenii stabilesc preavizul de 30 de zile pentru modificările de preț. Politica de rambursare reglementează restituirea comisiunelor, iar Termenii specifici fiecărei țări adaugă regulile fiscale locale. Prezentarea actuală a comisiunelor din secțiunea **Manual a**



administrării și extrasul dumneavoastră lunar arată comisionul de livrare al platformei la comenzile cu curier. Acolo unde documentele tac, scrieți la support@foxi.food sau întrebați contabilul. Acest ghid este disponibil online la <https://www.foxifood.com/ro/help/payments-and-fees/>.

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/payments-and-fees/