



PROCESATORI DE PLĂȚI

CONECTAREA PLĂȚILOR PRIN STRIPE

Plățile cu cardul încasate prin site-ul dumneavoastră de comenzi Foxi.food sunt procesate într-un cont Stripe care aparține restaurantului dumneavoastră — Foxi.food nu vă păstrează niciodată banii. Acest ghid vă arată pas cu pas cum conectați contul, cum citiți viramentele și cum gestionați rambursările.



www.foxifood.com/help/

Actualizat: 2026-09-05 · Septembrie 2026



CUPRINS

01	Ce face Stripe pentru restaurantul dumneavoastră	2	06	Comisioane: ale Stripe și ale Foxi.food	5
02	Înainte de a începe	2	07	Rambursări și dispute	6
03	Conectarea contului	3	08	Probleme frecvente	6
04	Viramentele în contul bancar	4	09	Unde găsiți ajutor	7
05	Ce vede și ce plătește clientul	4			

CE FACE STRIPE PENTRU RESTAURANTUL DUMNEAVOASTRĂ

Ce înseamnă Stripe în contextul Foxi.food?

Stripe este procesatorul de plăți cu cardul integrat în Foxi.food. Când activați plățile online, pentru restaurantul dumneavoastră se creează un cont Stripe în care este încasată fiecare plată cu cardul. Vânzătorul sunteți dumneavoastră: clientul plătește restaurantului, iar în prezent pe extrasul său de card apare numele restaurantului dumneavoastră. Comisionul Foxi.food este reținut de Stripe înainte ca banii să ajungă la dumneavoastră (Stripe îl numește „application fee”). Propriul comision pentru card Stripe vi-l percepe pe același cont. Veniturile dumneavoastră nu trec niciodată prin Foxi.food.

Cine este proprietarul contului Stripe și al banilor din el?

Dumneavoastră. Contul de plăți este contul Stripe propriu al restaurantului, administrat din fila **Plăți** din **Setări → General → Setări**. La activare acceptați termenii proprii ai Stripe pentru conturile conectate, care reglementează verificarea, viramentele și disputele. Fiecare proprietar adăugat în fila **Proprietate** primește acces complet la finanțe, Stripe și datele bancare — adăugați doar persoane cărora le-ați încredințat contul bancar.

Bine de știut: panoul de administrare rezumă totul astfel: „Clienții plătesc prin card direct către dumneavoastră — banii merg în contul dumneavoastră.”

ÎNAINTE DE A ÎNCEPE

Ce trebuie să am pregătit?

Stripe verifică afacerea dumneavoastră înainte de a activa plățile și viramentele. Mesajul de activare din administrare spune: „pregătește codul fiscal și numărul contului bancar”. Veți avea nevoie de:

- codul de identificare al firmei (CUI/CIF, respectiv numărul de înregistrare la Registrul Comerțului);
- datele afacerii și ale proprietarului sau reprezentantului acesteia — manualul spune că formularul acoperă afacerea, proprietarul și contul bancar. Stripe poate cere informații suplimentare în timpul verificării;
- contul bancar în care doriți să primiți viramentele.

În prezent, doar contul proprietarului poate porni activarea. Comenzile cu plată în numerar funcționează fără Stripe; plățile cu cardul, cardurile cadou, avansurile pentru rezervări și linkurile de plată pentru comenzile telefonice au nevoie de un cont activ.



De ce trebuie ca țara și moneda să fie corecte de la început?

Țara determină moneda, iar contul Stripe este creat pentru aceasta. Administrarea avertizează: „Setați mai întâi țara restaurantului în setări — țara contului Stripe nu poate fi schimbată ulterior.” Moneda urmează țara și, așa cum spune administrarea, „se blochează după conectarea plăților Stripe”; ulterior o mai poate schimba doar echipa de suport.

- Moneda: **Setări → General → Setări**, fila **General**.
- Țara: **Setări → General → Setări**, fila **Profil restaurant**, câmpul **Țară (opțional)**. Verificați-o înainte de a apăsa **Începe activarea**; dacă aveți îndoieli, întrebați mai întâi la support@foxi.food.

CONECTAREA CONTULUI

Cum conectez contul?

1. Autentificați-vă la <https://www.foxi.food/ro/login/restaurant> cu contul proprietarului.
2. Deschideți **Setări → General → Setări**, fila **Plăți**, subfila **Plăți online**, și apăsați **Începe activarea**.
3. Formularul Stripe se deschide chiar în pagina de administrare — nu părăsiți Foxi.food. Completați datele afacerii, ale proprietarului sau reprezentantului și contul bancar pentru viramente, apoi trimiteți formularul.
4. Verificarea Stripe durează de obicei câteva minute (este procesul Stripe, nu al Foxi.food); apăsați **Reîmprospătare stare** pentru a vedea rezultatul. Obiectivul este **Contul Stripe este activ**, cu ambele indicatoare **Taxe activate** și **Plăți activate**.

Ce înseamnă stările contului?

- **Contul Stripe nu este conectat** — nu există încă un cont Stripe; apăsați **Începe activarea**.
- **Activarea nu este finalizată** — Stripe nu a primit încă tot ce are nevoie; apăsați **Finalizează activarea**.
- **Contul Stripe este restricționat** — Stripe cere informații sau documente suplimentare; apăsați **Rezolvare restricții**, apoi **Reîmprospătare stare**.
- **Contul Stripe este activ** — încasările și viramentele sunt ambele activate; plata cu cardul poate fi pornită pentru fiecare canal.

Pasul **Conectați plățile (Stripe)** din **Prezentare generală** și bannerul roșu **Configurați plățile** duc la același ecran. Lista de verificare bifează pasul imediat ce contul este creat; bannerul dispare doar la **Contul Stripe este activ**.

Cum pornesc plata cu cardul pentru canalele mele de comandă?

După ce contul este activ, deschideți subfilele **Plăți pentru livrare** și **Plăți la fața locului** din aceeași filă Plăți. Fiecare canal — livrare, **Dining (comandă de la masă)** și **Preluare** — are comutatoare pentru **Plată în numerar** și **Plată online prin card**. Bifați **Plată online prin card** acolo unde o doriți și apăsați **Salvare modificări**. Comutatorul pentru servirea la masă decide și dacă un client de la o masă cu cod QR poate achita nota online. O opțiune de card bifată înainte ca Stripe să fie activ nu este afișată clienților și declanșează un avertisment roșu. Plata pe propriul dumneavoastră terminal de card nu este o metodă separată — înregistrați-o ca numerar.



VIRAMENTELE ÎN CONTUL BANCAR

Cât de des virează Stripe banii și unde îmi găsesc contul bancar?

Viramentele sunt automate și urmează calendarul Stripe — în prezent Foxy.food nu îl stabilește și nu îl modifică. Administrarea îl descrie astfel: „Stripe efectuează automat plăți în contul dumneavoastră bancar (de obicei în 2 zile lucrătoare)” — aceasta este setarea implicită a Stripe. Primul virament după activare poate dura mai mult; calendarul dumneavoastră este afișat în panoul de control Stripe.

Setări → General → Date bancare arată contul de virament înregistrat la Stripe. Nu puteți edita contul în această pagină — conturile bancare sunt gestionate prin Stripe Connect. Pentru a-l adăuga sau înlocui, reveniți în fila Plăți și apăsați **Gestionare cont de plată**; se deschide Stripe și acolo schimbați contul bancar. **Niciun cont bancar în dosare** înseamnă că viramentele nu pot începe încă.

De ce în bancă am mai puțin decât suma comenzilor?

Se virează doar încasările cu cardul — numerarul nu trece niciodată prin Stripe. Banca dumneavoastră primește plata cu cardul minus trei elemente:

1. taxa de procesare de 0,45 € — linia proprie a clientului la finalizarea comenzii, plătită suplimentar și transmisă prin dumneavoastră către platformă;
2. la comenzile cu curier, comisionul de livrare al platformei de 10%;
3. comisionul Stripe pentru card, vizibil doar în panoul de control Stripe.

De încasat din extrasul lunar este o cifră contabilă — venitul după comisioanele Foxy — nu un transfer de la Foxy.food. În prezent include și încasările în numerar și ignoră comisionul Stripe, așa că nu va fi egală cu viramentele dumneavoastră.

Cum potrivesc un virament cu comenzile individuale?

Un virament acoperă de regulă mai multe comenzi. Folosiți două vizualizări împreună:

- **Panoul de control Stripe (Deschidere panou de control Stripe)** listează fiecare virament și plățile cu cardul din el, cu comisionul Stripe pentru fiecare.
- **Finanțe → Contabilitate → Facturi și chitanțe** arată extrasul lunar — **Venit, Comisioane Foxy, TVA, De încasat** — cu descărcările **Rezumat (CSV)** și **Comenzi (CSV)**.

În prezent fiecare plată Stripe este descrisă ca „Order” plus ID-ul comenzii — coloana **ID** din **Comenzi (CSV)** — astfel încât puteți potrivi direct plățile cu comenzile. Altfel, comparați suma și ora. Documentele nu spun dacă comisionul Foxy.food este detaliat pe viramentul Stripe — sursa detaliată este extrasul lunar.

CE VEDE ȘI CE PLĂTEȘTE CLIENTUL

Cum arată plata cu cardul la finalizarea comenzii?

Clientul alege opțiunea de card, etichetată „Visa, Mastercard, Apple Pay, Google Pay”; portofelele digitale folosesc același cont Stripe. Fiecare linie de preț este afișată înainte de plată; liniile la care se referă acest ghid (sume sunt în tabelul de comisioane de mai jos):

- **Taxă de procesare** — comisionul Foxy.food per comandă;
- **Reducere pentru plata cu cardul** — stimulentele pentru plata online, finanțat de dumneavoastră;
- taxa de livrare la comenzile cu curier — prețul stabilit de dumneavoastră; venitul dumneavoastră când livrează proprii curieri. Dacă folosiți Wolt Drive sau Uber Direct în baza propriului contract, acel furnizor vă facturează separat;



- bacșișul — plătit în aceeași tranzacție; al dumneavoastră sau al propriului curier la o livrare. Pe bacșiș nu se adaugă taxă de procesare, dar la comenzile cu curier intră în baza de calcul a comisionului de livrare de 10%;
- totalul, cu defalcarea TVA pentru plătitorii de TVA.

Ce este linia „Taxă de procesare”?

Comisionul Foxi.food per comandă, afișat clientului ca linie separată la fiecare comandă din web sau aplicație, cu cardul sau în numerar. Nu se percepe la comenzile de la masă prin cod QR, nici la comenzile telefonice introduse de personal. La o comandă cu cardul este reținut din plată ca „application fee” în momentul debitării cardului. În prezent Foxi.food nu mai deduce nimic altceva din viramentul Stripe (comisionul Stripe pentru card este separat — vezi tabelul de comisioane). La o comandă în numerar îl încasezi împreună cu comanda; extrasul lunar îl înregistrează ca datorat platformei (coloana **Comisioane Foxi**). Documentele nu spun cum și când se decontează acesta sau ce document primești; manualul spune că veți fi informat. Pentru o afacere preponderent cu numerar sau pentru contabilitatea dumneavoastră, întrebați la support@foxi.food.

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

Reducerea pentru plata cu cardul (implicit 5%) este un stimulent automat pentru plata online. Se calculează la produse și este finanțată de restaurantul dumneavoastră din prețul comenzii — în schimb, plata se decontează online, fără manipularea numerarului. În prezent nu se aplică 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; pentru o altă rată, scrieți la support@foxi.food.

COMISIOANE: ALE STRIPE ȘI ALE FOXI.FOOD

Ce comisioane se aplică unei comenzi cu cardul?

Comision	Cine îl percepe	Cine îl plătește	Unde îl vedeți
Taxă de procesare, 0,45 € per comandă	Foxi.food	Clientul (linie la finalizarea comenzii, card și numerar)	Finalizarea comenzii, bon, extras (Comisioane Foxi)
Comision de livrare al platformei, în prezent 10% din produse + bacșiș – reduceri, doar la comenzile cu curier	Foxi.food	Dumneavoastră, din prețul comenzii	Plata cu cardul; extras (Comisioane Foxi)
Comisionul Stripe pentru card, de regulă 1,5% + 0,25 € pentru cardurile europene standard, circa 2% plus 0,25 € pentru cardurile corporate	Stripe (termenii proprii)	Dumneavoastră (contul Stripe)	Doar panoul de control Stripe
Reducere pentru plata cu cardul, implicit 5%	—	Dumneavoastră, din prețul comenzii	Finalizarea comenzii, extras (Reduceri)

Fără taxă lunară; fără procent la comenzile cu preluare, de la masă prin QR sau telefonice.

Cine îmi eliberează un document pentru comisioane?

Stripe, pentru propriile comisioane — în panoul de control Stripe (per plată cu cardul) și în extrasele proprii ale Stripe. Comisioanele Foxi.food sunt detaliate în extrasul dumneavoastră lunar (vezi mai sus). Foxi.food este operat de Elite Digital Services, LLC, o societate din SUA („Furnizorul” din Termeni). Termenii prevăd că:

- Furnizorul emite facturile electronic, la adresa de e-mail a contului dumneavoastră;



- comisioanele sale sunt exprimate fără TVA, iar restaurantele din UE înregistrate în scopuri de TVA aplică taxarea inversă;
- modificările de comisioane sunt anunțate prin e-mail cu cel puțin 30 de zile înainte.

Dacă nu ați primit nicio factură pe e-mail, scrieți la support@foxi.food. Cum înregistrați în contabilitate ambele comisioane și cum raportați TVA — întrebați contabilul dumneavoastră.

RAMBURSĂRI ȘI DISPUTE

Cum rambursez un client?

Două modalități, ambele la decizia dumneavoastră — Foxi.food nu procesează rambursări pentru comenzile de mâncare și nu mediază între dumneavoastră și clienți:

- **Anulați comanda. Anulare comandă** este disponibilă în orice stare nefinalizată; o plată cu cardul reușită este rambursată automat și integral din contul dumneavoastră Stripe. Clientul primește un e-mail; banca sa afișează de obicei banii în 5–10 zile lucrătoare.
- **Rambursați din panoul de control Stripe.** Pentru o comandă livrată sau o rambursare parțială, apăsați **Deschidere panou de control Stripe**, găsiți plata și rambursați-o integral sau parțial. În administrare nu există un buton de rambursare; în prezent o rambursare făcută în Stripe este înregistrată automat la comandă.

Ce se întâmplă cu comisioanele când rambursez?

Două cazuri:

- **Anulați comanda din administrare.** Clientul este rambursat automat integral. În prezent nu se înregistrează niciun comision Foxi.food pentru o comandă anulată — inclusiv pentru o comandă în numerar pe care clientul nu a ridicat-o niciodată, odată ce o anulați. O comandă rambursată integral este exclusă din extras. Comisionul Stripe pentru card este reglementat de termenii Stripe — verificați plata cu cardul în panoul de control Stripe.
- **Rambursați din panoul de control Stripe.** Documentele nu spun dacă comisionul Foxi.food este returnat la o astfel de rambursare. Verificați plata cu cardul în Stripe și întrebați la support@foxi.food dacă este important pentru dumneavoastră.

Ce este un chargeback și cine se ocupă de el?

Un chargeback (dispută) înseamnă că un client contestă o plată cu cardul la banca sa. Deoarece plata cu cardul se află în contul dumneavoastră Stripe, Stripe reține suma contestată din soldul dumneavoastră Stripe cât timp disputa este deschisă și o returnează dacă o câștigați. Răspundeți în panoul de control Stripe înainte de termenul stabilit de Stripe. Dovezi utile: detaliile comenzii, conversația cu clientul și fotografia-dovadă a livrării făcută de curier — **Confirmarea livrării** din administrare, pe care sistemul o păstrează în prezent 90 de zile. Dacă comisionul Foxi.food și taxa de dispută a Stripe rămân în sarcina dumneavoastră la o dispută pierdută nu este stabilit în documente — întrebați la support@foxi.food dacă se întâmplă.

PROBLEME FRECVENTE

Stripe cere documente sau suspendă viramentele — cine rezolvă?

Contul Stripe este al dumneavoastră, așa că problema se rezolvă între dumneavoastră și Stripe. Plățile și viramentele se reiau după verificare. Dacă viramentele se opresc:

1. Deschideți **Setări** → **General** → **Setări**, fila **Plăți**, subfila **Plăți online**.



2. Dacă vedeți **Contul Stripe este restricționat**, apăsați **Rezolvare restricții**, încărcați ce cere Stripe, apoi apăsați **Reîmprospătare stare**.
3. Verificați în **Setări → General → Date bancare** dacă apare **Niciun cont bancar în dosare** sau **Plăți dezactivate**.
4. Tot blocat? Scrieți la support@foxi.food cu o captură de ecran — suportul se ocupă de problemele din partea platformei: o stare care nu se actualizează, un buton care dă eroare, o comandă a cărei stare de plată pare greșită.

Un client a plătit, dar comanda apare „În așteptare plată” — ce fac?

O comandă cu cardul apare imediat în lista dumneavoastră, dar nu sună și nu vă notifică până când plata reușește — nu începeți pregătirea. **În așteptare plată** înseamnă că clientul nu a finalizat pasul de plată cu cardul. O comandă plătită este rambursată doar când este anulată — documentele nu descriu nicio rambursare automată pentru o comandă plătită pe care nimeni nu o acceptă, așa că anulați-o dumneavoastră. Dacă clientul vă arată o confirmare de plată:

1. Apăsați **Deschidere panou de control Stripe** și căutați plata.
2. Dacă există, dar comanda arată în continuare **În așteptare plată**, scrieți la support@foxi.food cu numărul comenzii și o captură de ecran.
3. Dacă nu există, nicio plată nu a ajuns în contul dumneavoastră Stripe; o comandă neplătită timp de 30 de minute este anulată automat.

Un client spune că i s-a debitat cardul de două ori — cine verifică?

Plățile cu cardul se află în contul dumneavoastră Stripe, așa că dumneavoastră verificați. Apăsați **Deschidere panou de control Stripe** și uitați-vă la plățile celui client. Dacă vedeți două plăți cu cardul pentru o singură comandă, rambursați duplicatul în Stripe. Apoi comunicați la support@foxi.food numărul comenzii și cele două identificatoare de plată afișate în Stripe. Dacă există doar una, spuneți acest lucru și rugați clientul să verifice la banca sa.

UNDE GĂSIȚI AJUTOR

Unde mă adresez cu o întrebare despre Stripe?

- **Contul dumneavoastră Stripe** — solicitările de verificare, viramentele, schimbarea contului bancar, rambursările, disputele și extrasele de comisioane ale Stripe se gestionează în panoul de control Stripe (**Deschidere panou de control Stripe**).
- **Suportul Foxi.food** — support@foxi.food, luni-vineri, 9:00–17:00 CET. Includeți adresa de e-mail a contului, numele restaurantului, numărul comenzii și o captură de ecran cu starea pe care o vedeți.
- **În administrare** — linkul **Manual** din partea de jos a meniului din stânga și butonul **Ghid** de pe majoritatea paginilor.

Ce documente reglementează acest subiect?

- Termenii și condițiile — </legal/terms-of-service/> (comisioane, procesarea plăților, servicii terțe)
- Politica de rambursare — </legal/refund-policy/> (rambursări către clienți, comisioane nerambursabile)
- Acordul privind nivelul serviciilor — </legal/service-level-agreement/> (program de suport)
- Acordul de prelucrare a datelor — </legal/data-processing-agreement/> (Stripe ca subîmputernicit)
- Prețuri — </pricing/>

Versiunea online a acestui ghid se află la <https://www.foxifood.com/ro/help/payments/stripe/>. Pentru tratamentul contabil și de TVA al încasărilor cu cardul, al rambursărilor și al comisioanelor, întrebați contabilul dumneavoastră — platforma furnizează datele, nu consultanță fiscală.

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/stripe/