



NÁVOD PRE REŠTAURÁCIE

AKO FOXI.FOOD FUNGUJE

Foxi.food je technologická platforma: dáva vašej reštaurácii vlastný objednávkový web, QR objednávky pri stole a online platby. Predávajúcim zostávate vy — tento návod vysvetľuje, čo to znamená v praxi.



www.foxifood.com/help/

Aktualizované: 2026-09-05 · September 2026



OBSAH

01	Čo Foxi.food je — a čo nie je	2	06	Podpora: kto komu odpovedá	5
02	Ako vaši zákazníci objednávajú	2	07	Vaše dáta a vaši zákazníci	6
03	Čo získate v administrácii	3	08	Krajiny a zmluva	6
04	Koľko to stojí a kto prijíma platbu	3	09	Kde hľadať pomoc	7
05	Čo vidia vaši zákazníci	4			

ČO FOXI.FOOD JE — A ČO NIE JE

Čo presne dostanem?

Vlastný objednávkový web, QR objednávky pri stole, online platby kartou a administráciu na <https://www.foxi.food/sk/login/restaurant>. Je to softvér, ktorý prevádzkujete sami, nie predajný kanál, do ktorého sa zapojíte. Foxi.food nie je online trhovisko ani sprostredkovateľ, nerozváža jedlo, nezamestnáva kuriérov, neodpovedá na otázky vašich hostí a neposkytuje daňové, účtovné, právne ani hygienické poradenstvo. Neplatí sa žiadny mesačný ani zriaďovací poplatok. Poplatky platformy nájdete nižšie v časti „Koľko to stojí“. Postup nastavenia nájdete v návode [/sk/help/getting-started/](https://www.foxi.food/sk/help/getting-started/).

Kto v tom všetkom vystupuje?

Štyri strany — a jedlo predáva len jedna z nich.

- **Vy** — obchodník a predávajúci: každá objednávka je vaša zmluva so zákazníkom, takže obchodné podmienky, reklamácie (30 dní), informácie o alergénoch a cenách aj účtenka sú vaše.
- **Vaši zákazníci** — kupujú od vás; ich účet FOXI ID sa riadi Podmienkami používania a Zásadami ochrany osobných údajov FOXI ID.
- **Foxi.food** — poskytovateľ technológie, spoločnosť Elite Digital Services, LLC (Dover, Delaware, USA), so zástupcom pre GDPR v EÚ so sídlom v Budapešti.
- **Stripe** — poskytovateľ platieb kartou, na účte vedenom na meno vašej reštaurácie.

AKO VAŠI ZÁKAZNÍCI OBJEDNÁVAJÚ

Odkiaľ mi prichádzajú objednávky?

Všetky štyri cesty ústia do toho istého zoznamu objednávok:

- váš vlastný objednávkový web;
- zákaznícka aplikácia Foxi.food, ak ju váš hosť už má nainštalovanú;
- QR kód pri stole;
- telefonické objednávky a objednávky pri pulte, ktoré zadá vaša obsluha.

Doručenie a osobný odber fungujú na webe, v aplikácii aj pri objednávkach zadaných obsluhou. Konzumácia na mieste beží na QR kanáli.

Ako kanál zapnem alebo vypnem?

V sekcii **Nastavenia** → **Všeobecné** → **Nastavenia** je blok **Objednávkové kanály** s tromi prepínačmi: **Rozvoz kuriérom**, **Osobný odber** a **Objednávky pri stole (QR)**. Vypnutý kanál okamžite zmizne z objednávkového formulára; web, aplikácia ani objednávky zadané obsluhou samostatný prepínač nemajú. Prepínač **Prijímame objednávky** v hornej lište pozastaví všetko, vrátane objednávok, ktoré zadáva vaša obsluha.



Môžu hostia objednávať a platiť priamo pri stole?

Áno, na QR kanáli; kód otvorí aplikáciu, ak ju hosť má, inak vašu objednávkovú stránku. Každé kolo ide do kuchyne a pripisuje sa na jeden otvorený účet; hosť potom zaplatí telefónom alebo u vašej obsluhy. Platba telefónom si vyžaduje aktívny Stripe účet a zapnutú **Online platbu kartou** pre **Na mieste (objednávka zo stola)**. Nájdete ju v sekcii **Nastavenia** → **Všeobecné** → **Nastavenia**, na záložke **Platby** v časti **Platby na mieste**; prepínače pre doručenie a osobný odber sú samostatné. Každú QR objednávku zo stola prijíma vaša kuchyňa alebo obsluha.

Na čo je spoločná zákaznícka aplikácia?

Foxy.food vydáva jednu zákaznícku aplikáciu pre všetky svoje reštaurácie. Hosť, ktorý ju má nainštalovanú, vidí vaše menu vo svojom jazyku a objednáva od vás; tieto objednávky dorazia do vašej administrácie rovnako ako objednávky z webu. Každá reštaurácia má vlastný objednávkový web na vlastnej doméne alebo subdoméne. Jediné dáta, ktoré medzi reštauráciami prechádzajú, sú kontaktné údaje na predvyplnenie objednávkového formulára.

ČO ZÍSKATE V ADMINISTRÁCIÍ

Čo v nej môže robiť môj tím?

Objednávky prichádzajú so zvukom, s upozorením a voliteľne aj s vytlačeným lístkom; prijímate ich zadáním času prípravy. Tlačidlá **Kuchynský displej** a **Režim obsluhy** v **Prehľade** otvárajú obrazovky pre tablet. Každý dostane vlastné prihlasovacie údaje a **Rolu**: účtovníctvo, nastavenia, vzhľad, doména, ceny doručenia, výplaty a kampane sú dostupné iba vlastníčkovi a tržby vidí navyše len manažér prevádzky alebo vedúci smeny.

Čo administrácia dokáže okrem prijímania objednávok?

V tej istej administrácii nájdete:

- **Menu** — kategórie, položky, skupiny volieb, **Týždenné menu** a upraviteľné AI preklady do 24 jazykov.
- **Doručovanie** — kuriéri, zóny, vzdialenostné pásma a podklady na výplaty v časti **Prevádzka** → **Doručovanie**.
- **Marketing** — promo kódy, **Vernostný program**, darčkové karty, **Last-call ponuky**.
- **Zákazníci** — zoznam zákazníkov a **Notifikácie**, ktoré e-mailom oslovia hostí, ktorí pri objednávke udelili marketingový súhlas.
- **Financie** — **Tržby a štatistiky**, **Mesačné vyúčtovanie** v časti **Účtovníctvo** → **Faktúry a účtenky** a exporty do CSV alebo JSON.

Prepoji sa to s mojou pokladňou alebo účtovným programom?

Samo od seba zatiaľ nie. V katalógu **Nastavenia** → **Integrácie** nájdete pokladničné (POS), fiskálne, účtovné a donáškové systémy, všetky označené **Pripravujeme**. Dnes fungujú len **Foxy API & Webhooks** a Stripe, takže do vašej pokladne ani do účtovného programu sa automaticky nič nedostane. Ktoré objednávky tam zaevidovať, kedy a ako označiť online platbu kartou — to sú otázky pre vášho účtovníka. Programátor alebo dodávateľ pokladne môže objednávky sťahovať cez **API kľúče** a **Webhooks**.

KOLKO TO STOJÍ A KTO PRIJÍMA PLATBU

Kolko Foxy.food stojí?

Pri objednávkach z webu a z aplikácie sa účtuje poplatok Foxy.food za spracovanie vo výške 0,45 €, ktorý platí váš zákazník ako samostatný riadok v objednávke, kartou aj v hotovosti. Prípadnú výnimku nastavuje platforma. Mimo eurozóny je poplatok pevným miestnym ekvivalentom, nie prepočtom — 11,50 Kč, 1,90 PLN, 180 HUF (/sk/help/payments-and-fees/). Pri QR objednávkach zo stola a pri telefonických objednávkach zadanych obsluhou sa poplatok za



spracovanie neúčtuje. Pri objednávkach platených kartou sa poplatok odpočíta automaticky; pri objednávke v hotovosti ho vyberiete vy. Vaše **Mesačné vyúčtovanie** v sekcii **Financie** → **Účtovníctvo** → **Faktúry a účtenky** ho potom eviduje v stĺpci **Poplatky Foxi** ako sumu, ktorú platforme dlhujete. Platforma vám oznámi, ako a kedy ju vyrovnať. Zľavu za platbu kartou, predvolene 5 %, financujete vy.

Koľko stoja kuriérske objednávky?

Aktuálny prehľad poplatkov v **Manuáli** administrácie a vaše mesačné vyúčtovanie zobrazujú pri kuriérskych objednávkach poplatok platformy za doručenie (aktuálne 10 %); pozrite /sk/help/payments-and-fees/. Ak vás niektoré číslo v stĺpci **Poplatky Foxi** zaskočí, napíšte na support@foxi.food a uveďte mesiac a číslo objednávky. Poplatok za doručenie a servisný poplatok, ktoré nastavíte vy, sú vaša vlastná tržba, keď doručujú vaši vlastní kuriéri. Externý poskytovateľ (Wolt Drive, Uber Direct) vám účtuje osobitne, na základe vašej vlastnej zmluvy.

Komu patrí prepitné?

Vašej reštaurácii. Prepitné sa platí spolu s objednávkou a končí na vašom vlastnom Stripe účte; keď doručuje váš vlastný kuriér, pripíše sa namiesto vás jemu. Pri kuriérskych objednávkach sa poplatok platformy za doručenie počíta z ceny položiek plus prepitné mínus zľavy; k prepitnému sa žiadny poplatok za spracovanie nepripočítava. Pri QR objednávke pri stole zostáva celý účet aj prepitné vám. Ako prepitné zaúčtovať a vyplatiť, preberte so svojím účtovníkom. Platené doplnky sú samostatné: doména, reklamné kampane (mediálny rozpočet plus servisný poplatok 10 %) a influencer propagácia (od 5 % provízie).

Mám zmluvu aj so Stripe?

V praxi áno. Pri aktivácii si otvoríte Stripe účet na meno svojej reštaurácie a prijmete zmluvné podmienky Stripe. Tým sa vaša reštaurácia stáva predávajúcim aj na platobnej strane a vo výpise z platobnej karty sa zobrazí názov vašej reštaurácie. Peniaze idú priamo tam a Foxi.food vaše tržby nikdy nedrží. Stripe si účtuje vlastný poplatok za platbu kartou, zvyčajne 1,5 % až 2 % plus 0,25 € za transakciu, podľa svojich vlastných podmienok. Sadzby platné pre váš účet nájdete vo svojom Stripe dashboarde. Vrátenie peňazí, výplaty a spory sa riešia v Stripe — pozrite /sk/help/payments/stripe/.

ČO VIDIA VAŠI ZÁKAZNÍCI

Ako pre nich vyzerá objednávková stránka?

Ako vaša. Logo, obrázky a farby pochádzajú z časti **Podnikanie** → **Web** → **Vzhľad** a adresou je vaša vlastná subdoména alebo vaša vlastná doména. Objednať sa dá aj bez registrácie. Košík zobrazuje každý cenový riadok ešte predtým, než hosť zaplatí — vaše ceny, poplatky, prepitné aj prípadnú zľavu.

Čie obchodné podmienky vidia moji hostia?

Vaše, na stránke /terms vašej objednávkovej adresy, vygenerované pri registrácii. Uvádzajú, že zmluva vzniká potvrdením objednávky a že reklamácie riešite do 30 dní. Ako si ich skontrolovať:

1. Otvorte **Nastavenia** → **Všeobecné** → **Nastavenia**, záložku **Podmienky a pravidlá**.
2. Prečítajte si **Obchodné podmienky (HTML)** — stačí aj obyčajný text.
3. Skontrolujte formuláciu o zrušení objednávky: šablóna pripúšťa zrušenie len do vášho potvrdenia, systém ho však zatiaľ umožňuje až do chvíle, keď je objednávka označená ako pripravená.
4. Kliknite na **Náhľad** a uložte.

Je to vaša zmluva so zákazníkom, dajte si ju preto skontrolovať vlastným právnikom.



Čo je FOXI ID a čo znamená pre mňa?

FOXI ID je spoločný zákaznícky účet: jeden e-mail a heslo funguje na každom objednávkovom webe Foxi.food a hosťovi predvyplní údaje vo vašom objednávkovom formulári. Podmienky za to žiadajú dve veci. Povedzte svojim zákazníkom, že objednávkový systém beží na technológii FoxiFood a že prihlásenie prebieha cez FOXI ID. A ponechajte na svojej stránke Podmienky používania a Zásady ochrany osobných údajov FOXI ID v poskytnutom a nezmenenom znení — najjednoduchším miestom je pole **Obchodné podmienky (HTML)**.

Kto vystavuje účtenku — ja, alebo systém?

Vy. Predávajúcim ste vy, takže fiskálny alebo pokladničný doklad vystavujete vy. Platforma vo vašom mene posiela potvrdenia objednávok, správy o pripravení a e-mail s účtenkou — doklad o zaplatení s rozpisom DPH, nie fiskálny doklad. Vaše Podmienky pre jednotlivé krajiny menujú fiskálny systém vašej krajiny, ak ho má: eKasa na Slovensku, online pokladnice a NAV Online Invoice v Maďarsku. Ktoré povinnosti sa na vás vzťahujú a ako, je otázka pre vášho účtovníka.

Ako sa fakturuje firemným účtom?

Firme fakturujete vy sami. V sekcii **Financie** → **Účtovníctvo** → **Firemné účty** má každý účet mesačné **Vyúčtovanie** a faktúru z neho vystavíte vy — Foxi.food vašim firemným zákazníkom nevystavuje nič. Objednávky na firemný účet sa zadávajú ako hotovostné, takže sa na ne zľava za platbu kartou nevzťahuje; platia pre ne vyššie opísané pravidlá pre poplatok pri hotovosti.

PODPORA: KTO KOMU ODPOVEDÁ

Kto sa stará o mojich zákazníkov?

Vy. Foxi.food neposkytuje podporu koncovým zákazníkom: jeho stránka podpory aj zákaznicke e-maily posielajú hostí späť k vám. Vaše nástroje sú priamo v objednávke: chat so zákazníkom a **Navrhnuť náhradu**, keď položka dôjde. Reklamácie jedla, chýbajúcich položiek alebo neskorého doručenia sú vaše. Jediná výnimka: účet FOXI ID hosťa — otázky k prihláseniu a zmazaniu účtu smerujú na support@foxi.food.

Čo pokrýva vlastná podpora Foxi.food?

Softvér, nie vašich hostí. Podpora funguje e-mailom; písať môžete svojím jazykom, hoci podľa Podmienok je rozhodujúce anglické znenie. Kritický výpadok môžete nahlásiť kedykoľvek a dokumenty uvádzajú, že sa bude riešiť čo najskôr. Meraná doba odozvy začína vo chvíli, keď podpora hlásenie potvrdí, od pondelka do piatka, 9:00–17:00 SEČ. Počítajte s hodinou pri nedostupnej službe a so štyrmi hodinami pri nefunkčných platbách. Ide o doby odozvy, nie o doby vyriešenia.

Čo sa stane, keď služba nefunguje?

Foxi.food cieľi na dostupnosť 99,5 % za mesiac, je to však cieľ: samotné jeho nedodržanie vám nedáva nárok na kompenzáciu. Pomernú kompenzáciu možno poskytnúť za nepretržitý výpadok dlhší ako 72 hodín v jednom zúčtovacom mesiaci (/legal/refund-policy/). Ohlásená údržba sa nepočíta. Nepočítajú sa ani udalosti, ktoré poskytovateľ neovplyvní — vyššia moc, DDoS, výpadky Stripe, poskytovateľov DNS, registrátorov alebo hostingu. Ani nič spôsobené na vašej strane, napríklad doména, ktorej vypršala platnosť. Beta funkcie sú vylúčené (/legal/service-level-agreement/).



VAŠE DÁTA A VAŠI ZÁKAZNÍCI

Komu dáta patria?

Vám. Podmienky uvádzajú, že si zachováate všetky práva k svojim dátam a že zákaznicke dáta získané cez váš objednávkový web „patria výhradne reštauračnému partnerovi, ktorý tento web prevádzkuje“. Exportovať ich môžete kedykoľvek: **Financie** → **Účtovníctvo** → **Export dát** vydá transakcie, objednávky alebo výplaty kuriérom v CSV alebo JSON (najviac 10 000 záznamov). **Nastavenia** → **Bezpečnosť a dáta** → **Dáta a export** je export v JSON pre prenosnosť podľa GDPR.

Dobré vedieť: platforma nie je váš účtovný archív. Podmienky nechávajú záložné kópie na vás: exportujte každý mesiac a pred zapnutím striktného mazania podľa GDPR. Ako dlho záznamy uchovávať, sa opýtajte svojho účtovníka.

Kto je prevádzkovateľom osobných údajov?

O tom, čo sa stane s objednávkovými dátami vašich zákazníkov, rozhodujete vy. Ste prevádzkovateľom a spoločnosť Elite Digital Services, LLC ich pre vás spracúva na základe Zmluvy o spracúvaní osobných údajov. Pri dátach účtu FOXI ID — prihlasovacích údajoch, overovacích sedeniach a údajoch na predvyplnenie objednávky — je podľa Podmienok prevádzkovateľom Elite Digital Services. Toto rozdelenie pomenujte v informáciách o spracúvaní osobných údajov, ktoré zverejňujete (/legal/foxi-id-privacy-notice/). Zmluva je súčasťou Podmienok; jej ďalšími sprostredkovateľmi sú Stripe, DigitalOcean a Brevo. Vaše vlastné povinnosti zostávajú vaše: informácie o spracúvaní osobných údajov, súhlas s cookies, žiadosti zákazníkov k ich údajom a hlásenie incidentov platforme Foxi.food do 24 hodín a svojmu dozornému orgánu do 72 hodín.

KRAJINY A ZMLUVA

Ktoré krajiny sa môžu registrovať?

Registrovať sa môžu reštaurácie zo 70 krajín uvedených na /legal/country-terms/, každá s dodatkom v miestnom jazyku; tieto Podmienky pre jednotlivé krajiny majú prednosť pred všeobecnými Podmienkami. Reštaurácie z ďalších krajín, ktoré Stripe podporuje, sa zatiaľ môžu registrovať tiež, a to na všeobecné Podmienky. V niektorých krajinách platforma vašu registráciu pred zverejnením stránky posúdi, zvyčajne do 24–48 hodín. Registrácia prebieha na <https://www.foxi.food/sk/register/restaurant>. Služba je určená iba podnikateľom, vrátane živnostníkov.

Na čo sa vlastne zaväzujem?

Na jednu zmluvu, zloženú z dokumentov uvedených nižšie. Jej jadrom sú Obchodné podmienky, cenník na webe a vaše Podmienky pre jednotlivé krajiny. Začína úspešnou registráciou a beží z mesiaca na mesiac. Riadi sa právom štátu Delaware, reštaurácie z EÚ a EHP sa môžu obrátiť aj na súd v Budapešti a naďalej platia kogentné miestne predpisy. Reštaurácie z USA namiesto toho riešia spory v arbitráži podľa článku 19.

Ako ju ukončím?

Zrušíte ju v nastaveniach svojho účtu alebo e-mailom na support@foxi.food; účinná je k poslednému dňu prebiehajúceho kalendárneho mesiaca a nezaplatené poplatky zostávajú splatné. Foxi.food dáva výpoveď bez uvedenia dôvodu najmenej 30 dní vopred a rovnako dlho vopred oznamuje zmenu cien alebo podmienok. Zmluvu však môže ukončiť okamžite pri závažnom porušení Podmienok, pri insolvencii alebo pri konaní, ktoré ho vystavuje riziku postupu regulátora (Podmienky §16.3, §17.3). Na export svojich dát potom máte 30 kalendárnych dní, ak nebol účet zablokovaný.



KDE HĽADAŤ POMOC

Na koho sa obrátiť a s čím?

- **Podpora Foxy.food** — support@foxi.food, po-pi 9:00–17:00 SEČ. Uveďte e-mail svojho účtu, názov reštaurácie a čo ste očakávali.
- **V administrácii** — **Manuál** v ľavom menu, tlačidlo **Sprievodca** na každej stránke, **Opýtať sa Foxy** vpravo dole.
- **Váš účtovník** — DPH, evidencia tržieb a účtovníctvo.
- **Ďalšie návody** — /sk/help/getting-started/, /sk/help/payments-and-fees/, /sk/help/payments/stripe/.

Ktorými dokumentmi sa táto téma riadi?

- Obchodné podmienky, Podmienky pre jednotlivé krajiny, Cenník — /legal/terms-of-service/, /legal/country-terms/, /pricing/
- Ochrana osobných údajov, spracúvanie údajov, GDPR, cookies — /legal/privacy-policy/, /legal/data-processing-agreement/, /legal/gdpr/, /legal/cookies/
- Zásady prijateľného používania, vrátenie peňazí, úroveň služieb — /legal/acceptable-use-policy/, /legal/refund-policy/, /legal/service-level-agreement/
- Podmienky používania a Zásady ochrany osobných údajov FOXI ID — /legal/foxi-id-terms-of-use/, /legal/foxi-id-privacy-notice/ — obidve zverejnite na svojej vlastnej objednávkovkej stránke

MÁTE ĎALŠIE OTÁZKY?

Technická podpora pre reštaurácie je dostupná e-mailom. Uveďte názov svojej reštaurácie a v prípade potreby aj číslo objednávky.

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



Naskenujte a otvorte najnovšiu verziu tohto návodu online: www.foxifood.com/sk/help/how-it-works/