



VODNIK ZA RESTAVRACIJE

KAKO DELUJE FOXI.FOOD

Foxi.food je tehnološka platforma: vaši restavraciji da lastno spletno stran za naročanje, QR-naročanje pri mizi in spletna plačila. Prodajalec ostajate vi — ta vodnik pojasnjuje, kaj to pomeni v praksi.



www.foxifood.com/help/

Posodobljeno: 2026-09-05 · September 2026



VSEBINA

01	Kaj Foxy.food je — in kaj ni	2	06	Podpora: kdo komu odgovarja	5
02	Kako naročajo vaše stranke	2	07	Vaši podatki in vaše stranke	6
03	Kaj dobite v administraciji	3	08	Države in pogodba	6
04	Koliko to stane in kdo prejme plačilo	3	09	Kje najti pomoč	7
05	Kaj vidijo vaše stranke	4			

KAJ FOXI.FOOD JE — IN KAJ NI

Kaj natanko dobim?

Lastno spletno stran za naročanje, QR-naročanje pri mizi, spletna kartična plačila in administracijo na <https://www.foxi.food/sl/login/restaurant>. Gre za programsko opremo, ki jo vodite sami, in ne za prodajni kanal, ki se mu pridružite. Foxy.food ni tržnica ali posrednik, ne dostavlja hrane, ne zaposluje kurirjev in ne odgovarja vašim gostom, davčnih, računovodskih, pravnih in živilsko-higienskih nasvetov pa ne daje. Mesečne pristojbine in pristojbine za vzpostavitev ni. Njegove pristojbine so spodaj, pod „Koliko to stane“. Koraki za nastavitve so v [/sl/help/getting-started/](https://www.foxi.food/sl/help/getting-started/).

Katere strani so v tem udeležene?

Štiri, hrano pa prodaja samo ena.

- **Vi** — trgovec in prodajalec: vsako naročilo je vaša pogodba s stranko, zato so pogoji, reklamacije (30 dni), informacije o alergeni in cenah ter potrdilo o nakupu vaši.
- **Vaše stranke** — kupujejo pri vas; njihov račun FOXI ID deluje po Pogojih uporabe FOXI ID in Obvestilu o zasebnosti.
- **Foxy.food** — ponudnik tehnologije, Elite Digital Services, LLC (Dover, Delaware, ZDA), s predstavnikom za GDPR v EU v Budimpešti.
- **Stripe** — ponudnik kartičnih plačil, na računu v imenu vaše restavracije.

KAKO NAROČAJO VAŠE STRANKE

Od kod prihajajo moja naročila?

Vse štiri poti polnijo isti seznam naročil:

- vaša lastna spletna stran za naročanje;
- aplikacija Foxy.food za stranke, če jo ima vaš gost že nameščeno;
- QR-koda na mizi;
- telefonska naročila in naročila pri pulu, ki jih vnese vaše osebje.

Dostava in prevzem delujeta na spletni strani, v aplikaciji in pri naročilih, ki jih vnese osebje. Strežba v lokalu deluje prek kanala QR.

Kako vklopim ali izklopim kanal?

Nastavitve → **Splošno** → **Nastavitve** vsebujejo razdelek **Kanali naročanja** s tremi stikali: **Dostava s kurirjem**, **Prevzem in Naročila pri mizi (QR)**. Izklopljen kanal takoj izgine z zaključka nakupa; spletna stran, aplikacija in naročila, ki jih vnese osebje, ločenega stikala nimajo. Stikalo **Sprejemanje naročil** v zgornji vrstici zaustavi vse, tudi naročila, ki jih vnese vaše osebje.



Ali lahko gostje naročijo in plačajo pri mizi?

Da, prek kanala QR; koda odpre aplikacijo, če jo gost ima, sicer vašo stran za naročanje. Vsak krog gre v kuhinjo na istem odprtem računu; gost nato plača s telefonom ali pri vašem osebju. Plačilo s telefonom potrebuje aktiven račun Stripe in vklopljeno **Spletno plačilo s kartico za V lokalu (naročanje iz mize)**. Najdete ga v **Nastavitve → Splošno → Nastavitve**, zavihek **Plačila**, razdelek **Plačila na mestu**; stikali za dostavo in prevzem sta ločeni. Vsako QR-naročilo z mize sprejme vaša kuhinja ali vaše osebje.

Za kaj je skupna aplikacija za stranke?

Foxi.food objavlja eno aplikacijo za stranke, skupno vsem svojim restavracijam. Gost, ki jo ima nameščeno, vidi vaš meni v svojem jeziku in naroči pri vas; ta naročila pridejo v vašo administracijo enako kot spletna. Vsaka restavracija ima lastno spletno stran za naročanje na lastni domeni ali poddomeni. Edini podatki, ki prehajajo med restavracijami, so kontaktni podatki za samodejno izpolnjevanje ob zaključku nakupa.

KAJ DOBITE V ADMINISTRACIJI

Kaj lahko tam počne moja ekipa?

Naročila prispejo z zvokom, obvestilom in po želji z natisnjenim listkom; sprejmete jih s časom priprave. Gumba **Kuhinjski prikazovalnik** in **Režim storitve** na strani **Pregled** odpreta zaslona za tablico. Vsak dobi svojo prijavo in polje **Vloga**: računovodstvo, nastavitve, videz, domena, cene dostave, izplačila in kampanje so na voljo samo lastnikom, prihodke pa ob njih vidita le vodja operacij in vodja izmene.

Kaj je tam poleg sprejemanja naročil?

V isti administraciji:

- **Meni** — kategorije, izdelki, skupine možnosti, **Tedenski meni** in ureljivi prevodi menija z UI v 24 jezikov.
- **Dostava** — kurirji, cone, razredi razdalj in obračuni izplačil v **Poslovanje → Dostava**.
- **Trženje** — promo kode, **Program zvestobe**, darilne kartice, **Ponudbe last call**.
- **Stranke** — seznam strank in **Obvestila**, ki po e-pošti dosežejo goste, ki so ob naročanju dali soglasje za trženje.
- **Finance** — **Prihodki in statistika**, **Mesečni obračun** v **Računovodstvo → Računi in potrdila** ter izvoza v CSV ali JSON.

Ali se poveže z mojo blagajno ali računovodskim programom?

Danes ne, sam od sebe. Katalog **Nastavitve → Integracije** navaja sisteme POS, davčne, računovodske in dostavne sisteme, vse označene z **Že kmalu**. Danes delujeta samo **Foxi API in webhooki** ter Stripe, zato v vašo blagajno ali računovodski program ne pride nič samodejno. Katera naročila tam evidentirati, kdaj in kako označiti spletno kartično plačilo — to so vprašanja za vašega računovodjo. Programer ali dobavitelj sistema POS lahko naročila prevzame prek **API ključ** in **Webhooki**.

KOLIKO TO STANE IN KDO PREJME PLAČILO

Koliko stane Foxi.food?

Spletna in mobilna naročila nosijo pristojbino Foxi.food za obdelavo v višini 0,45 €, ki jo vaša stranka plača kot lastno postavko ob zaključku nakupa, enako s kartico in z gotovino. Vsako izjemo nastavi platforma. Zunaj evrskega območja je pristojbina fiksna protivrednost v lokalni valuti, ne pretvorba — 11,50 CZK, 1,90 PLN, 180 HUF (/sl/help/payments-and-fees/). QR-naročila z mize in telefonska naročila, ki jih vnese osebje, pristojbine za obdelavo ne nosijo. Pri kartičnih



naročilih se odšteje samodejno; pri gotovinskem naročilu jo pobirate vi. Vaš **Mesečni obračun v Finance → Računovodstvo → Računi in potrdila** jo nato zabeleži v stolpcu **Provizije Foxy** kot dolg do platforme. Platforma vam sporoči, kako in kdaj to poravnati. Popust za plačilo s kartico, privzeto 5 %, financirate vi.

Koliko stanejo kurirska naročila?

Trenutni pregled pristojbin v administracijskem **Priročniku** in vaš mesečni obračun prikazujeta pristojbino platforme za dostavo pri kurirskih naročilih (trenutno 10 %); glejte </sl/help/payments-and-fees/>. Če vas znesek v stolpcu **Provizije Foxy** preseneti, pišite na support@foxi.food z mesecem in številko naročila. Pristojbina za dostavo in pristojbina za storitev, ki ju določite sami, sta vaš lastni prihodek, kadar dostavljajo vaši lastni kurirji. Zunanji ponudnik (Wolt Drive, Uber Direct) vam zaračuna ločeno, po vaši lastni pogodbi.

Komu pripada napitnina?

Vaši restavraciji. Napitnina se obračuna z naročilom in prispe na vaš lastni račun Stripe; kadar dostavlja vaš lastni kurir, se pripiše njemu. Pri kurirskih naročilih se pristojbina platforme za dostavo izračuna iz artiklov plus napitnina minus popusti; na napitnino se pristojbina za obdelavo ne doda. Pri QR-mizi celotni račun in napitnina ostaneta pri vas. Za svoje knjigovodstvo in obračun plač vprašajte svojega računovodjo. Plačljivi dodatki so ločeni: domena, oglaševalske kampanje (medijski proračun plus 10 % pristojbina za storitev) in promocija z vplivneži (od 5 % provizije).

Ali imam pogodbo tudi s Stripe?

V praksi da. Med aktivacijo odprete račun Stripe v imenu svoje restavracije in sprejmete pogodbo Stripe. S tem vaša restavracija postane prodajalec tudi na plačilni strani, na izpisku kartice pa se prikaže ime vaše restavracije. Denar prispe tja neposredno in Foxy.food vašega prihodka nikoli ne zadržuje. Stripe zaračuna svojo lastno kartično provizijo, običajno od 1,5 % do 2 %, plus 0,25 € na transakcijo, po svojih pogojih. Stopnje, ki veljajo za vaš račun, so prikazane v vaši nadzorni plošči Stripe. Vračila, izplačila in spori se rešujejo v Stripe — glejte </sl/help/payments/stripe/>.

KAJ VIDIMO VAŠE STRANKE

Kako je stran za naročanje videti njim?

Kot vaša. Logotip, slike in barve izhajajo iz **Poslovanje → Spletna stran → Videz**, naslov pa je vaša lastna poddomena ali vaša lastna domena. Zaključek nakupa deluje brez računa. Košarica našteje vsako cenovno postavko, preden gost plača — vaše cene, pristojbine, napitnino in morebitni popust.

Čigave pogoje vidijo moji gostje?

Vaše, na strani </terms> vašega naslova za naročanje, ustvarjeni ob registraciji. Pravijo, da pogodba nastane, ko potrdite naročilo, in da reklamacije rešujete v 30 dneh. Za pregled:

1. Odprite **Nastavitve → Splošno → Nastavitve**, zavihek **Pogoji in politike**.
2. Preberite **Pogoji in pogoji (HTML)** — navadno besedilo zadostuje.
3. Preverite besedilo o preklicu: predloga dovoljuje preklic samo pred vašo potrditvijo, sistem pa ga danes dovoljuje, dokler naročilo ni označeno kot pripravljeno.
4. Kliknite **Predogled** in shranite.

To je vaša pogodba s stranko, zato jo dajte pregledati svojemu odvetniku.



Kaj je FOXI ID in kaj pomeni zame?

FOXI ID je skupni uporabniški račun: en e-poštni naslov in geslo delujeta na vsaki strani za naročanje Foxi.food in ob zaključku nakupa pri vas vnaprej izpolnita podatke gosta. Pogoji v zameno zahtevajo dvoje. Strankam povejte, da sistem za naročanje poganja tehnologija FoxiFood in da prijava poteka prek FOXI ID. In na svoji strani ohranite Pogoje uporabe FOXI ID in Obvestilo o zasebnosti, kakor sta bila dobavljena in nespremenjena — polje **Pogoji in pogoji (HTML)** je najpreprostejše mesto.

Kdo izda potrdilo o nakupu — jaz ali sistem?

Vi. Prodajalec ste vi, zato je davčni oziroma blagajniški dokument vaša naloga. V vašem imenu platforma pošilja potrditve naročil, obvestila o pripravljenosti in e-sporočilo s potrdilom — dokazilo o plačilu z razčlenitvijo DDV, ne davčnega dokumenta. Vaši Pogoji, specifični za posamezno državo, poimenujejo davčni sistem vaše države, kjer ta obstaja: eKasa na Slovaškem, spletne blagajne in NAV Online Invoice na Madžarskem. Katere obveznosti veljajo za vas in na kakšen način, je vprašanje za vašega računovodjo.

Kako fakturiram račune podjetij?

Podjetju izdate račun sami. V **Finance → Računovodstvo → Računi podjetij** ima vsak račun mesečni **Obračun**, iz katerega izdate fakturo — Foxi.food vašim poslovnim strankam ne izda ničesar. Naročila z računa podjetja se oddajo kot gotovinska, zato popust za plačilo s kartico ne velja; zgornja pravila o pristojbini pri gotovini ostanejo v veljavi.

PODPORA: KDO KOMU ODGOVARJA

Kdo skrbi za moje stranke?

Vi. Foxi.food potrošniške podpore ne nudi: njegova stran za podporo in e-sporočila strankam goste napotijo nazaj k vam. Vaša orodja so v samem naročilu: klepet s stranko in **Predlagaj zamenjavo**, ko kakšnega artikla ni. Reklamacije glede hrane, manjkajočih artiklov ali prepozne dostave so vaše. Ena izjema: gostov račun FOXI ID, kjer vprašanja o prijavi in izbrisu gredo na support@foxi.food.

Kaj pokriva lastna podpora Foxi.food?

Programsko opremo, ne vaših gostov. Podpora je po e-pošti; pišete lahko v svojem jeziku, čeprav Pogoji za merodajno določajo angleščino. Kritičen izpad lahko prijavite kadar koli in dokumenti pravijo, da bo obravnavan čim prej. Merjeni odzivni čas začne teči, ko podpora prijavo potrdi, od ponedeljka do petka med 9.00 in 17.00 po srednjeevropskem času (CET). Pričakujte eno uro za storitev, ki ne deluje, in štiri ure za plačila, ki ne uspejo. To so odzivni časi, ne časi odprave.

Kaj se zgodi, če storitev ne deluje?

Foxi.food si zastavlja 99,5 % razpoložljivosti na mesec, a to je cilj: če ga ne doseže, vam to samo po sebi ne prinese nadomestila. Sorazmerno nadomestilo se lahko odobri za neprekinjen izpad, daljši od 72 ur v obračunskem mesecu (/legal/refund-policy/). Napovedano vzdrževanje se ne šteje. Prav tako ne dogodki zunaj nadzora ponudnika — višja sila, DDoS, izpadi pri Stripe, pri ponudnikih DNS, registrarjih ali ponudniku gostovanja. Ni ti nič, kar nastane na vaši strani, na primer domena, ki ji je iztekla veljavnost. Funkcije v različici beta so izvzete (/legal/service-level-agreement/).



VAŠI PODATKI IN VAŠE STRANKE

Kdo je lastnik podatkov?

Vi. Pogoji pravijo, da obdržite vse pravice do svojih podatkov, podatki o strankah, zbrani prek vaše spletne strani za naročanje, pa „pripadajo izključno partnerski restavraciji, ki upravlja to spletno stran“. Izvozite jih kadar koli: **Finance → Računovodstvo → Izvoz podatkov** daje transakcije, naročila ali izplačila kurirjem v obliki CSV ali JSON (največ 10.000 zapisov). **Nastavitve → Varnost in podatki → Podatki in izvoz** je izvoz JSON za prenosljivost podatkov po GDPR.

Dobro je vedeti: platforma ni vaš računovodski arhiv. Pogoji varnostne kopije prepuščajo vam: izvozite vsak mesec in pred vklopom strogega brisanja po GDPR. Svojega računovodjo vprašajte, kako dolgo je treba hraniti evidence.

Kdo je upravljavec podatkov?

O tem, kaj se zgodi s podatki o naročilih vaših strank, odločate vi. Upravljavec ste vi, Elite Digital Services, LLC pa jih za vas obdeluje po Pogodbi o obdelavi podatkov. Za podatke računa FOXI ID — prijavne podatke, seje avtentikacije in podatke za samodejno izpolnjevanje ob zaključku nakupa — Pogoji za upravljavca določajo Elite Digital Services. To delitev navedite v informacijah o zasebnosti, ki jih objavite (/legal/foxi-id-privacy-notice/). Pogodba je del Pogojev; Stripe, DigitalOcean in Brevo so njeni podobdelovalci. Vaše lastne obveznosti ostanejo vaše: informacije o zasebnosti, soglasje za piškotke, zahteve strank glede njihovih podatkov ter prijave kršitev varstva podatkov Foxy.food v 24 urah in vašemu nadzornemu organu v 72 urah.

DRŽAVE IN POGODBA

Katere države se lahko registrirajo?

Registrirajo se lahko restavracije iz 70 držav, navedenih na /legal/country-terms/, vsaka z dodatkom v lokalnem jeziku; ti Pogoji, specifični za posamezno državo, imajo prednost pred splošnimi Pogoji. Restavracije iz drugih držav, ki jih podpira Stripe, se danes prav tako lahko registrirajo, po splošnih Pogojih. V nekaterih državah platforma vašo registracijo pregleda, preden vaša stran postane javna, običajno v 24–48 urah. Registrirajte se na <https://www.foxi.food/sl/register/> restaurant. Storitve je namenjena izključno poslovnim subjektom, tudi samostojnim podjetnikom.

K čemu pravzaprav pristajam?

K eni pogodbi, sestavljeni iz spodaj navedenih dokumentov. Njeno jedro so Pogoji uporabe storitve, cenik na spletni strani in vaši Pogoji, specifični za posamezno državo. Začne veljati, ko vaša registracija uspe, in teče iz meseca v mesec. Ureja jo pravo Delawara, restavracije iz EU in EGP se lahko obrnejo tudi na sodišče v Budimpešti, obvezno lokalno pravo pa še naprej velja. Restavracije iz ZDA namesto tega uporabijo arbitražo, po 19. členu.

Kako jo prekinem?

Odpovejte v nastavitvah računa ali pišite na support@foxi.food; učinek nastopi na zadnji dan tekočega koledarskega meseca, neporavnane pristojbine pa ostanejo zapadle. Foxy.food da najmanj 30 dni odpovednega roka, kadar pogodbo prekine brez razloga, in enako pred spremembo cene ali pogojev. Lahko pa jo prekine takoj zaradi hude kršitve Pogojev, insolventnosti ali ravnanja, ki ga izpostavi ukrepom regulatorja (Pogoji §16.3, §17.3). Nato imate 30 koledarskih dni za izvoz svojih podatkov, razen če je bil račun blokiran.



KJE NAJTI POMOČ

Koga vprašam in o čem?

- **Podpora Foxi.food** — support@foxi.food, pon.–pet. 9.00–17.00 CET. Navedite e-poštni naslov svojega računa, ime restavracije in kaj ste pričakovali.
- **V administraciji** — **Priročnik** v levem meniju, gumb **Vodnik** na vsaki strani, **Vprašaj Foxija** spodaj desno.
- **Vaš računovodja** — DDV, davčno potrjevanje računov in knjigovodstvo.
- **Drugi vodniki** — /sl/help/getting-started/, /sl/help/payments-and-fees/, /sl/help/payments/stripe/.

Kateri dokumenti urejajo to področje?

- Pogoji uporabe storitve, Pogoji, specifični za posamezno državo, Cenik — /legal/terms-of-service/, /legal/country-terms/, /pricing/
- Zasebnost, obdelava podatkov, GDPR, piškotki — /legal/privacy-policy/, /legal/data-processing-agreement/, /legal/gdpr/, /legal/cookies/
- Sprejemljiva uporaba, vračila, raven storitve — /legal/acceptable-use-policy/, /legal/refund-policy/, /legal/service-level-agreement/
- Pogoji uporabe FOXI ID in Obvestilo o zasebnosti — /legal/foxi-id-terms-of-use/, /legal/foxi-id-privacy-notice/ — oba objavite na svoji strani za naročanje

IMATE ŠE VPRAŠANJA?

Tehnična podpora za restavracije je na voljo po e-pošti. Navedite ime svoje restavracije in, kjer je to ustrezno, številko naročila.

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



Skenirajte kodo in odprite najnovejšo različico tega vodnika na spletu: www.foxifood.com/sl/help/how-it-works/