



RESTORANLAR İÇİN REHBER

FOXİ.FOOD NASIL ÇALIŞIR

Foxi.food bir teknoloji platformudur: restoranınıza kendi sipariş sitesini, masada QR ile siparişi ve çevrimiçi ödemeleri sağlar. Satıcı sizsiniz – bu kılavuz, bunun pratikte ne anlama geldiğini açıklar.



www.foxifood.com/help/

Güncellendi: 2026-09-05 · Eylül 2026



İÇİNDEKİLER

01	Foxi.food nedir – ve ne değildir	2	06	Destek: kim kime yanıt verir	5
02	Müşterileriniz nasıl sipariş verir	2	07	Verileriniz ve müşterileriniz	6
03	Yönetim panelinde neler var	3	08	Ülkeler ve sözleşme	6
04	Maliyeti nedir ve ödemeyi kim tahsil eder	4	09	Yardım nereden alınır	7
05	Müşterilerinizin gördükleri	4			

FOXİ.FOOD NEDİR – VE NE DEĞİLDİR

Tam olarak neyi alıyorum?

Kendi sipariş sitenizi, masada QR ile sipariş, çevrimiçi kart ödemelerini ve <https://www.foxi.food/en/login/restaurant> adresindeki bir yönetim panelini. Bu, katıldığınız bir satış kanalı değil, kendi işlettiğiniz bir yazılımdır. Foxi.food bir pazar yeri ya da aracı değildir; yemek teslim etmez, kurye çalıştırmaz, misafirlerinize yanıt vermez ve vergi, muhasebe, hukuk ya da gıda güvenliği danışmanlığı vermez. Aylık ücret ve kurulum ücreti yoktur. Ücretleri aşağıda, “Maliyeti nedir ve ödemeyi kim tahsil eder” bölümünde bulacaksınız. Kurulum adımları: </tr/help/getting-started/>.

Bu işin tarafları kimler?

Dört taraf var ve yalnızca biri yemek satıyor.

- **Siz** – tacir ve satıcı: her sipariş, müşterinizle yaptığınız sözleşmedir; dolayısıyla şartlar, şikayetler (30 gün), alerjen ve fiyat bilgileri ve fiş sizin sorumluluğunuzdadır.
- **Müşterileriniz** – sizden satın alırlar; FOXI ID hesapları, FOXI ID Kullanım Şartları ve Gizlilik Bildirimi’ne tabidir.
- **Foxi.food** – teknoloji sağlayıcısı: Elite Digital Services, LLC (Dover, Delaware, ABD), Budapeşte’deki AB GDPR temsilcisiyle birlikte.
- **Stripe** – kart ödeme sağlayıcısı; restoranınızın adına açılan bir hesap üzerinden.

MÜŞTERİLERİNİZ NASIL SİPARİŞ VERİR

Siparişlerim nereden gelir?

Dört yolun tamamı aynı sipariş listesine akar:

- kendi sipariş siteniz;
- misafiriniz uygulamayı zaten yüklemişse Foxi.food müşteri uygulaması;
- masadaki bir QR kodu;
- personelinizin sisteme girdiği telefon ya da tezgah siparişleri.

Teslimat ve gel-al; sitede, uygulamada ve personelin girdiği siparişlerde çalışır. Masada yemek ise QR kanalında çalışır.

Bir kanalı nasıl açıp kapatırım?

Settings → **General** → **Settings** (Ayarlar → Genel → Ayarlar) sayfasındaki **Order channels** (Sipariş kanalları) bölümünde üç anahtar bulunur: **Courier delivery** (Kurye teslimatı), **Pickup** (Gel-al) ve **Table orders (QR)** (Masa siparişleri – QR).

Kapattığınız bir kanal ödeme adımından anında kaybolur; web sitesi, uygulama ve personelin girdiği siparişler için ayrı bir anahtar yoktur. Üst çubuktaki **Accepting orders** (Sipariş kabulü) anahtarı, personelinizin girdiği siparişler dahil her şeyi duraklatır.



Misafirler masada sipariş verip ödeme yapabilir mi?

Evet, QR kanalında; kod, misafirde uygulama varsa uygulamayı, yoksa sipariş sayfanızı açar. Her tur, tek bir açık hesap üzerinden mutfağa gider; misafir sonra telefonuyla ya da personelinizle öder. Telefonla ödeme için etkin bir Stripe hesabı ve **Dine-in (table ordering)** (Masada yemek – masadan sipariş) kanalında **Online card payment** (Çevrimiçi kart ödemesi) seçeneğinin açık olması gerekir. Bunu **Settings → General → Settings** yolunda, **Payments** (Ödemeler) sekmesinin **On-site payments** (Yerinde ödemeler) bölümünde bulursunuz; teslimat ve gel-al anahtarları ayrıdır. Her QR masa siparişini mutfağınız ya da personeliniz onaylar.

Ortak müşteri uygulaması ne işe yarar?

Foxi.food, tüm restoranları için tek bir müşteri uygulaması yayımlar. Uygulamayı yüklemiş bir misafir menünüzü kendi dilinde görür ve sizden sipariş verir; bu siparişler yönetim panelinize web siparişleri gibi ulaşır. Her restoranın kendi alan adı ya da alt alan adı altında kendi sipariş sitesi vardır. Restoranlar arasında geçen tek veri, ödeme adımını önceden doldurmak için kullanılan iletişim bilgileridir.

YÖNETİM PANELİNDE NELER VAR

Ekibim burada neler yapabilir?

Siparişler sesli uyarıyla, bir bildirimle ve isteğe bağlı olarak yazdırılmış fişle gelir; hazırlık süresi vererek onaylarsınız. Panodaki **Kitchen Display** (Mutfak ekranı) ve **Service Mode** (Servis modu) düğmeleri tablet ekranlarını açar. Herkesin bir oturum açma bilgisi ve bir **Role** (Rol) tanımı olur: muhasebe, ayarlar, görünüm, alan adı, teslimat fiyatlandırması, hakediş ödemeleri ve kampanyalar yalnızca sahibe açıktır; ciroyu ise sahibin dışında yalnızca operasyon müdürü ya da vardiya sorumlusu görür.

Sipariş almanın ötesinde neler var?

Aynı yönetim panelinde:

- **Menu** (Menü) – kategoriler, ürünler, seçenek grupları, bir **Weekly menu** (Haftalık menü) ve 24 dile düzenlenebilir yapay zeka çevirileri.
- **Delivery** (Teslimat) – **Operations → Delivery** (Operasyon → Teslimat) altında kuryeler, bölgeler, mesafe kademeleri ve kurye ödeme dökümleri.
- **Marketing** (Pazarlama) – promosyon kodları, **Loyalty program** (Sadakat programı), hediye kartları, **Last-call deals** (Son çağrı fırsatları).
- **Customers** (Müşteriler) – müşteri listesi ve **Notifications** (Bildirimler); sipariş sırasında pazarlama izni veren misafirlere e-posta gönderir.
- **Finance** (Finans) – **Revenue & statistics** (Gelir ve istatistikler), **Accounting → Invoices & receipts** (Muhasebe → Faturalar ve makbuzlar) altındaki **Monthly statement** (Aylık hesap özeti) ve CSV ya da JSON dışı aktarmaları.

Yazar kasama ya da muhasebe yazılımına bağlanır mı?

Bugün kendiliğinden bağlanmaz. **Settings → Integrations** (Ayarlar → Entegrasyonlar) kataloğu POS, mali kayıt, muhasebe ve teslimat sistemlerini listeler; hepsi **Coming soon** (Yakında) olarak işaretlidir. Bugün yalnızca **Foxi API & Webhooks** ve Stripe çalışır; dolayısıyla yazar kasanıza ya da muhasebe yazılımınıza otomatik olarak hiçbir şey ulaşmaz. Hangi siparişlerin orada ne zaman kayda geçirileceği ve çevrimiçi bir kart ödemesinin nasıl işaretleneceği mali müşavirinize soracağınız sorulardır. Bir yazılımcı ya da POS sağlayıcınız, **API keys** (API anahtarları) ve **Webhooks** (Webhook'lar) üzerinden siparişleri çekebilir.



MALİYETİ NEDİR VE ÖDEMİYİ KİM TAHSİL EDER

Foxi.food'un maliyeti nedir?

Web ve uygulama siparişleri Foxi.food'un 0,45 € tutarındaki işlem ücretini taşır; bu ücreti, kart ya da nakit fark etmeksizin, ödeme adımında ayrı bir kalem olarak müşteriniz öder. İstisnaları platform tanımlar. Euro bölgesi dışında ücret, kur çevirisi değil sabit bir yerel karşılıktır – 11,50 CZK, 1,90 PLN, 180 HUF (/tr/help/payments-and-fees/). QR masa siparişleri ve personelin girdiği telefon siparişleri işlem ücreti taşımaz. Kartlı siparişlerde ücret otomatik olarak düşülür; nakit siparişte tahsilatı siz yaparsınız. **Finance → Accounting → Invoices & receipts** altındaki **Monthly statement** sayfanız bu tutarı **Foxi fees** (Foxy ücretleri) sütununda platforma borç olarak kaydeder. Bunu nasıl ve ne zaman kapatacağınızı platform size bildirir. Varsayılan olarak 5 % olan kart ödemesi indirimini ise siz üstlenirsiniz.

Kuryeli siparişlerin maliyeti nedir?

Yönetim panelindeki **Manual** (Kılavuz) bölümünde yer alan güncel ücret özeti ve aylık hesap özetiniz, kuryeli siparişlerde bir platform teslimat ücreti gösterir (şu anda 10 %); bkz. /tr/help/payments-and-fees/. **Foxi fees** sütunundaki bir tutar sizi şaşırtırsa ay ve sipariş numarasıyla support@foxi.food adresine yazın. Belirlediğiniz teslimat ücreti ve hizmet ücreti, teslimatı kendi kuryeleriniz yaptığında sizin kendi gelirinizdir. Dış bir sağlayıcı (Wolt Drive, Uber Direct) kendi sözleşmeniz kapsamında size ayrıca fatura keser.

Bahşiş kime kalır?

Restoranınıza. Bahşiş siparişle birlikte tahsil edilir ve kendi Stripe hesabınıza ulaşır; teslimatı kendi kuryeniz yaptığında ise o kuryenin hakkı olarak kaydedilir. Kuryeli siparişlerde platform teslimat ücreti, ürünler artı bahşiş eksi indirimler tutarı üzerinden hesaplanır; bahşişe işlem ücreti eklenmez. QR masada hesabın tamamı ve bahşiş sizde kalır. Muhasebeniz ve bordronuz için mali müşavirinize danışın. Ücretli ek hizmetler ayrıdır: alan adı, reklam kampanyaları (medya bütçesi artı 10 % hizmet ücreti) ve influencer tanıtımı (5 % komisyondan başlar).

Stripe ile de sözleşmem oluyor mu?

Fiilen evet. Etkinleştirme sırasında restoranınızın adına bir Stripe hesabı açar ve Stripe'in sözleşmesini kabul edersiniz. Bu, ödeme tarafında da satıcının restoranınız olması anlamına gelir ve müşterinin kart ekstresinde restoranınızın adı görünür. Para doğrudan oraya ulaşır; Foxi.food gelirinizi hiçbir zaman elinde tutmaz. Stripe, kendi şartları uyarınca kendi kart ücretini alır: tipik olarak 1,5 % ile 2 % arasında ve işlem başına artı 0,25 €. Hesabınız için geçerli oranları Stripe kontrol panelinizde görürsünüz. İadeler, hakediş ödemeleri ve itirazlar Stripe'ta yürür – bkz. /tr/help/payments/stripe/.

MÜŞTERİLERİNİZİN GÖRDÜKLERİ

Sipariş sayfası onlara nasıl görünür?

Sizin sayfanız olarak. Logo, görseller ve renkler **Business → Website → Appearance** (İşletme → Web sitesi → Görünüm) altından gelir; adres ise kendi alt alan adınız ya da kendi alan adınızdır. Ödeme adımı, hesap açmadan da çalışır. Sepet, misafir ödemediği önce her fiyat kalemini listeler – fiyatlarınız, ücretler, bahşiş ve varsa indirim.

Misafirlerim kimin şartlarını görür?

Sizin şartlarınızı: sipariş adresinizin /terms sayfasında, kayıt sırasında oluşturulmuş haliyle. Bu şartlar, sözleşmenin siparişi onayladığınız anda kurulduğunu ve şikayetleri 30 gün içinde çözdüğünüzü söyler. Gözden geçirmek için:

1. **Settings → General → Settings** yolunu izleyip **Terms & Policies** (Şartlar ve politikalar) sekmesini açın.
2. **Terms & Conditions (HTML)** (Şartlar ve koşullar – HTML) alanını okuyun; düz metin de olur.
3. İptal ifadesini kontrol edin: şablon, iptale yalnızca siz siparişi onaylamadan önce izin verir; sistem ise bugün sipariş hazır olarak işaretlenene kadar izin veriyor.



4. **Preview** (Önizleme) düğmesine tıklayıp kaydedin.

Bu, müşterinizle yaptığınız sözleşmedir; bu nedenle kendi hukuk danışmanınıza kontrol ettirin.

FOXI ID nedir ve benim için ne anlama gelir?

FOXI ID ortak müşteri hesabıdır: tek bir e-posta ve parola her Foxi.food sipariş sitesinde geçerlidir ve misafirin bilgilerini sizin ödeme adımınızda önceden doldurur. Şartlar karşılığında iki şey ister. Müşterilerinize, sipariş sisteminin FoxiFood teknolojisiyle çalıştığını ve oturum açmanın FOXI ID üzerinden yapıldığını bildirin. Ayrıca FOXI ID Kullanım Şartları ile Gizlilik Bildirimi'ni, verildiği şekilde ve değiştirmeden sayfanızda tutun – bunun en kolay yeri **Terms & Conditions (HTML)** alanıdır.

Fişi kim düzenler – ben mi, sistem mi?

Siz düzenlersiniz. Satıcı sizsiniz; dolayısıyla mali fiş ya da yazar kasa belgesini düzenlemek size düşer. Platform sizin adınıza sipariş onaylarını, siparişin hazır olduğuna dair bildirimleri ve bir fiş e-postası gönderir; bu fiş, KDV dökümü içeren bir ödeme belgesidir, mali belge değildir. Ülkeye Özel Şartlar'ınız, böyle bir sistemin bulunduğu ülkelerde ülkenizin mali kayıt sisteminin adını verir; uygulamada bu, faaliyet gösterdiğiniz ülkedeki yazar kasa sisteminin (ödeme kaydedici cihaz) kuralları anlamına gelir. Hangi yükümlülüklerin sizin için geçerli olduğunu ve nasıl yerine getirileceğini mali müşavirinize sorun.

Kurumsal hesaplara fatura nasıl kesilir?

Şirkete faturayı siz kesersiniz. **Finance → Accounting → Company accounts** (Kurumsal hesaplar) altında her hesabın aylık bir **Statement** (Hesap özeti) belgesi vardır; faturayı bunun üzerinden düzenlersiniz – Foxi.food kurumsal müşterilerinize hiçbir belge düzenlemez. Kurumsal hesap siparişleri nakit sipariş olarak verilir; bu nedenle kart ödemesi indirimi uygulanmaz ve yukarıdaki nakit ücret kuralları geçerlidir.

DESTEK: KİM KİME YANIT VERİR

Müşterilerimle kim ilgilenir?

Siz ilgilenirsiniz. Foxi.food tüketici desteği vermez: destek sayfası ve müşteri e-postaları misafirleri size yönlendirir. Araçlarınız siparişin içindedir: müşteriyle sohbet ve bir ürün tükendiğinde **Propose substitution** (Alternatif öner). Yemek, eksik ürün ya da geciken teslimatla ilgili şikayetler sizindir. Tek istisna, misafirin FOXI ID hesabıdır: oturum açma ve hesap silme soruları support@foxi.food adresine gider.

Foxi.food'un kendi desteği neyi kapsar?

Yazılımı; misafirlerinizi değil. Destek e-posta üzerinden verilir; kendi dilinizde yazabilirsiniz, ancak Şartlar İngilizceyi esas alır. Kritik bir kesintiyi her zaman bildirebilirsiniz ve belgeler bunun mümkün olan en kısa sürede ele alınacağını söyler. Ölçülen yanıt süresi, desteğin bildirimi aldığını teyit etmesiyle başlar: Pazartesi-Cuma, 9:00-17:00 CET (Orta Avrupa Saati). Çalışmayan bir hizmet için bir saat, başarısız ödemeler için dört saat bekleyin. Bunlar yanıt süreleridir, çözüm süreleri değil.

Hizmet kesintiye uğrarsa ne olur?

Foxi.food ayda 99,5 % çalışma süresini hedefler; ancak bu bir hedeftir: yalnızca bu hedefin tutulmaması size alacak hakkı vermez. Bir faturalama ayı içinde 72 saatten uzun süren kesintisiz bir kesinti için oransal alacak tanınabilir (/legal/refund-policy/). Duyurulmuş bakımlar buna sayılmaz. Sağlayıcının denetimi dışındaki olaylar da sayılmaz: mücbir sebep, DDoS, Stripe'ta, DNS sağlayıcılarında, alan adı kayıt kuruluşlarında ya da barındırma sağlayıcısında yaşanan kesintiler. Sizin tarafınızdan kaynaklanan durumlar da sayılmaz; örneğin süresi dolmuş bir alan adı. Beta özellikler kapsam dışıdır (/legal/service-level-agreement/).



VERİLERİNİZ VE MÜŞTERİLERİNİZ

Verilerin sahibi kim?

Siz. Şartlar, verileriniz üzerindeki tüm hakların sizde kaldığını ve sipariş siteniz üzerinden toplanan müşteri verilerinin “münhasıran o siteyi işleten restoran ortağına ait” olduğunu söyler. Dilediğiniz zaman dışa aktarabilirsiniz: **Finance → Accounting → Data export** (Veri dışa aktarma) finansal işlemleri, siparişleri ya da kurye ödemelerini CSV veya JSON olarak verir (en fazla 10.000 kayıt). **Settings → Security & data → Data & export** (Ayarlar → Güvenlik ve veri → Veri ve dışa aktarma) ise GDPR veri taşınabilirliği için JSON dışa aktarmasıdır.

Bilmekte fayda var: platform sizin muhasebe arşiviniz değildir. Şartlar yedeklemeyi sizin işiniz sayar: her ay ve katı GDPR silme modunu açmadan önce dışa aktarın. Kayıtları ne kadar süre saklamanız gerektiğini mali müşavirinize sorun.

Veri sorumlusu kim?

Müşterilerinizin sipariş verilerine ne olacağına siz karar verirsiniz. Veri sorumlusu sizsiniz; Elite Digital Services, LLC bu verileri Veri İşleme Sözleşmesi kapsamında sizin adınıza işler. FOXI ID hesap verilerinde – oturum açma bilgileri, kimlik doğrulama oturumları ve ödeme adımı önceden doldurma bilgileri – Şartlar veri sorumlusu olarak Elite Digital Services’i belirler. Yayımladığınız gizlilik bilgilendirmesinde bu ayrımı açıkça yazın (/legal/foxi-id-privacy-notice/). Sözleşme, Şartlar’ın bir parçasıdır; Stripe, DigitalOcean ve Brevo onun alt işleyicileridir. Kendi yükümlülükleriniz size aittir: gizlilik bilgilendirmesi, çerez onayı, müşteri veri talepleri ve ihlal bildirimleri – Foxi.food’a 24 saat, denetim otoritenize 72 saat içinde.

ÜLKELER VE SÖZLEŞME

Hangi ülkelerden kayıt olunabilir?

/legal/country-terms/ altında listelenen 70 ülkedeki restoranlar kayıt olabilir; her biri için yerel dilde bir ek vardır ve bu Ülkeye Özel Şartlar genel Şartlar’ın önüne geçer. Stripe’in desteklediği diğer ülkelerdeki restoranlar da bugün genel Şartlar kapsamında kayıt olabilir. Bazı ülkelerde platform, sayfanız yayına girmeden önce kaydınızı inceler; bu genellikle 24–48 saat sürer. Kayıt adresi: <https://www.foxi.food/en/register/restaurant>. Hizmet yalnızca işletmelere yöneliktir; şahıs işletmeleri de dahil.

Aslında neyi kabul ediyorum?

Aşağıda listelenen belgelerden oluşan tek bir sözleşmeyi. Çekirdeği, Hizmet Şartları, web sitesindeki fiyat listesi ve Ülkeye Özel Şartlar’ınızdır. Sözleşme, kaydınız tamamlandığında başlar ve aydan aya devam eder. Delaware hukuku uygulanır; AB ve AEA’daki restoranlar Budapeşte’deki bir mahkemeye de başvurabilir ve emredici yerel hukuk yine geçerli kalır. ABD’deki restoranlar bunun yerine 19. madde uyarınca tahkime gider.

Sözleşmeyi nasıl sona erdiririm?

Hesap ayarlarınızdan iptal edin ya da support@foxi.food adresine yazın; iptal, içinde bulunulan takvim ayının son gününde geçerli olur ve ödenmemiş ücretler ödenmeye devam eder. Foxi.food sözleşmeyi gerekçesiz sona erdirdiğinde en az 30 gün önceden haber verir; fiyat ya da şart değişikliklerinde de aynı süre geçerlidir. Ancak Şartlar’ın ciddi ihlali, aciz hali ya da kendisini idari yaptırım riskine sokan davranışlar durumunda sözleşmeyi derhal sona erdirebilir (Şartlar §16.3, §17.3). Bu durumda verilerinizi dışa aktarmak için 30 takvim gününüz olur; hesap engellenmişse bu süre tanınmaz.



YARDIM NEREDEN ALINIR

Kime, ne konuda sorarım?

- **Foxi.food destek** – support@foxi.food, Pazartesi–Cuma 9:00–17:00 CET. Hesap e-posta adresinizi, restoran adınızı ve ne beklediğinizi ekleyin.
- **Yönetim panelinde** – sol menüdeki **Manual** (Kılavuz), her sayfadaki **Guide** (Rehber) düğmesi, sağ altta **Ask Foxi** (Foxi'ye sor).
- **Mali müşaviriniz** – KDV, mali kayıt ve muhasebe.
- **Diğer kılavuzlar** – /tr/help/getting-started/, /tr/help/payments-and-fees/, /tr/help/payments/stripe/.

Bu konuyu hangi belgeler düzenler?

- Hizmet Şartları, Ülkeye Özel Şartlar, Fiyatlandırma – /legal/terms-of-service/, /legal/country-terms/, /pricing/
- Gizlilik, Veri İşleme, GDPR, Çerezler – /legal/privacy-policy/, /legal/data-processing-agreement/, /legal/gdpr/, /legal/cookies/
- Kabul Edilebilir Kullanım, İadeler, Hizmet Seviyesi – /legal/acceptable-use-policy/, /legal/refund-policy/, /legal/service-level-agreement/
- FOXI ID Kullanım Şartları ve Gizlilik Bildirimi – /legal/foxi-id-terms-of-use/, /legal/foxi-id-privacy-notice/ – ikisini de kendi sipariş sayfanızda yayımlayın

HÂLÂ SORULARINIZ MI VAR?

Restoranlar için teknik destek e-posta yoluyla sağlanmaktadır. Restoranınızın adını ve ilgili durumlarda sipariş numarasını belirtin.

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



Bu rehberin en güncel sürümünü çevrimiçi açmak için tarayın: www.foxifood.com/tr/help/how-it-works/