



RESTORANLAR İÇİN REHBER

ÖDEMELER, ÜCRETLER VE HESAP ÖZETLERİ

Kart ödemeleri restoranınıza ait Stripe hesabına ulaşır, nakit kasanızda kalır ve Foxi.food sipariş başına ücret alır. Bu kılavuz her para kalemini, aylık hesap özeti ve mali müşavirinize neleri vermeniz gerektiğini açıklar.



www.foxifood.com/help/

Güncellendi: 2026-09-05 · Eylül 2026



İÇİNDEKİLER

01	Para nasıl akar	2	06	Bahşişler	5
02	Foxi.food işlem ücreti	2	07	İndirimler, hediye kartları ve kurumsal hesaplar	6
03	Teslimat ücreti, Stripe kart ücreti ve kart indirimi	3	08	Mali müşaviriniz için	6
04	Aylık hesap özetiniz	4	09	Yardım nereden alınır	7
05	Sizin ve müşterinizin belgeleri	5			

PARA NASIL AKAR

Müşterimin parası nereye gider?

Doğrudan size. Kart ödemesi, restoranınıza ait Stripe hesabından tahsil edilir; Stripe da bu tutarı banka hesabınıza aktarır. Foxi.food gelirinizi hiçbir zaman elinde tutmaz – satıcı sizsiniz. Stripe hesabı restoranınıza aittir: etkinleştirme sırasında kendi adınıza açarsınız ve hesap Stripe’ın kendi şartlarına tabidir. Hesabı **Settings → General → Settings** (Ayarlar → Genel → Ayarlar) yolundaki **Payments** (Ödemeler) sekmesinden yönetirsiniz (**Manage payment account** – Ödeme hesabını yönet, **Open Stripe dashboard** – Stripe kontrol panelini aç); sekmeyi yalnızca sahipler görür (ayrıntılar: /tr/help/payments/stripe/). Aylık ücret ya da kurulum ücreti yoktur. Platform, müşterinizin ödediği 0,45 € işlem ücretini ve kuryeli siparişlerde bir teslimat ücretini (aşağıda) tahsil eder.

Kartlı bir siparişten banka hesabıma ne ulaşır?

Stripe, her kartlı sipariş için tahsil edilen tutardan şunları düşerek ödeme yapar:

1. 0,45 € işlem ücreti – müşteriniz bunu fiyatın üzerine öder;
2. yalnızca kuryeli siparişlerde platform teslimat ücreti;
3. Stripe’ın kendi kart ücreti.

Stripe, kendi takvimine göre – genellikle birkaç iş günü içinde – ödeme yapar. Bir hakediş ödemesini eşleştirmek için Stripe kontrol panelini **Orders (CSV)** (Siparişler) dosyasıyla tarih ve tutar üzerinden karşılaştırın. Hakediş ödemeleri durursa bunun olağan nedeni Stripe doğrulamasının tamamlanmamış olmasıdır: **Payments** sekmesinde o zaman **Stripe account is restricted** (Stripe hesabı kısıtlı) yazar. **Resolve restrictions** (Kısıtlamaları çöz) düğmesine tıklayıp Stripe’ın istediği bilgileri ekleyin. Bunu Stripe ile çözersiniz – Foxi.food hakediş ödemelerini serbest bırakamaz.

FOXİ.FOOD İŞLEM ÜCRETİ

İşlem ücretini kim öder ve tutarı nedir?

Müşteri öder. Her web ve uygulama siparişi, sepette ayrı bir kalem olarak gösterilen 0,45 € tutarında bir işlem ücreti taşır: **Processing fee** (İşlem ücreti). Platform restoranınız için bir istisna tanımlamadıysa ücret, teslimat ve gel-al ile kart ve nakit fark etmeksizin geçerlidir. QR masa siparişlerinde ve personelinizin telefonla girdiği siparişlerde alınmaz. Euro bölgesi dışında platform, kur çevirisi değil sabit bir karşılık tahsil eder. Bugün bu tutar Çekya’da 11,50 CZK, Polonya’da 1,90 PLN, Macaristan’da 180 HUF’tur. Kendi tutarınızı görmek için sepetinizdeki **Processing fee** kalemine bakın.

Kartlı siparişte ücret nasıl tahsil edilir?

Otomatik olarak. Kart, Stripe hesabınızdan tahsil edilirken Stripe bu ücreti platforma aktarır (Stripe’ın deyimiyle “application fee” – uygulama ücreti). Her iki platform ücreti de aylık hesap özetinizin **Foxi fees** (Foxi ücretleri) sütununda görünür – bkz. “Aylık hesap özetiniz”. **Orders (CSV)** indirmesinde platform ücreti sütunu yoktur; bir siparişin işlem ücreti, o siparişin ayrıntı sayfasındaki **Processing fee** kalemidir.



Nakit siparişte ücret nasıl tahsil edilir?

0,45 € dahil olmak üzere sipariş tutarının tamamını siz tahsil edersiniz ve ücret **Foxi fees** içinde sayılır. Bu sütun kartlı ve nakit siparişleri birlikte toplar; nakit siparişlerden platforma borçlu olduğunuz tutar ayrıca gösterilmez – kartlı olanlar zaten Stripe üzerinden alınmıştır.

Belgelerin bugün söylemediği şey: nakit siparişlerden doğan ücretleri nasıl, ne zaman ve hangi belge üzerinden ödeyeceğiniz ve yalnızca nakit sipariş alınan bir ayda ne olacağı. Kullanım kılavuzu, bunun nasıl kapatılacağını platform tarafından bildirileceğini söyler. Şimdilik yapmanız gerekenler:

1. kapanan her ayın **Foxi fees** rakamını saklayın;
2. hesap özeti ayını belirterek support@foxi.food adresine yazın ve ödemeyi nasıl, ne zaman yapacağınızı sorun;
3. muhasebeleştirmeyi mali müşavirinize danışın.

İptal edilen, iade edilen ya da teslim alınmayan siparişlerde ücret öder miyim?

Bugün iptal edilen bir sipariş için hiçbir platform ücreti kaydedilmez. Gerisi duruma bağlıdır:

- **Ödenmiş kartlı bir siparişi siz iptal edersiniz – Cancel order** (Siparişi iptal et) düğmesine tıklayın; iade otomatik olarak ve tam tutarıyla yapılır, ücret kaydedilmez.
- **Müşterinin gelmediği nakit sipariş – Cancel order** düğmesine tıklayın; ücret alınmaz. Bunun yerine teslim edildi olarak işaretlerseniz **Foxi fees** içinde bir ücret kaydedilir.
- **Kartla ödenmiş ama hiç teslim alınmamış sipariş** – para zaten Stripe hesabınızdadır. İade edip etmemek, satıcı olarak sizin kararınızdır. **Cancel order** tutarın tamamını iade eder; kısmi iadeyi Stripe kontrol panelinden yaparsınız.

Tamamı iade edilen bir sipariş **Revenue** (Gelir), **Foxi fees** ve **Payable** (Ödenecek tutar) hesaplarının dışında bırakılır.

Bilmekte fayda var: bu, sözleşmeden doğan bir hak değil, bugünkü işleyiştir. İade Politikası, sipariş başına işlem ücretlerinin ve Stripe kart ücretinin iade edilen siparişlerde geri verilmediğini belirtir.

TESLİMAT ÜCRETİ, STRİPE KART ÜCRETİ VE KART İNDİRİMİ

Kuryeli siparişlerdeki platform teslimat ücreti nedir?

Kuryeyle teslim edilen web ve uygulama siparişleri ek bir platform teslimat ücreti taşır; bu ücret şu anda ürünler artı bahşiş eksi indirimler tutarının 10 % kadardır. Ücreti siz ödersiniz; kurye uygulamasının ve sevkiyat araçlarının maliyetini karşılar. Ücreti, yönetim panelindeki **Manual** (Kılavuz) bölümünde yer alan ücret özetinde ve hesap özetiğiniz **Foxi fees** sütununda görürsünüz. **Operations → Delivery → Prices & rules** (Operasyon → Teslimat → Fiyatlar ve kurallar) altında belirlediğiniz kendi teslimat ve hizmet ücretleriniz hesaplama tabanına dahil edilmez. Müşterinizin ödediği **Delivery fee** (Teslimat ücreti) sizin kendi fiyatınızdır; teslimatı kendi kuryeleriniz yaptığında size kalır.

Stripe ne kadar ücret alır ve Stripe'ın belgeleri nerededir?

Stripe, kart işleme ücretini kendi şartları uyarınca sizden tahsil eder – Foxi.food bu ücreti ne belirler ne de alır. Standart Avrupa kartlarında işlem başına tipik olarak 1,5 % + 0,25 € tutarındadır. Kurumsal kartlarda yaklaşık 2 % artı 0,25 € olur. Bu aralık Hizmet Şartları'nda ve /pricing/ sayfasında belirtilir. Stripe'ın ücret belgeleri Stripe kontrol panelinizdedir (**Open Stripe dashboard**).



Kart ödemesi indirimi nedir ve maliyetini kim karşılar?

Çevrimiçi ödemeyi teşvik eden otomatik bir indirimdir; ödeme sayfasında **Card payment discount** (Kart ödemesi indirimi) olarak görünür – varsayılan 5 %. Maliyetini sipariş bedelinden siz karşılarsınız. Yalnızca ürünler üzerinden hesaplanır ve bugün sadece çevrimiçi kart ödemelerine uygulanır – nakit ödemelere, QR masa siparişlerine, kurumsal hesaplara ve işlem ücretine asla. Oranı platform belirler; yönetim panelinden değiştiremezsiniz. Farklı bir oran gerekiyorsa support@foxi.food adresine yazın.

Hangi siparişte hangi ücretler geçerlidir?

Her sipariş türünde kimin ne ödediğini bu tablodan görebilirsiniz. Platform teslimat ücreti, Foxi.food'un aldığı 10 % oranındaki ücrettir; kendi **Delivery fee** ve **Service fee** (Hizmet ücreti) kalemlerinizi (**Operations → Delivery → Prices & rules**) platform ücreti değildir ve size kalır. Stripe kart ücreti, kart tahsil edilen her durumda geçerlidir.

Sipariş	İşlem ücreti (müşteri)	Platform teslimat ücreti 10 % (siz)	Stripe kart ücreti (siz)
Web/uygulama, kurye teslimatı	Evet (kart ve nakit)	Evet	Kartlı siparişler
Web/uygulama, gel-al	Evet (kart ve nakit)	Hayır	Kartlı siparişler
QR masa siparişi	Hayır	Hayır	Çevrimiçi ödendiyse
Personelin girdiği telefon siparişi	Hayır	Hayır	Ödeme bağlantısıyla kartla ödendiyse

AYLIK HESAP ÖZETİNİZ

Aylık hesap özeti nerede ve neleri gösterir?

Finance → Accounting → Invoices & receipts (Finans → Muhasebe → Faturalar ve makbuzlar) altında, yalnızca sahiplere açık olan **Monthly statement** (Aylık hesap özeti) sayfasında. Her ay için bir satır **Orders** (Sipariş sayısı), **Revenue**, **Foxi fees**, **VAT** (KDV), **Payable** ve **Status** (Durum) bilgilerini gösterir. **Foxi fees**, o ayın platform ücretleridir: işlem ücretleri ile kuryeli siparişlerdeki teslimat ücretleri. İçinde bulunulan ay **Open** (Açık – geçici) olarak işaretlenir ve ay bittikten sonra otomatik olarak kapanır.

“Payable” (Ödenecek tutar) nedir – Foxi.food bunu bana havale eder mi?

Hayır. **Payable** bir muhasebe rakamıdır, havale değildir. Yönetim panelindeki not şöyle başlar: “Ödenecek tutar = Foxi ücretleri düşüldükten sonraki gelir. Nakit gelir doğrudan sizde kalır – yalnızca kart kısmı hesabınıza aktarılır.”

Bilmekte fayda var: Payable, elinizde zaten bulunan nakdi de içerir ve Stripe kart ücretini hesaba katmaz. Bu nedenle Stripe hakediş ödemelerinizle eşleşmez.

Mali müşavirim için hangi dosyaları indirebilirim?

Her ay için iki indirme sunulur:

- **Summary (CSV)** (Özet) – sipariş sayısı, gelir, Foxi ücretleri, ödenecek tutar, kart ve nakit geliri, bahşişler, indirimler, iadeler ve her oran için bir KDV satırı (matrah; vergi; brüt).
- **Orders (CSV)** – ayın tüm siparişleri.



Finance → Accounting → Data export (Veri dışı aktarma) buna ek olarak, istediğiniz tarih aralığı için finansal işlemleri, siparişleri ya da kurye ödemelerini CSV veya JSON biçiminde, en fazla 10.000 kayıt olarak verir. İşlemler ve kurye ödemeleri para biriminin en küçük biriminde belirtilir (sent, kuruş) – 1250, 12,50 demektir. Hesap özeti sayfasının kendisi son 12 ayı gösterir.

Platform benim muhasebe arşivim mi?

Hayır – Hizmet Şartları uyarınca kendi saklama sürelerinizi belirlemek ve ülkenizin vergi ve muhasebe kayıtlarını saklama kurallarına uymak sizin sorumluluğunuzdadır. Belgeleri ne kadar süre saklamanız gerektiğini mali müşavirinize sorun. Sözleşme sona erdikten sonra verilerinizi dışı aktarmak için normalde 30 takvim günü süreniz olur; ancak hesap, Şartlar'ın ihlali nedeniyle engellenmişse bu süre tanınmaz. Ardından veriler, Foxi.food'un kendi yasal arşivleme yükümlülükleri saklı kalmak kaydıyla silinir.

Bilmekte fayda var: Settings → General → Settings yolundaki **GDPR & Data Protection** (GDPR ve veri koruma) sekmesinde bulunan **Enable GDPR Strict Mode** (Katı GDPR modunu etkinleştir) seçeneği sipariş geçmişini geri dönüşü olmadan siler – önce dosyalarınızı dışı aktarın.

SİZİN VE MÜŞTERİNİZİN BELGELERİ

Foxi.food ücretleri için bana fatura düzenler mi?

Bugün yönetim paneli size aylık hesap özeti (CSV) verir – fatura numarası ve düzenleyen bilgilerini içeren bir fatura değil. Hizmet Şartları, Sağlayıcı'nın (Elite Digital Services, LLC) faturaları elektronik olarak hesap e-posta adresinize düzenlediğini öngörür. Faturaya ihtiyacınız varsa ve size ulaşmadıysa hesap özeti ayını belirterek support@foxi.food adresine yazın. Hesap özeti tek başına defterleriniz için yeterli olup olmadığını mali müşavirinize sorun.

Müşterim hangi belgeyi alır?

Platform, restoranınızın adına müşterinize e-posta gönderir. Müşteri; takip bağlantısı içeren bir sipariş onayı, siparişin hazır olduğuna dair bildirim ve teslimatta bir fiş alır. Müşterinin sakladığı belge bu fiştir: yazar kasa fişi değil, ödeme belgesidir ve işlem ücreti dahil her fiyat kalemini listeler. KDV mükellefleri için işletme adınızın ve vergi numaralarınızın (vergi kimlik numarası, ticaret sicil numarası) altında orana göre bir KDV dökümü ekler. QR masa siparişlerinde e-posta gönderilmez.

Yazar kasa fişini kim düzenler – ben mi, sistem mi?

Satıcı olarak siz düzenlersiniz. Hizmet Şartları, ülkenizin mali fiş ya da elektronik hasılat kayıt sistemine uymanızı ve usulüne uygun vergi belgeleri düzenlemenizi zorunlu kılar. Uygulamada bu, faaliyet gösterdiğiniz ülkedeki yazar kasa sisteminin (ödeme kaydedici cihaz) kuralları anlamına gelir. Ülkeye Özel Şartlar (/legal/country-terms/), böyle bir sistemin bulunduğu ülkelerde bu sistemin adını verir. Bugün çalışan bir yazar kasa bağlantısı yoktur – **Settings → Integrations** (Ayarlar → Entegrasyonlar) altında yazar kasa maddeleri **Coming soon** (Yakında) olarak işaretlidir. Çevrimiçi bir siparişin kayda geçirilmesi gerekip gerekmediğini ve ne zaman gerektiğini mali müşavirinize sorun.

BAHŞİŞLER

Çevrimiçi bahşişleri kim alır?

Müşteriler web'de, uygulamada ve QR masa hesaplarında bahşiş ekleyebilir. Kartlı siparişlerde bahşiş, siparişle birlikte Stripe hesabınıza ulaşır; nakit siparişlerde bahşiş siz tahsil edersiniz. Kullanım kılavuzuna göre, teslimatı kendi kuryeniz yaptığında bahşiş o kuryenin hakkı olarak kaydedilir. Bugün bu kayıt, **Finance → Accounting → Data export** altındaki



Financial transactions (Finansal işlemler) dışı aktarımında courier_tip türündeki satırlarda görünür – yönetim panelindeki muhasebe kaydının **Courier tip** (Kurye bahşişi) olarak etiketlediği satırların aynısı. Foxi.food kuryelere hiçbir ödeme yapmaz; onlarla hesabı siz kaparsınız. Bunun dışında bahşiş size kalır.

Bahşişlerden ücret ya da KDV alınır mı?

Bahşişe işlem ücreti eklenmez. Kuryeli siparişlerde platform teslimat ücreti, ürünler artı bahşiş eksi indirimler tutarı üzerinden hesaplanır. Bugün sistem bahşişe KDV eklemeyi ve bahşişi KDV dökümünün dışında tutar. Hesap özeti bahşişleri ayrıca gösterir (**Tips** – Bahşişler). Hiçbir belge bahşişin vergi ya da bordro açısından nasıl ele alınacağını düzenlemez – bir bahşişin gelir mi, ücret mi, yoksa aktarılan bir kalem mi olduğunu mali müşavirinize sorun.

İNDİRİMLER, HEDİYE KARTLARI VE KURUMSAL HESAPLAR

İndirimlerin ve promosyon kodlarının maliyetini kim üstlenir?

Siz üstlenirsiniz – her indirim, belirlediğiniz fiyattan yapılan bir azaltmadır. Buna **Business → Marketing → Promo codes & discounts** (İşletme → Pazarlama → Promosyon kodları ve indirimler) bölümündeki promosyon kodları ve otomatik kampanyalar, sadakat ödülleri, **Last-call deals** (Son çağrı fırsatları) ve kart ödemesi indirimi dahildir. Müşteri her birini sepette ayrı bir kalem olarak görür. İndirim, işlem ücretini asla azaltmaz; ücretsiz teslimat kampanyası da platform teslimat ücretinin hesaplama tabanını düşürmez.

Hediye kartlarında para nasıl işler?

Stripe etkinleştirildiği anda sipariş siteniz hediye kartlarını otomatik olarak sunar. Hazır tutarlar restoranınızın para biriminde 10, 20, 30, 50 ve 100'dür (euro bölgesinde euro). Para, satış anında Stripe hesabınıza geçer ve müşteri bakiyeyi ödeme sayfasında harcar – bkz. **Business → Marketing → Gift cards** (Hediye kartları). **Void** (Geçersiz kıl) yalnızca kartı geçersiz kılar: para otomatik olarak iade edilmez; bu nedenle önce alıcıya Stripe kontrol panelinden iade yapın.

Kurumsal hesaplar ve yemek aboneleri nasıl faturalandırılır?

Hesabı **Finance → Accounting → Company accounts** (Kurumsal hesaplar) altında oluşturun. Çalışanlar siparişlerini bu hesap üzerinden verir; siparişler nakit olarak kapatılır (kart yok). Her ay **Statement** (Hesap özeti) düşmesi şirketin siparişlerini listeler – faturayı Foxi.food değil siz düzenlersiniz. İşlem ücreti her nakit siparişte olduğu gibi geçerlidir; kart ödemesi indirimi geçerli değildir. **Operations → Delivery → Meal subscribers** (Yemek aboneleri) düzenli öğle müşterileri için benzer biçimde çalışır: işlem ücreti alınmayan iç siparişler ve nakit ile fatura arasında bölünen aylık toplamalar.

MALİ MÜŞAVİRİNİZ İÇİN

Şartlar, Foxi.food ücretlerine uygulanan KDV hakkında ne diyor?

Hizmet Şartları, tüm fiyatların “geçerli dolaylı vergiler (KDV, GST ya da satış vergisi gibi) hariç net fiyatlar” olduğunu belirtir. Kullanıcı – yani siz – “satın alınan hizmetlere uygulanan vergileri kendisi hesaplamak ve beyan etmekle yükümlüdür”. “Avrupa Birliği’nde yerleşik ve KDV mükellefi olan” kullanıcılar için “ters yükleme (reverse charge) mekanizması uygulanır”. “KDV mükellefi olmayan AB işletmelerinden Sağlayıcı ek vergi tahsil etmez”. Neyi kendiniz hesaplamanız, beyan etmeniz ya da bildirmeniz gerektiğini mali müşavirinize sorun.

İşlem ücreti benim gelirim mi, yoksa platform adına tahsil ettiğim para mı?

Belgeler işleyişi anlatır, muhasebeleştirmeyi değil. Şunları söylerler:

- Şartlar bunu, “müşterinin sipariş toplamına eklenen” Sağlayıcı Hizmet Ücreti olarak adlandırır.
- Müşterinize ayrı bir kalem olarak gösterilir ve sizin adınıza düzenlenen ödeme belgesinde yer alır.



- Kullanım kılavuzundaki fiyat kalemleri özeti bu ücreti size değil platforma atfeder.

Hesap özeti her iki yorumu da destekler: **Revenue** brüttür, **Foxi fees** ayrı gösterilir, **Payable** nettir. Kalemi brüt mü net mi kaydedeceğinizi mali müşavirinize sorun.

Mali müşavirime hangi bilgileri vermeliyim?

İlgili ayların hesap özeti dosyalarıyla birlikte şunları verin:

- **Sözleşme tarafı:** Elite Digital Services, LLC, 1111B S Governors Ave #21653, Dover, DE 19904, USA. Mali müşaviriniz vergi kimlik bilgisine ihtiyaç duyarsa support@foxi.food adresine yazın. Şartlar'ın sonundaki vergi numarası, sözleşme tarafına değil AB temsilcisine (Euro business company Kft.) aittir.
- **Satıcı:** siz – yazar kasa fişini siz düzenlersiniz.
- **Ücret tutarları ve kimin üstlendiği:** yukarıdaki tabloya bakın.

YARDIM NEREDEN ALINIR

Ücretler, hesap özetleri ve ödemeler için kime başvurmalyım?

- **Foxi.food destek** – support@foxi.food, Pazartesi–Cuma 9:00–17:00 CET (Orta Avrupa Saati). Hesap e-posta adresinizi, restoran adınızı, hesap özeti ayını ya da sipariş numaralarını ve bir ekran görüntüsü ekleyin.
- **Stripe kontrol paneliniz** – Stripe ücretleri, hakediş ödemeleri, iadeler ve itirazlar (ters ibraz); bkz. /tr/help/payments/stripe/.
- **Mali müşaviriniz** – KDV, mali kayıt ve muhasebe; platform vergi danışmanlığı değil, veri sağlar.

Bu konuyu hangi belgeler düzenler?

- Hizmet Şartları – /legal/terms-of-service/
- İade Politikası – /legal/refund-policy/
- Ülkeye Özel Şartlar – /legal/country-terms/
- Fiyatlandırma – /pricing/

Şartlar ve /pricing/ sayfası 0,45 € işlem ücretini belirler ve Stripe'ın ücret aralığını belirtir; fiyat değişikliklerindeki 30 günlük bildirim süresini ise yalnızca Şartlar düzenler. Ücret iadelerini İade Politikası, yerel vergi kurallarını Ülkeye Özel Şartlar düzenler. Yönetim panelindeki **Manual** bölümünde yer alan güncel ücret özeti ve aylık hesap özetiniz, kuryeli siparişlerdeki platform teslimat ücretini gösterir. Belgelerin sessiz kaldığı yerlerde support@foxi.food adresine ya da mali müşavirinize danışın. Bu kılavuzun çevrimiçi sürümü <https://www.foxifood.com/tr/help/payments-and-fees/> adresindedir.

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/payments-and-fees/