GUÍA PARA RESTAURANTES

PAGOS, COMISIONES Y LIQUIDACIONES

Los pagos con tarjeta llegan a su propia cuenta de Stripe, el efectivo se queda en su caja y Foxi.food cobra por pedido. Esta guía explica cada línea de dinero, la liquidación mensual y qué entregar a su asesor contable.



www.foxifood.com/help/

Actualizado: 2026-09-05 · Septiembre de 2026

CONTENIDO

01 Cómo circula el dinero 2
02 La tarifa de procesamiento de Foxi.food 2
03 Tarifa de entrega, comisión de Stripe y descuento por tarjeta 3
04 Su liquidación mensual 4
05 Documentos para usted y para su cliente 5
06 Propinas 5
07 Descuentos, tarjetas regalo y cuentas de empresa 6
08 Para su asesor contable 6
09 Dónde encontrar ayuda 7

CÓMO CIRCULA EL DINERO

¿Adónde va el dinero de mi cliente?

Directamente a usted. Un pago con tarjeta se cobra en la cuenta de Stripe propia de su restaurante, y Stripe lo transfiere a su banco. Foxi.food nunca retiene sus ingresos — el vendedor es usted. La cuenta de Stripe pertenece a su restaurante: la abre a su nombre durante la activación y se rige por las condiciones propias de Stripe. La gestiona en **Configuración → General → Ajustes**, pestaña **Pagos** (**Gestionar cuenta de pagos**, **Abrir panel de Stripe**); solo la ven los propietarios (detalles: /es/help/payments/stripe/). No hay cuota mensual ni de alta. La plataforma cobra la tarifa de procesamiento de 0,45 €, que paga su cliente, más una tarifa de entrega en los pedidos con repartidor (más abajo).

¿Qué llega a mi cuenta bancaria de un pedido con tarjeta?

Por cada pedido con tarjeta, Stripe transfiere el importe cobrado menos:

1. la tarifa de procesamiento de 0,45 € — su cliente la paga aparte, sobre el precio;
2. la tarifa de entrega de la plataforma, solo en los pedidos con repartidor;
3. la propia comisión por tarjeta de Stripe.

Stripe transfiere según su propio calendario, normalmente en unos pocos días hábiles. Para asociar una transferencia, compare el panel de Stripe con **Pedidos (CSV)** por fecha e importe. Si las transferencias se detienen, la causa habitual es una verificación de Stripe incompleta: la pestaña **Pagos** muestra entonces **La cuenta Stripe está restringida**. Pulse **Resolver restricciones** y aporte lo que Stripe le pida. Eso se resuelve con Stripe — Foxi.food no puede liberar las transferencias.

LA TARIFA DE PROCESAMIENTO DE FOXI.FOOD

¿Quién paga la tarifa de procesamiento y cuánto es?

El cliente. Todo pedido web o desde la app lleva una tarifa de procesamiento de 0,45 €, mostrada en el carrito como línea propia, **Tarifa de procesamiento**. Se aplica a entrega y recogida, con tarjeta y en efectivo, salvo que la plataforma haya configurado una excepción para su restaurante. Los pedidos desde la mesa mediante QR y los pedidos telefónicos que introduce su personal no la llevan. Fuera de la zona euro la plataforma cobra un equivalente fijo, no una conversión. Hoy son 11,50 CZK en la República Checa, 1,90 PLN en Polonia y 180 HUF en Hungría. Para comprobar su importe, lea la línea **Tarifa de procesamiento** de su carrito.

¿Cómo se cobra la tarifa en un pedido con tarjeta?

Automáticamente. Cuando la tarjeta se cobra en su cuenta de Stripe, Stripe traslada la tarifa a la plataforma (una «comisión de la aplicación»). Ambas comisiones de la plataforma aparecen después en la columna **Comisiones Foxi** de su liquidación mensual — vea «Su liquidación mensual». La descarga **Pedidos (CSV)** no tiene columna de comisiones de la plataforma; la tarifa de procesamiento de cada pedido es la línea **Tarifa de procesamiento** del detalle del pedido.

¿Cómo se cobra la tarifa en un pedido en efectivo?

Usted cobra el total del pedido, incluidos los 0,45 €, y la tarifa se contabiliza en **Comisiones Foxi**. Esa columna suma los pedidos con tarjeta y en efectivo, sin una cifra aparte de lo que debe por los pedidos en efectivo — los de tarjeta ya se descontaron vía Stripe.

Lo que hoy no dicen los documentos: cómo paga las comisiones de los pedidos en efectivo, cuándo, con qué documento y qué ocurre en un mes con pedidos solo en efectivo. El manual dice que la plataforma le indicará cómo liquidarlo. Qué hacer ahora:

1. guarde la cifra de **Comisiones Foxi** de cada mes cerrado;
2. escriba a support@foxi.food indicando el mes de la liquidación y pregunte cómo y cuándo pagar;
3. pregunte a su asesor contable cómo contabilizarlo.

¿Pago la tarifa en pedidos cancelados, reembolsados o no recogidos?

Hoy un pedido cancelado no registra ninguna comisión de la plataforma. El resto depende de la situación:

- **Usted cancela un pedido pagado con tarjeta** — pulse **Cancelar pedido**; el reembolso es automático e íntegro, y no se registra ninguna comisión.
- **Pedido en efectivo que el cliente no recoge** — pulse **Cancelar pedido**; sin comisión. Si en su lugar lo marca como entregado, se registra una comisión en **Comisiones Foxi**.
- **Pedido pagado con tarjeta que nunca se recoge** — el dinero ya está en su cuenta de Stripe. Reembolsar o no es su decisión como vendedor. **Cancelar pedido** lo reembolsa íntegramente; un reembolso parcial lo hace en el panel de Stripe.

Un pedido reembolsado en su totalidad queda fuera de **Ingresos**, **Comisiones Foxi** y **A liquidar**.

> **Conviene saber:** este es el comportamiento actual, no un derecho contractual. La Política de reembolsos establece que las tarifas de procesamiento por pedido y la comisión por tarjeta de Stripe no se devuelven en los pedidos reembolsados.

TARIFA DE ENTREGA, COMISIÓN DE STRIPE Y DESCUENTO POR TARJETA

¿Qué es la tarifa de entrega de la plataforma en los pedidos con repartidor?

Los pedidos web y de la app entregados por repartidor llevan además una tarifa de entrega de la plataforma, actualmente el 10 % de artículos más propina menos descuentos. La paga usted y cubre la app de repartidores y las herramientas de despacho. La ve en el resumen de comisiones del **Manual** de la administración y en la columna **Comisiones Foxi** de su liquidación. Sus propios gastos de envío y de servicio, que fija en **Operaciones → Entregas → Precios y reglas**, quedan fuera de la base. Los **Gastos de envío** que paga su cliente son un cargo suyo; se quedan con usted cuando reparten sus propios repartidores.

¿Qué cobra Stripe y dónde están sus documentos?

Stripe le cobra su comisión de procesamiento de tarjetas conforme a sus propias condiciones — Foxi.food ni la fija ni la recibe. Normalmente es del 1,5 % + 0,25 € por transacción para tarjetas europeas estándar. Para tarjetas corporativas ronda el 2 % más 0,25 €. Las Condiciones y /pricing/ indican esta horquilla. Los documentos de comisiones de Stripe están en su panel de Stripe (**Abrir panel de Stripe**).

¿Qué es el descuento por pago con tarjeta y quién lo financia?

Un incentivo automático al pago en línea, mostrado en la pantalla de pago como **Descuento por pago con tarjeta** — 5 % por defecto. Lo financia usted con cargo al precio del pedido. Se calcula solo sobre los artículos y hoy se aplica únicamente a los pagos con tarjeta en línea — nunca al efectivo, a los pedidos desde la mesa mediante QR, a las cuentas de empresa ni a la tarifa de procesamiento. La plataforma fija el porcentaje y usted no puede cambiarlo en la administración; escriba a support@foxi.food si necesita otro.

¿Qué comisiones se aplican a cada tipo de pedido?

Use esta tabla para ver quién paga qué en cada tipo de pedido. La tarifa de entrega de la plataforma es el 10 % de Foxi.food; sus propios **Gastos de envío** y **Gastos de servicio** (**Operaciones → Entregas → Precios y reglas**) no son comisiones de la plataforma y se quedan con usted. La comisión por tarjeta de Stripe se aplica siempre que se cobra una tarjeta.

Pedido	Tarifa de procesamiento (cliente)	Tarifa de entrega de la plataforma 10 % (usted)	Comisión por tarjeta de Stripe (usted)
Web/app, entrega con repartidor	Sí (tarjeta y efectivo)	Sí	Pedidos con tarjeta
Web/app, recogida	Sí (tarjeta y efectivo)	No	Pedidos con tarjeta
Pedido desde la mesa con QR	No	No	Si se paga en línea
Pedido telefónico introducido por el personal	No	No	Si se paga por enlace de pago

SU LIQUIDACIÓN MENSUAL

¿Dónde está mi liquidación mensual y qué muestra?

En **Finanzas → Contabilidad → Facturas y recibos** (solo propietarios), en la página **Liquidación mensual**. Una fila por mes muestra **Pedidos**, **Ingresos**, **Comisiones Foxi**, **IVA**, **A liquidar** y **Estado**. **Comisiones Foxi** son las comisiones de la plataforma del mes: las tarifas de procesamiento más las tarifas de entrega de los pedidos con repartidor. El mes en curso está marcado como **Abierta** (provisional) y se cierra automáticamente al terminar el mes.

¿Qué es «A liquidar» — me lo transferirá Foxi.food?

No. **A liquidar** es una cifra contable, no una transferencia. La nota de la administración empieza así: «A liquidar = ingresos tras las comisiones Foxi. Los ingresos en efectivo se quedan directamente con usted — solo se transfiere la parte de tarjeta».

> **Conviene saber:** A liquidar incluye el efectivo que ya tiene en caja e ignora la comisión por tarjeta de Stripe. Por eso no coincidirá con sus transferencias de Stripe.

¿Qué archivos puedo descargar para mi asesor contable?

Cada mes ofrece dos descargas:

- **Resumen (CSV)** — pedidos, ingresos, comisiones Foxi, importe a liquidar, ingresos con tarjeta y en efectivo, propinas, descuentos, reembolsos y una fila de IVA por tipo (neto; impuesto; bruto).
- **Pedidos (CSV)** — todos los pedidos del mes.

Finanzas → Contabilidad → Exportar datos añade transacciones financieras, pedidos o pagos a repartidores de cualquier rango de fechas, en CSV o JSON, hasta 10.000 registros. Las transacciones y los pagos a repartidores se expresan en la unidad monetaria más pequeña (céntimos) — 1250 significa 12,50. La propia página de liquidaciones muestra los últimos 12 meses.

¿Es la plataforma mi archivo contable?

No — las Condiciones le hacen responsable de determinar sus propios plazos de conservación y de cumplir las normas fiscales y contables de su país sobre conservación de documentos. Pregunte a su asesor contable cuánto tiempo debe guardarlos. Al terminar el Contrato dispone normalmente de 30 días naturales para exportar sus datos, salvo que la cuenta se haya bloqueado por incumplimiento de las Condiciones. Después se eliminan, sin perjuicio de las obligaciones legales de archivo de Foxi.food.

> **Conviene saber: Activar Modo estricto RGPD** (**Configuración → General → Ajustes**, pestaña **RGPD y protección de datos**) elimina de forma irreversible el historial de pedidos — exporte antes sus archivos.

DOCUMENTOS PARA USTED Y PARA SU CLIENTE

¿Recibo de Foxi.food una factura por sus comisiones?

Hoy la administración le ofrece una liquidación mensual (CSV) — no una factura con número y datos del emisor. Las Condiciones del servicio establecen que el Proveedor (Elite Digital Services, LLC) emite las facturas electrónicamente al correo electrónico de su cuenta. Si necesita una factura y no le ha llegado ninguna, escriba a support@foxi.food indicando el mes de la liquidación. Si la liquidación por sí sola basta para su contabilidad — pregúnteselo a su asesor contable.

¿Qué documento recibe mi cliente?

La plataforma envía correos a su cliente en nombre de su restaurante. Recibe una confirmación del pedido con enlace de seguimiento, un aviso de pedido listo y un recibo en la entrega. El recibo es el documento que conserva su cliente: un justificante de pago, no un recibo fiscal, con todas las líneas de precio, incluida la tarifa de procesamiento. Para los sujetos pasivos de IVA añade un desglose del IVA por tipo, con el nombre de su empresa y sus identificadores fiscales (NIF y número de IVA). Los pedidos desde la mesa mediante QR no envían correos.

¿Quién emite el recibo fiscal — yo o el sistema?

Usted, como vendedor. Las Condiciones le obligan a cumplir el sistema fiscal o de registro electrónico de ventas de su país y a emitir los documentos tributarios que correspondan. En cada país ese sistema tiene su propio nombre y sus propias reglas, y su sistema de caja registradora debe cumplirlas. Las Condiciones específicas por país (/legal/country-terms/) lo indican allí donde existe. Hoy no hay ninguna conexión operativa con la caja registradora — en **Configuración → Integraciones** los elementos de caja registradora están marcados como **Próximamente**. Si un pedido en línea debe registrarse, y cuándo — pregunte a su asesor contable.

PROPINAS

¿Quién recibe las propinas en línea?

Los clientes pueden añadir propina en la web, en la app y en las cuentas desde la mesa con QR. En los pedidos con tarjeta llega a su cuenta de Stripe junto con el pedido; en los pedidos en efectivo la cobra usted. En una entrega realizada por su propio repartidor, según el manual, se le abona a ese repartidor. Hoy aparece en la exportación de

Transacciones financieras (**Finanzas → Contabilidad → Exportar datos**) como filas de tipo courier_tip — las mismas filas que el libro de la administración etiqueta como **Propina para el repartidor**. Foxi.food no paga nada a los repartidores; usted liquida con ellos. Por lo demás, la propina se queda con usted.

¿Se cobran comisiones o IVA sobre las propinas?

No se añade tarifa de procesamiento sobre una propina. En los pedidos con repartidor, la tarifa de entrega de la plataforma se calcula sobre artículos más propina menos descuentos. Hoy el sistema no añade IVA a la propina y la deja fuera del desglose del IVA. La liquidación muestra las propinas por separado (**Propinas**). Ningún documento aborda su tratamiento fiscal o laboral — si una propina es ingreso, salario o una partida en tránsito, pregunte a su asesor contable.

DESCUENTOS, TARJETAS REGALO Y CUENTAS DE EMPRESA

¿Quién asume los descuentos y los códigos promocionales?

Usted — todo descuento es una reducción del precio que usted fija. Eso incluye los códigos promocionales y las ofertas automáticas de **Negocio → Marketing → Códigos promo y descuentos**, las recompensas de fidelidad, las **Ofertas last call** y el descuento por pago con tarjeta. El cliente ve cada uno como línea propia en el carrito. Un descuento nunca reduce la tarifa de procesamiento, y una promoción de envío gratis no reduce la base de la tarifa de entrega de la plataforma.

¿Cómo funcionan las tarjetas regalo con el dinero?

Con Stripe activo, su sitio de pedidos ofrece tarjetas regalo automáticamente. Los valores predefinidos son 10, 20, 30, 50 o 100 en la moneda de su restaurante (EUR en la zona euro). El dinero llega a su cuenta de Stripe en el momento de la venta, y el cliente gasta el saldo en la pantalla de pago — vea **Negocio → Marketing → Tarjetas regalo**. **Anular** solo invalida la tarjeta: el dinero no se devuelve automáticamente, así que reembolse antes al comprador en el panel de Stripe.

¿Cómo se facturan las cuentas de empresa y los abonados de comidas?

Cree la cuenta en **Finanzas → Contabilidad → Cuentas de empresa**. Sus empleados piden entonces con cargo a la cuenta, liquidada como efectivo (sin tarjeta). Cada mes, el botón **Liquidación** lista los pedidos de la empresa — esa factura la emite usted, no Foxi.food. La tarifa de procesamiento se aplica como en cualquier pedido en efectivo; el descuento por pago con tarjeta, no. **Operaciones → Entregas → Abonados de comidas** funciona de forma parecida para los clientes habituales del menú del día: pedidos internos sin tarifa de procesamiento y totales mensuales repartidos entre efectivo y factura.

PARA SU ASESOR CONTABLE

¿Qué dicen las Condiciones sobre el IVA de las comisiones de Foxi.food?

Las Condiciones del servicio establecen que todos los precios son «precios netos, sin incluir los impuestos indirectos aplicables (como el IVA, el GST o el impuesto sobre las ventas)». El Usuario — usted — «es responsable de autoliquidar y declarar los impuestos aplicables a los servicios adquiridos». Para los Usuarios «establecidos en la Unión Europea y registrados a efectos del IVA, se aplica el mecanismo de inversión del sujeto pasivo». Para las «empresas de la UE no registradas a efectos del IVA, el Proveedor no repercute impuestos adicionales». Qué debe autoliquidar, declarar o presentar — pregunte a su asesor contable.

¿La tarifa de procesamiento es ingreso mío o dinero que cobro para la plataforma?

Los documentos describen la mecánica, no el tratamiento contable. Dicen que:

- las Condiciones la llaman Tarifa de servicio del Proveedor, «añadida al total del pedido del cliente»;

- se muestra a su cliente como línea propia y aparece en el justificante de pago emitido a su nombre;
- el resumen de líneas de precio del manual la asigna a la plataforma, no a usted.

La liquidación admite ambas lecturas: **Ingresos** es bruto, **Comisiones Foxi** va aparte y **A liquidar** es neto. Cómo registrar la línea, en bruto o en neto — pregunte a su asesor contable.

¿Qué datos entrego a mi asesor contable?

Entréguele esto junto con los archivos de liquidación de los meses en cuestión:

- **Parte contratante:** Elite Digital Services, LLC, 1111B S Governors Ave #21653, Dover, DE 19904, EE. UU. Si su asesor contable necesita su identificación fiscal, escriba a support@foxi.food. El número fiscal que figura al final de las Condiciones es el del representante en la UE (Euro business company Kft.), no el de la parte contratante.
- **Vendedor:** usted — el recibo fiscal lo emite usted.
- **Importes de las comisiones y quién las asume:** vea la tabla anterior.

DÓNDE ENCONTRAR AYUDA

¿A quién pregunto sobre comisiones, liquidaciones y pagos?

- **Soporte de Foxi.food** — support@foxi.food, de lunes a viernes de 9:00 a 17:00 CET. Incluya el correo electrónico de su cuenta, el nombre del restaurante, el mes de la liquidación o los números de pedido, y una captura de pantalla.
- **Su panel de Stripe** — comisiones, transferencias, reembolsos y disputas (contracargos) de Stripe; vea /es/help/payments/stripe/.
- **Su asesor contable** — IVA, registro fiscal y contabilidad; la plataforma proporciona datos, no asesoramiento fiscal.

¿Qué documentos regulan este tema?

- Condiciones del servicio — /legal/terms-of-service/
- Política de reembolsos — /legal/refund-policy/
- Condiciones específicas por país — /legal/country-terms/
- Precios — /pricing/

Las Condiciones y /pricing/ fijan la tarifa de procesamiento de 0,45 € e indican la horquilla de comisiones de Stripe; solo las Condiciones fijan el preaviso de 30 días para los cambios de precio. La Política de reembolsos regula la devolución de comisiones, y las Condiciones específicas por país añaden las normas fiscales locales. El resumen de comisiones vigente en el **Manual** de la administración y su liquidación mensual muestran la tarifa de entrega de la plataforma en los pedidos con repartidor. Cuando los documentos no dicen nada, escriba a support@foxi.food o consulte a su asesor contable. Esta guía está en línea en https://www.foxifood.com/es/help/payments-and-fees/.

¿TODAVÍA TIENE PREGUNTAS?

El soporte técnico para restaurantes está disponible por correo electrónico. Indique el nombre de su restaurante y, cuando proceda, el número de pedido.

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

Escanee para abrir la versión más reciente de esta guía en línea: www.foxifood.com/es/help/payments-and-fees/

© Elite Digital Services, LLC · Foxi.food es una plataforma tecnológica para restaurantes — su propio sitio web de pedidos, pedidos por QR y pagos en línea sin intermediarios.