



GUIDE POUR LES RESTAURANTS

COMMENT FONCTIONNE FOXI.FOOD

Foxi.food est une plateforme technologique : elle donne à votre restaurant son propre site de commande, la commande à table par QR code et les paiements en ligne. Vous restez le vendeur — ce guide explique ce que cela signifie en pratique.



www.foxifood.com/help/

Mis à jour: 2026-09-05 · Septembre 2026



SOMMAIRE

01	Ce que Foxi.food est — et ce qu'il n'est pas	2	06	Le support : qui répond à qui	5
02	Comment vos clients commandent	2	07	Vos données et vos clients	6
03	Ce que vous obtenez dans l'administration	3	08	Les pays et le contrat	6
04	Ce que cela coûte, et qui encaisse le paiement	4	09	Où trouver de l'aide	7
05	Ce que vos clients voient	4			

CE QUE FOXI.FOOD EST — ET CE QU'IL N'EST PAS

Que reçois-je exactement ?

Votre propre site de commande, la commande à table par QR code, les paiements par carte en ligne et une administration sur <https://www.foxi.food/fr/login/restaurant>. C'est un logiciel que vous exploitez vous-même, non un canal de vente auquel on adhère. Foxi.food n'est ni une place de marché ni un intermédiaire, ne livre pas de repas, n'emploie pas de coursiers, ne répond pas à vos clients et ne donne aucun conseil fiscal, comptable, juridique ou sanitaire. Il n'y a ni abonnement mensuel ni frais de mise en service. Ses frais figurent plus bas, dans « Ce que cela coûte ». Les étapes de configuration se trouvent dans </fr/help/getting-started/>.

Quelles sont les parties en présence ?

Quatre, et une seule vend des repas.

- **Vous** — le commerçant et le vendeur : chaque commande est votre contrat avec votre client ; les conditions, les réclamations (30 jours), les informations sur les allergènes et les prix ainsi que le reçu sont donc les vôtres.
- **Vos clients** — ils achètent chez vous ; leur compte FOXI ID est régi par les Conditions d'utilisation et l'Avis de confidentialité FOXI ID.
- **Foxi.food** — le fournisseur de la technologie, Elite Digital Services, LLC (Dover, Delaware, États-Unis), avec un représentant RGPD dans l'UE à Budapest.
- **Stripe** — le prestataire de paiement par carte, sur un compte au nom de votre restaurant.

COMMENT VOS CLIENTS COMMANDENT

D'où viennent mes commandes ?

Les quatre chemins alimentent la même liste de commandes :

- votre propre site de commande ;
- l'application client Foxi.food, si votre client l'a déjà installée ;
- un QR code sur la table ;
- les commandes par téléphone ou au comptoir que votre personnel saisit.

La livraison et la vente à emporter fonctionnent sur le site, dans l'application et sur les commandes saisies par le personnel. Le sur place passe par le canal QR.



Comment activer ou désactiver un canal ?

Paramètres → Général → Paramètres contient un bloc **Canaux de commande** avec trois interrupteurs : **Livraison par coursier**, **À emporter** et **Commandes à table (QR)**. Un canal désactivé disparaît aussitôt du panier ; le site, l'application et les commandes saisies par le personnel n'ont pas d'interrupteur distinct. L'interrupteur **Accepter les commandes** de la barre supérieure met tout en pause, y compris les commandes que votre personnel saisit.

Mes clients peuvent-ils commander et payer à table ?

Oui, par le canal QR ; le code ouvre l'application si le client l'a, sinon votre page de commande. Chaque tournée part en cuisine sur une même addition ouverte ; le client règle ensuite depuis son téléphone ou auprès de votre personnel. Le paiement par téléphone exige un compte Stripe actif et le **Paiement par carte en ligne** activé pour **Sur place (commande à table)**. Vous le trouverez dans **Paramètres → Général → Paramètres**, onglet **Paiements**, section **Paiements sur place** ; les interrupteurs pour la livraison et la vente à emporter sont distincts. Votre cuisine ou votre personnel accepte chaque commande à table par QR code.

À quoi sert l'application client commune ?

Foxi.food publie une seule application client pour tous ses restaurants. Un client qui l'a installée voit votre menu dans sa propre langue et commande chez vous ; ces commandes arrivent dans votre administration comme les commandes web. Chaque restaurant a son propre site de commande, sous son propre domaine ou sous-domaine. Les seules données qui circulent entre restaurants sont les coordonnées servant à préremplir le panier.

CE QUE VOUS OBTENEZ DANS L'ADMINISTRATION

Que peut y faire mon équipe ?

Les commandes arrivent avec un son, une notification et, en option, un ticket imprimé ; vous les acceptez en indiquant un temps de préparation. Les boutons **Affichage cuisine** et **Mode service** de la **Vue d'ensemble** ouvrent les écrans pour tablette. Chacun reçoit un identifiant et un **Rôle** : la comptabilité, les paramètres, l'apparence, le domaine, les tarifs de livraison, les versements et les campagnes sont réservés au propriétaire, et seuls un directeur des opérations ou un chef d'équipe voient en plus le chiffre d'affaires.

Que trouve-t-on au-delà de la prise de commandes ?

Dans la même administration :

- **Menu** — catégories, articles, groupes d'options, un **Menu de la semaine** et des traductions par IA modifiables dans 24 langues.
- **Livraison** — coursiers, zones, paliers de distance et bordereaux de versement dans **Opérations → Livraison**.
- **Marketing** — codes promo, **Programme de fidélité**, cartes cadeaux, **Offres last call**.
- **Clients** — la liste des clients et les **Notifications**, qui envoient un e-mail aux clients ayant donné leur consentement marketing lors de la commande.
- **Finances** — **Chiffre d'affaires et statistiques**, le **Relevé mensuel** dans **Comptabilité → Factures et reçus**, et des exports CSV ou JSON.

Est-ce que cela se connecte à ma caisse ou à mon logiciel de comptabilité ?

Pas tout seul aujourd'hui. Le catalogue **Paramètres → Intégrations** liste des systèmes de caisse, fiscaux, comptables et de livraison, tous marqués **Bientôt disponible**. Seuls **Foxi API & Webhooks** et Stripe fonctionnent aujourd'hui : rien ne parvient donc automatiquement à votre caisse ni à votre logiciel de comptabilité. Quelles commandes y enregistrer, à quel moment, et comment marquer un paiement par carte en ligne sont des questions pour votre expert-comptable. Un développeur ou votre fournisseur de caisse peut récupérer les commandes via les **Clés API** et les **Webhooks**.



CE QUE CELA COÛTE, ET QUI ENCAISSE LE PAIEMENT

Combien coûte Foxy.food ?

Les commandes web et appli comportent les frais de traitement de Foxy.food de 0,45 €, payés par votre client sur une ligne distincte du panier, par carte comme en espèces. La plateforme configure toute exception. Hors zone euro, ces frais sont un équivalent local fixe, et non une conversion — 11,50 CZK, 1,90 PLN, 180 HUF (</fr/help/payments-and-fees/>). Les commandes à table par QR code et les commandes téléphoniques saisies par le personnel n'en comportent aucuns. Sur une commande par carte, ils sont prélevés automatiquement ; sur une commande en espèces, vous les encaissez. Votre **Relevé mensuel**, dans **Finances → Comptabilité → Factures et reçus**, les inscrit alors dans la colonne **Frais Foxy** comme dus à la plateforme. La plateforme vous indique comment et quand les régler. La remise pour paiement par carte, de 5 % par défaut, est financée par vous.

Combien coûtent les commandes avec coursier ?

L'aperçu des frais à jour dans le **Manuel** de l'administration et votre relevé mensuel indiquent des frais de livraison de la plateforme sur les commandes avec coursier (actuellement 10 %) ; voir </fr/help/payments-and-fees/>. Si un montant de la colonne **Frais Foxy** vous surprend, écrivez à support@foxi.food en précisant le mois et le numéro de commande. Les frais de livraison et les frais de service que vous fixez sont votre propre revenu lorsque vos coursiers livrent. Un prestataire externe (Wolt Drive, Uber Direct) vous facture séparément, dans le cadre de votre propre contrat.

À qui revient le pourboire ?

À votre restaurant. Le pourboire est réglé avec la commande et arrive sur votre propre compte Stripe ; lorsque votre propre coursier livre, il lui est crédité à la place. Sur les commandes avec coursier, les frais de livraison de la plateforme sont calculés sur les articles plus le pourboire moins les remises ; aucuns frais de traitement ne s'ajoutent à un pourboire. À une table équipée d'un QR code, l'addition entière et le pourboire vous restent. Pour votre comptabilité et votre paie, adressez-vous à votre expert-comptable. Les options payantes sont distinctes : un domaine, des campagnes publicitaires (budget média plus 10 % de frais de service) et la promotion par influenceurs (à partir de 5 % de commission).

Ai-je aussi un contrat avec Stripe ?

En pratique, oui. Lors de l'activation, vous ouvrez un compte Stripe au nom de votre restaurant et vous acceptez le contrat de Stripe. Votre restaurant devient ainsi le vendeur du côté paiement aussi, et le relevé de carte affiche le nom de votre restaurant. L'argent y arrive directement et Foxy.food ne détient jamais votre chiffre d'affaires. Stripe facture ses propres frais de carte, généralement de 1,5 % à 2 %, plus 0,25 € par transaction, selon ses propres conditions. Votre tableau de bord Stripe affiche les taux applicables à votre compte. Les remboursements, les versements et les litiges se traitent dans Stripe — voir </fr/help/payments/stripe/>.

CE QUE VOS CLIENTS VOIENT

À quoi ressemble la page de commande pour eux ?

À la vôtre. Le logo, les images et les couleurs viennent de **Activité → Site web → Apparence**, et l'adresse est votre propre sous-domaine ou votre propre domaine. La commande fonctionne sans compte. Le panier affiche chaque ligne de prix avant que le client ne paie — vos prix, les frais, les pourboires et toute remise.



Quelles conditions générales mes clients voient-ils ?

Les vôtres, sur la page /terms de votre adresse de commande, générées à l'inscription. Elles précisent que le contrat se forme lorsque vous confirmez la commande et que vous traitez les réclamations sous 30 jours. Pour les relire :

1. Ouvrez **Paramètres → Général → Paramètres**, onglet **Conditions et politiques**.
2. Lisez les **Conditions générales (HTML)** — du texte brut suffit.
3. Vérifiez la formulation sur l'annulation : le modèle ne l'autorise qu'avant votre confirmation, alors que le système la permet aujourd'hui jusqu'à ce que la commande soit marquée prête.
4. Cliquez sur **Aperçu** et enregistrez.

C'est votre contrat avec votre client : faites-le relire par votre propre avocat.

Qu'est-ce que FOXI ID, et qu'est-ce que cela change pour moi ?

FOXI ID est le compte client partagé : un e-mail et un mot de passe fonctionnent sur tous les sites de commande Foxi.food et préremplissent les coordonnées du client dans votre panier. Les Conditions demandent deux choses en retour. Indiquez à vos clients que le système de commande fonctionne avec la technologie FoxiFood et que la connexion passe par FOXI ID. Et conservez sur votre page les Conditions d'utilisation et l'Avis de confidentialité FOXI ID, tels qu'ils sont fournis et sans modification — le champ **Conditions générales (HTML)** est l'endroit le plus simple.

Qui émet le reçu — moi ou le système ?

Vous. Vous êtes le vendeur : le document fiscal ou de caisse vous revient donc. En votre nom, la plateforme envoie les confirmations de commande, les avis de commande prête et un e-mail de reçu — une preuve de paiement avec ventilation de la TVA, pas un document fiscal. Vos Conditions spécifiques par pays nomment le système fiscal de votre pays lorsqu'il en existe un ; selon le pays, il s'agit le plus souvent d'une caisse enregistreuse en ligne ou d'une transmission obligatoire des factures à l'administration fiscale. Quelles obligations vous concernent, et comment, est une question pour votre expert-comptable.

Comment les comptes entreprise sont-ils facturés ?

C'est vous qui facturez l'entreprise. Dans **Finances → Comptabilité → Comptes entreprise**, chaque compte dispose d'un **Relevé** mensuel à partir duquel vous émettez la facture — Foxi.food n'émet rien à vos clients professionnels. Les commandes sur compte entreprise sont passées comme des commandes en espèces : aucune remise pour paiement par carte ne s'applique donc, et les règles ci-dessus sur les frais en espèces valent.

LE SUPPORT : QUI RÉPOND À QUI

Qui s'occupe de mes clients ?

Vous. Foxi.food ne fournit aucun support aux consommateurs : sa page d'aide et ses e-mails clients renvoient les clients vers vous. Vos outils sont dans la commande elle-même : une conversation avec le client, et **Proposer un remplacement** lorsqu'un article vient à manquer. Les réclamations sur les repas, les articles manquants ou une livraison en retard vous reviennent. Une exception : le compte FOXI ID d'un client, dont les questions de connexion et de suppression vont à support@foxi.food.

Que couvre le support propre à Foxi.food ?

Le logiciel, pas vos clients. Le support se fait par e-mail ; vous pouvez écrire dans votre langue, même si les Conditions font foi en anglais. Vous pouvez signaler une panne critique à tout moment, et les documents indiquent qu'elle sera traitée dans les meilleurs délais. Le délai de réponse mesuré démarre lorsque le support accuse réception, du lundi au vendredi de 9 h 00 à 17 h 00 (CET). Comptez une heure pour un service indisponible, quatre heures pour des paiements en échec. Ce sont des délais de réponse, pas de résolution.



Que se passe-t-il si le service tombe en panne ?

Foxi.food vise une disponibilité de 99,5 % par mois, mais c'est un objectif : ne pas l'atteindre ne vous ouvre à lui seul aucun avoir. Un avoir au prorata peut être accordé pour une panne continue de plus de 72 heures sur un mois de facturation (/legal/refund-policy/). La maintenance annoncée ne compte pas. Ni les événements hors du contrôle du prestataire — force majeure, DDoS, pannes chez Stripe, chez les fournisseurs DNS, les bureaux d'enregistrement ou l'hébergeur. Ni ce qui vient de votre côté, comme un domaine expiré. Les fonctions en bêta sont exclues (/legal/service-level-agreement/).

VOS DONNÉES ET VOS CLIENTS

À qui appartiennent les données ?

À vous. Les Conditions précisent que vous conservez tous les droits sur vos données, et que les données clients collectées via votre site de commande « appartiennent exclusivement au partenaire restaurateur qui exploite ce site ». Exportez-les à tout moment : **Finances → Comptabilité → Export de données** fournit les transactions, les commandes ou les versements aux coursiers en CSV ou JSON (10 000 enregistrements maximum). **Paramètres → Sécurité et données → Données et export** est l'export JSON de portabilité RGPD.

Bon à savoir : la plateforme n'est pas votre archive comptable. Les Conditions laissent les sauvegardes à votre charge : exportez chaque mois, et avant d'activer la suppression en mode strict RGPD. Demandez à votre expert-comptable combien de temps conserver ces pièces.

Qui est le responsable de traitement ?

C'est vous qui décidez du sort des données de commande de vos clients. Vous êtes le responsable de traitement, et Elite Digital Services, LLC les traite pour vous au titre de l'Accord de traitement des données. Pour les données du compte FOXI ID — identifiants de connexion, sessions d'authentification et coordonnées de préremplissage du panier — les Conditions font d'Elite Digital Services le responsable de traitement. Nommez ce partage dans les informations de confidentialité que vous publiez (/legal/foxi-id-privacy-notice/). L'Accord fait partie des Conditions ; Stripe, DigitalOcean et Brevo en sont les sous-traitants ultérieurs. Vos propres obligations restent les vôtres : informations de confidentialité, consentement aux cookies, demandes des clients sur leurs données, et notification des violations à Foxi.food sous 24 heures et à votre autorité de contrôle sous 72 heures.

LES PAYS ET LE CONTRAT

Quels pays peuvent s'inscrire ?

Les restaurants des 70 pays listés sur /legal/country-terms/ peuvent s'inscrire, chacun avec un avenant dans la langue locale ; ces Conditions spécifiques par pays prévalent sur les Conditions générales. Les restaurants d'autres pays pris en charge par Stripe peuvent aussi s'inscrire aujourd'hui, sur les Conditions générales. Dans certains pays, la plateforme examine votre inscription avant la mise en ligne de votre page, généralement sous 24 à 48 heures. L'inscription se fait sur <https://www.foxi.food/fr/register/restaurant>. Le service est réservé aux professionnels, entrepreneurs individuels inclus.

À quoi est-ce que je m'engage, exactement ?

À un seul contrat, assemblé à partir des documents listés ci-dessous. Son cœur : les Conditions d'utilisation, la grille tarifaire du site et vos Conditions spécifiques par pays. Il commence dès que votre inscription aboutit et court de mois en mois. Le droit du Delaware le régit, les restaurants de l'UE et de l'EEE peuvent aussi saisir un tribunal de Budapest, et le droit local impératif continue de s'appliquer. Les restaurants américains passent par l'arbitrage, au titre de l'article 19.



Comment y mettre fin ?

Résiliez dans les paramètres de votre compte ou par e-mail à support@foxi.food ; la résiliation prend effet le dernier jour du mois civil en cours, et les frais dus restent exigibles. Foxi.food donne un préavis d'au moins 30 jours lorsqu'il met fin au contrat sans motif, et le même préavis avant toute modification des prix ou des conditions. Il peut en revanche y mettre fin immédiatement en cas de manquement grave aux Conditions, d'insolvabilité ou de comportement l'exposant à une action des autorités (Conditions §16.3, §17.3). Vous disposez alors de 30 jours calendaires pour exporter vos données, sauf si le compte a été bloqué.

OÙ TROUVER DE L'AIDE

À qui m'adresser, et pour quoi ?

- **Le support Foxi.food** — support@foxi.food, du lundi au vendredi de 9 h 00 à 17 h 00 (CET). Indiquez l'e-mail de votre compte, le nom du restaurant et ce que vous attendiez.
- **Dans l'administration** — **Manuel** dans le menu de gauche, le bouton **Guide** sur chaque page, **Demander à Foxi** en bas à droite.
- **Votre expert-comptable** — TVA, enregistrement fiscal et tenue des comptes.
- **Les autres guides** — </fr/help/getting-started/>, </fr/help/payments-and-fees/>, </fr/help/payments/stripe/>.

Quels documents régissent ce sujet ?

- Conditions d'utilisation, Conditions spécifiques par pays, Tarifs — </legal/terms-of-service/>, </legal/country-terms/>, </legal/pricing/>
- Confidentialité, traitement des données, RGPD, cookies — </legal/privacy-policy/>, </legal/data-processing-agreement/>, </legal/gdpr/>, </legal/cookies/>
- Utilisation acceptable, remboursements, niveau de service — </legal/acceptable-use-policy/>, </legal/refund-policy/>, </legal/service-level-agreement/>
- Conditions d'utilisation et Avis de confidentialité FOXI ID — </legal/foxi-id-terms-of-use/>, </legal/foxi-id-privacy-notice/> — publiez les deux sur votre propre page de commande

VOUS AVEZ ENCORE DES QUESTIONS ?

L'assistance technique pour les restaurants est disponible par e-mail. Indiquez le nom de votre restaurant et, le cas échéant, le numéro de commande.

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



Scannez pour ouvrir la dernière version de ce guide en ligne: www.foxifood.com/fr/help/how-it-works/