



GUIDE POUR LES RESTAURANTS

PAIEMENTS, FRAIS ET RELEVÉS

Les paiements par carte arrivent sur votre propre compte Stripe, les espèces restent dans votre caisse, et Foxi.food est rémunéré à la commande. Ce guide explique chaque ligne d'argent, le relevé mensuel et ce qu'il faut remettre à votre expert-comptable.



www.foxifood.com/help/

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



SOMMAIRE

01	Comment circule l'argent	2	05	Documents pour vous et pour votre client	5
02	Les frais de traitement de Foxi.food	2	06	Pourboires	6
03	Frais de livraison, frais de carte de Stripe et remise carte	3	07	Remises, cartes cadeaux et comptes entreprise	6
04	Votre relevé mensuel	4	08	Pour votre expert-comptable	7
			09	Où trouver de l'aide	7

COMMENT CIRCULE L'ARGENT

Où va l'argent de mon client ?

Directement chez vous. Un paiement par carte est débité sur votre propre compte Stripe, que Stripe verse ensuite sur votre compte bancaire. Foxi.food ne détient jamais votre chiffre d'affaires — vous êtes le vendeur. Le compte Stripe appartient à votre restaurant : vous l'ouvrez en votre nom lors de l'activation, et les conditions propres à Stripe s'y appliquent. Vous le gérez dans **Paramètres → Général → Paramètres**, onglet **Paiements (Gérer le compte de paiement, Ouvrir le tableau de bord Stripe)** ; seuls les propriétaires y ont accès (détails : </fr/help/payments/stripe/>). Il n'y a ni abonnement mensuel ni frais d'installation. La plateforme facture les frais de traitement de 0,45 €, payés par votre client, ainsi que des frais de livraison sur les commandes avec coursier (voir plus bas).

Que reçoit mon compte bancaire pour une commande payée par carte ?

Pour chaque commande par carte, Stripe verse le montant débité moins :

1. les frais de traitement de 0,45 € — votre client les paie en plus du prix ;
2. les frais de livraison de la plateforme, sur les commandes avec coursier uniquement ;
3. les frais de carte propres à Stripe.

Stripe verse selon son propre calendrier, généralement en quelques jours ouvrables. Pour rapprocher un versement, comparez le tableau de bord Stripe et le fichier **Commandes (CSV)** par date et par montant. Si les versements s'arrêtent, la cause habituelle est une vérification Stripe incomplète : l'onglet **Paiements** affiche alors **Le compte Stripe est limité**. Cliquez sur **Résoudre les restrictions** et fournissez ce que Stripe demande. Cela se règle avec Stripe — Foxi.food ne peut pas débloquer les versements.

LES FRAIS DE TRAITEMENT DE FOXI.FOOD

Qui paie les frais de traitement et à combien s'élèvent-ils ?

Le client. Chaque commande web ou appli comporte des frais de traitement de 0,45 €, affichés dans le panier sur une ligne distincte, **Frais de traitement**. Ils s'appliquent à la livraison comme à la vente à emporter, par carte comme en espèces, sauf si la plateforme a prévu une exception pour votre restaurant. Les commandes à table par QR code et les commandes téléphoniques saisies par votre personnel n'en comportent aucun. Hors zone euro, la plateforme facture un équivalent fixe, et non une conversion. Aujourd'hui, c'est 11,50 CZK en République tchèque, 1,90 PLN en Pologne et 180 HUF en Hongrie. Pour connaître votre propre montant, lisez la ligne **Frais de traitement** dans votre panier.



Comment ces frais sont-ils prélevés sur une commande par carte ?

Automatiquement. Lorsque la carte est débitée sur votre compte Stripe, Stripe transfère les frais à la plateforme (une « application fee »). Les deux frais de la plateforme apparaissent ensuite dans la colonne **Frais Foxi** de votre relevé mensuel — voir « Votre relevé mensuel ». Le téléchargement **Commandes (CSV)** ne comporte pas de colonne pour les frais de plateforme ; les frais de traitement d'une commande figurent sur la ligne **Frais de traitement** du détail de cette commande.

Comment ces frais sont-ils prélevés sur une commande en espèces ?

Vous encaissez la totalité du montant de la commande, y compris les 0,45 €, et les frais sont comptés dans **Frais Foxi**. Cette colonne additionne les commandes par carte et en espèces, sans chiffre distinct pour ce que vous devez sur les commandes en espèces — pour celles réglées par carte, les frais ont déjà été prélevés via Stripe.

Ce que les documents ne disent pas aujourd'hui : comment vous payez les frais des commandes en espèces, quand, sur quel document, et ce qui se passe dans un mois qui ne compte que des commandes en espèces. Le manuel indique que la plateforme vous précisera les modalités de règlement. Ce qu'il faut faire dès maintenant :

1. conservez le montant **Frais Foxi** de chaque mois clôturé ;
2. écrivez à support@foxi.food en indiquant le mois du relevé et demandez comment et quand payer ;
3. demandez à votre expert-comptable comment le comptabiliser.

Dois-je payer ces frais sur les commandes annulées, remboursées ou non récupérées ?

Aujourd'hui, une commande annulée n'enregistre aucuns frais de plateforme. Le reste dépend de la situation :

- **Vous annulez une commande payée par carte** — cliquez sur **Annuler la commande** ; le remboursement est automatique et intégral, et aucuns frais ne sont enregistrés.
- **Commande en espèces non récupérée** — cliquez sur **Annuler la commande** ; aucuns frais. Si vous la marquez comme livrée à la place, des frais sont enregistrés dans **Frais Foxi**.
- **Commande payée par carte jamais récupérée** — l'argent est déjà sur votre compte Stripe. C'est à vous, en tant que vendeur, de décider si vous remboursez. **Annuler la commande** rembourse l'intégralité ; un remboursement partiel se fait dans le tableau de bord Stripe.

Une commande entièrement remboursée est exclue de **Chiffre d'affaires**, **Frais Foxi** et **À verser**.

Bon à savoir : il s'agit du fonctionnement actuel, pas d'un droit contractuel. La Politique de remboursement précise que les frais de traitement par commande et les frais de carte de Stripe ne sont pas restitués sur les commandes remboursées.

FRAIS DE LIVRAISON, FRAIS DE CARTE DE STRIPE ET REMISE CARTE

Que sont les frais de livraison de la plateforme sur les commandes avec coursier ?

Les commandes web et appli livrées par coursier comportent des frais de livraison de la plateforme supplémentaires, actuellement 10 % des articles plus le pourboire moins les remises. Ils sont à votre charge et couvrent l'application coursier et les outils de répartition. Vous les voyez dans le récapitulatif des frais du **Manuel** de l'administration et dans la colonne **Frais Foxi** de votre relevé. Vos propres frais de livraison et de service, définis dans **Opérations → Livraison → Prix et règles**, restent hors de la base de calcul. Les **Frais de livraison** payés par votre client sont votre propre tarif ; ils vous restent acquis lorsque vos propres coursiers livrent.



Que facture Stripe et où trouver les documents de Stripe ?

Stripe vous facture ses frais de traitement des cartes selon ses propres conditions — Foxi.food ne les fixe pas et ne les perçoit pas. Ils s'élèvent généralement à 1,5 % + 0,25 € par transaction pour les cartes européennes standard. Pour les cartes d'entreprise, ils tournent autour de 2 % plus 0,25 €. Les Conditions et la page /pricing/ indiquent cette fourchette. Les documents de frais de Stripe se trouvent dans votre tableau de bord Stripe (**Ouvrir le tableau de bord Stripe**).

Qu'est-ce que la remise pour paiement par carte et qui la finance ?

Une incitation automatique à payer en ligne, affichée au moment du paiement comme **Remise pour paiement par carte** — 5 % par défaut. Vous la financez sur le prix de la commande. Elle est calculée sur les articles seuls et ne s'applique aujourd'hui qu'aux paiements par carte en ligne — jamais aux espèces, aux commandes à table par QR code, aux comptes entreprise ni aux frais de traitement. La plateforme fixe le taux et vous ne pouvez pas le modifier dans l'administration ; écrivez à support@foxi.food s'il vous en faut un autre.

Quels frais s'appliquent à quelles commandes ?

Ce tableau montre qui paie quoi selon le type de commande. Les frais de livraison de la plateforme sont les 10 % de Foxi.food ; vos propres **Frais de livraison** et **Frais de service** (**Opérations** → **Livraison** → **Prix et règles**) ne sont pas des frais de plateforme et vous restent acquis. Les frais de carte de Stripe s'appliquent dès qu'une carte est débitée.

Commande	Frais de traitement (client)	Frais de livraison plateforme 10 % (vous)	Frais de carte Stripe (vous)
Web/appli, livraison par coursier	Oui (carte et espèces)	Oui	Commandes par carte
Web/appli, vente à emporter	Oui (carte et espèces)	Non	Commandes par carte
Commande à table par QR code	Non	Non	Si réglée en ligne
Commande téléphonique saisie par le personnel	Non	Non	Si réglée par lien de paiement

VOTRE RELEVÉ MENSUEL

Où se trouve mon relevé mensuel et que montre-t-il ?

Dans **Finances** → **Comptabilité** → **Factures et reçus** (propriétaires uniquement), sur la page **Relevé mensuel**. Une ligne par mois affiche **Commandes**, **Chiffre d'affaires**, **Frais Foxi**, **TVA**, **À verser** et **Statut**. **Frais Foxi** correspond aux frais de plateforme du mois : les frais de traitement, plus les éventuels frais de livraison sur les commandes avec coursier. Le mois en cours est marqué **Ouvert** (chiffres provisoires) et se clôture automatiquement après la fin du mois.

Qu'est-ce que « À verser » — Foxi.food va-t-il me virer ce montant ?

Non. **À verser** est une valeur comptable, pas un virement. La note de l'administration commence ainsi : « À verser = chiffre d'affaires après déduction des frais Foxi. Les recettes en espèces restent directement chez vous — seule la partie carte est versée. »

Bon à savoir : « À verser » inclut les espèces que vous détenez déjà et ignore les frais de carte de Stripe. Ce montant ne sera donc pas égal à vos versements Stripe.



Quels fichiers puis-je télécharger pour mon expert-comptable ?

Chaque mois propose deux téléchargements :

- **Récapitulatif (CSV)** — commandes, chiffre d'affaires, frais Foxi, à verser, recettes par carte et en espèces, pourboires, remises, remboursements et une ligne de TVA par taux (HT ; taxe ; TTC).
- **Commandes (CSV)** — toutes les commandes du mois.

Finances → Comptabilité → Export de données ajoute les transactions financières, les commandes ou les versements aux coursiers sur n'importe quelle période, au format CSV ou JSON, jusqu'à 10 000 enregistrements. Les transactions et les versements aux coursiers sont exprimés dans la plus petite unité monétaire (centimes) — 1250 signifie 12,50. La page du relevé affiche elle-même les 12 derniers mois.

La plateforme est-elle mon archive comptable ?

Non — les Conditions vous rendent responsable de la détermination de vos propres durées de conservation et du respect des règles fiscales et comptables d'archivage de votre pays. Demandez à votre expert-comptable combien de temps vous devez conserver ces documents. À la fin du Contrat, vous disposez normalement de 30 jours calendaires pour exporter vos données, sauf si le compte a été bloqué pour manquement aux Conditions. Elles sont ensuite supprimées, sous réserve des obligations légales d'archivage propres à Foxi.food.

Bon à savoir : Activer le mode RGPD strict (Paramètres → Général → Paramètres, onglet RGPD et protection des données) supprime définitivement l'historique des commandes — exportez d'abord vos fichiers.

DOCUMENTS POUR VOUS ET POUR VOTRE CLIENT

Foxi.food me remet-il une facture pour ses frais ?

Aujourd'hui, l'administration vous fournit un relevé mensuel (CSV) — et non une facture avec numéro et mentions de l'émetteur. Les Conditions d'utilisation prévoient que le Prestataire (Elite Digital Services, LLC) émet ses factures par voie électronique à l'adresse e-mail de votre compte. Si vous avez besoin d'une facture et que rien n'est arrivé, écrivez à support@foxi.food en indiquant le mois du relevé. Pour savoir si le relevé suffit à lui seul à votre comptabilité, adressez-vous à votre expert-comptable.

Quel document mon client reçoit-il ?

La plateforme écrit à votre client au nom de votre restaurant. Il reçoit une confirmation de commande avec un lien de suivi, un avis lorsque la commande est prête et un reçu à la livraison. Le reçu est le document que votre client conserve : une preuve de paiement, et non un ticket de caisse fiscal, qui détaille chaque ligne de prix, y compris les frais de traitement. Pour les assujettis à la TVA, il ajoute une ventilation de la TVA par taux sous votre raison sociale et vos identifiants fiscaux (numéro d'immatriculation de type SIREN/SIRET et numéro de TVA intracommunautaire). Les commandes à table par QR code n'envoient aucun e-mail.

Qui émet le ticket de caisse fiscal — moi ou le système ?

Vous, en tant que vendeur. Les Conditions vous obligent à respecter le système fiscal ou d'enregistrement électronique des recettes de votre pays et à émettre des documents fiscaux conformes. Ce système dépend de votre pays — le plus souvent une caisse enregistreuse en ligne ou un logiciel de caisse certifié. Les Conditions spécifiques par pays (/legal/country-terms/) le nomment là où il en existe un. Il n'existe aujourd'hui aucune connexion opérationnelle avec les caisses enregistreuses — dans **Paramètres → Intégrations**, les éléments liés à la caisse portent la mention **Bientôt disponible**. Pour savoir si une commande en ligne doit être enregistrée, et à quel moment, demandez à votre expert-comptable.



POURBOIRES

Qui reçoit les pourboires en ligne ?

Les clients peuvent ajouter un pourboire sur le web, dans l'appli et sur l'addition à table par QR code. Sur les commandes par carte, il arrive sur votre compte Stripe avec la commande ; sur les commandes en espèces, vous l'encaissez. Sur une livraison assurée par votre propre coursier, le manuel indique qu'il est crédité à ce coursier. Aujourd'hui, il apparaît dans l'export **Transactions financières (Finances → Comptabilité → Export de données)** sous forme de lignes de type `courier_tip` — les mêmes lignes que le journal de l'administration intitulé **Pourboire du livreur**. Foxi.food ne verse rien aux coursiers ; vous réglez vous-même avec eux. Sinon, le pourboire vous reste acquis.

Des frais ou de la TVA s'appliquent-ils aux pourboires ?

Aucuns frais de traitement ne s'ajoutent à un pourboire. Sur les commandes avec coursier, les frais de livraison de la plateforme sont calculés sur les articles plus le pourboire moins les remises. Aujourd'hui, le système n'ajoute aucune TVA au pourboire et le laisse hors de la ventilation de la TVA. Le relevé affiche les pourboires séparément (**Pourboires**). Aucun document n'aborde le traitement fiscal ou social — pour savoir si un pourboire est un produit, un salaire ou une somme en transit, demandez à votre expert-comptable.

REMISES, CARTES CADEAUX ET COMPTES ENTREPRISE

Qui supporte les remises et les codes promo ?

Vous — chaque remise est une réduction du prix que vous avez fixé. Cela vaut pour les codes promo et les offres automatiques de **Activité → Marketing → Codes promo et réductions**, les récompenses de fidélité, les **Offres last call** et la remise pour paiement par carte. Le client voit chacune sur une ligne distincte du panier. Une remise ne réduit jamais les frais de traitement, et une offre de livraison gratuite ne réduit pas la base des frais de livraison de la plateforme.

Comment fonctionnent les cartes cadeaux côté argent ?

Dès que Stripe est actif, votre site de commande propose automatiquement des cartes cadeaux. Les valeurs prédéfinies sont 10, 20, 30, 50 ou 100 dans la devise de votre restaurant (l'euro en zone euro). L'argent arrive sur votre compte Stripe à la vente, et le client dépense le solde au moment de commander — voir **Activité → Marketing → Cartes cadeaux**. **Annuler** ne fait qu'invalider une carte : l'argent n'est pas remboursé automatiquement, remboursez donc d'abord l'acheteur dans le tableau de bord Stripe.

Comment les comptes entreprise et les abonnés repas sont-ils facturés ?

Créez le compte dans **Finances → Comptabilité → Comptes entreprise**. Ses salariés commandent ensuite sur le compte, réglé comme des espèces (pas de carte). Chaque mois, le bouton **Relevé** liste les commandes de l'entreprise — cette facture, c'est vous qui l'émettez, pas Foxi.food. Les frais de traitement s'appliquent comme sur toute commande en espèces ; la remise pour paiement par carte, non. **Opérations → Livraison → Abonnés repas** fonctionne de la même façon pour les habitués du déjeuner : des commandes internes sans frais de traitement, et des totaux mensuels répartis entre espèces et facture.



POUR VOTRE EXPERT-COMPTABLE

Que disent les Conditions sur la TVA appliquée aux frais de Foxy.food ?

Les Conditions d'utilisation précisent que tous les prix sont des « prix nets, hors taxes indirectes applicables (TVA, GST ou taxe sur les ventes) ». L'Utilisateur — vous — « est responsable de l'auto-évaluation et de la déclaration des taxes applicables aux services achetés ». Pour les Utilisateurs « établis dans l'Union européenne et assujettis à la TVA, le mécanisme d'autoliquidation s'applique ». Pour les « entreprises établies dans l'UE et non assujetties à la TVA, le Prestataire ne facture aucune taxe supplémentaire ». Ce que vous devez auto-évaluer, déclarer ou déposer — demandez à votre expert-comptable.

Les frais de traitement sont-ils mon produit ou de l'argent que j'encaisse pour la plateforme ?

Les documents décrivent le mécanisme, pas le traitement comptable. Ils indiquent ceci :

- Les Conditions les qualifient de frais de service du Prestataire, « ajoutés au total de la commande du client ».
- Ils sont présentés à votre client sur une ligne distincte et figurent sur la preuve de paiement émise en votre nom.
- Le récapitulatif des lignes de prix du manuel les attribue à la plateforme, et non à vous.

Le relevé permet les deux lectures : **Chiffre d'affaires** est brut, **Frais Foxy** est séparé, **À verser** est net. Pour savoir comment enregistrer cette ligne, en brut ou en net, demandez à votre expert-comptable.

Quels éléments dois-je remettre à mon expert-comptable ?

Remettez-lui ceci avec les fichiers de relevé des mois concernés :

- **Partie contractante** : Elite Digital Services, LLC, 1111B S Governors Ave #21653, Dover, DE 19904, USA. Si votre expert-comptable a besoin de son identifiant fiscal, écrivez à support@foxi.food. Le numéro fiscal figurant à la fin des Conditions est celui du représentant dans l'UE (Euro business company Kft.), pas celui de la partie contractante.
- **Vendeur** : vous — c'est vous qui émettez le ticket de caisse fiscal.
- **Montants des frais et qui les supporte** : voir le tableau ci-dessus.

OÙ TROUVER DE L'AIDE

À qui m'adresser pour les frais, les relevés et les paiements ?

- **Le support Foxy.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, le mois du relevé ou les numéros de commande, et une capture d'écran.
- **Votre tableau de bord Stripe** — les frais, les versements, les remboursements et les litiges (rétrofacturations) de Stripe ; voir </fr/help/payments/stripe/>.
- **Votre expert-comptable** — la TVA, l'enregistrement fiscal des recettes et la comptabilité ; la plateforme fournit les données, pas de conseil fiscal.

Quels documents régissent ce sujet ?

- Conditions d'utilisation — </legal/terms-of-service/>
- Politique de remboursement — </legal/refund-policy/>
- Conditions spécifiques par pays — </legal/country-terms/>
- Tarifs — </pricing/>



Les Conditions et la page /pricing/ fixent les frais de traitement de 0,45 € et indiquent la fourchette des frais de Stripe ; seules les Conditions fixent le préavis de 30 jours pour les modifications de prix. La Politique de remboursement régit le remboursement des frais, et les Conditions spécifiques par pays ajoutent les règles fiscales locales. Le récapitulatif des frais en vigueur dans le **Manuel** de l'administration et votre relevé mensuel indiquent les frais de livraison de la plateforme sur les commandes avec coursier. Là où les documents sont muets, écrivez à support@foxi.food ou adressez-vous à votre expert-comptable. Ce guide est disponible en ligne à l'adresse <https://www.foxifood.com/fr/help/payments-and-fees/>.

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/payments-and-fees/