



PRZEWODNIK DLA RESTAURACJI

JAK DZIAŁA FOXI.FOOD

Foxi.food to platforma technologiczna: daje Państwa restauracji własną stronę zamówień, zamawianie przy stoliku przez kod QR i płatności online. Sprzedawcą pozostają Państwo — ten przewodnik wyjaśnia, co to oznacza w praktyce.



www.foxifood.com/help/

Aktualizacja: 2026-09-05 · Wrzesień 2026



SPIS TREŚCI

01	Czym Foxy.food jest — a czym nie jest	2	06	Wsparcie: kto komu odpowiada	5
02	Jak zamawiają Państwa klienci	2	07	Państwa dane i Państwa klienci	6
03	Co otrzymują Państwo w panelu administracyjnym	3	08	Kraje i umowa	6
04	Ile to kosztuje i kto przyjmuje płatność	4	09	Gdzie szukać pomocy	7
05	Co widzą Państwa klienci	4			

CZYM FOXI.FOOD JEST — A CZYM NIE JEST

Co dokładnie otrzymuję?

Własną stronę zamówień, zamawianie przy stoliku przez kod QR, płatności kartą online oraz panel administracyjny pod adresem <https://www.foxi.food/pl/login/restaurant>. To oprogramowanie, które prowadzą Państwo sami, a nie kanał sprzedaży, do którego się przystępuje. Foxy.food nie jest platformą sprzedażową ani pośrednikiem, nie dowozi jedzenia, nie zatrudnia kurierów, nie odpowiada Państwa gościom i nie udziela porad podatkowych, księgowych, prawnych ani sanitarnych. Nie ma opłaty miesięcznej ani opłaty za wdrożenie. Opłaty platformy opisuje poniższa część „Ile to kosztuje”. Kroki konfiguracji opisuje </pl/help/getting-started/>.

Kto bierze w tym udział?

Cztery strony — a jedzenie sprzedaje tylko jedna z nich.

- **Państwo** — przedsiębiorca i sprzedawca: każde zamówienie jest Państwa umową z klientem, więc regulamin, reklamacje (30 dni), informacje o alergenach i cenach oraz paragon należą do Państwa.
- **Państwa klienci** — kupują od Państwa; ich konto FOXI ID działa na podstawie Warunków korzystania i Informacji o ochronie prywatności FOXI ID.
- **Foxy.food** — dostawca technologii, Elite Digital Services, LLC (Dover, Delaware, USA), z przedstawicielem ds. RODO w UE w Budapeszcie.
- **Stripe** — dostawca płatności kartą, na koncie prowadzonym na nazwę Państwa restauracji.

JAK ZAMAWIAJĄ PAŃSTWA KLIENCI

Skąd przychodzą moje zamówienia?

Wszystkie cztery drogi trafiają na tę samą listę zamówień:

- Państwa własna strona zamówień;
- aplikacja klienta Foxy.food, jeśli gość ma ją już zainstalowaną;
- kod QR na stoliku;
- zamówienia telefoniczne i przy kasie, które wprowadza Państwa personel.

Dostawa i odbiór działają na stronie, w aplikacji oraz w zamówieniach wprowadzanych przez personel. Jedzenie na miejscu działa w kanale QR.



Jak włączyć albo wyłączyć kanał?

W **Ustawienia** → **Ogólne** → **Ustawienia** znajduje się blok **Kanały zamówień** z trzema przełącznikami: **Dostawa kurierem**, **Odbiór** i **Zamówienia przy stoliku (QR)**. Wyłączony kanał natychmiast znika z koszyka; strona, aplikacja ani zamówienia wprowadzane przez personel nie mają osobnego przełącznika. Przełącznik **Akceptowanie zamówień** na górnym pasku wstrzymuje wszystko, także zamówienia wprowadzane przez Państwa personel.

Czy goście mogą zamówić i zapłacić przy stoliku?

Tak, w kanale QR; kod otwiera aplikację, jeśli gość ją ma, a w przeciwnym razie Państwa stronę zamówień. Każda kolejna runda idzie do kuchni na jednym otwartym rachunku; gość płaci potem telefonem albo u Państwa personelu. Płatność telefonem wymaga aktywnego konta Stripe i włączonej **Płatności kartą online** dla **Jedzenie na miejscu (zamawianie ze stołu)**. Znajdą to Państwo w **Ustawienia** → **Ogólne** → **Ustawienia**, zakładka **Płatności**, sekcja **Płatności na miejscu**; przełączniki dla dostawy i odbioru są osobne. Każde zamówienie QR ze stolika przyjmuje Państwa kuchnia lub personel.

Do czego służy wspólna aplikacja dla klientów?

Foxi.food wydaje jedną aplikację klienta dla wszystkich swoich restauracji. Gość, który ma ją zainstalowaną, widzi Państwa menu we własnym języku i zamawia u Państwa; te zamówienia trafiają do Państwa panelu tak samo jak zamówienia ze strony. Każda restauracja ma własną stronę zamówień pod własną domeną lub subdomeną. Jedyne dane, które przechodzą między restauracjami, to dane kontaktowe służące do wstępnego wypełnienia koszyka.

CO OTRZYMUJĄ PAŃSTWO W PANELU ADMINISTRACYJNYM

Co może w nim robić mój zespół?

Zamówienia przychodzą z dźwiękiem, z powiadomieniem i opcjonalnie z wydrukowanym zleceniem; przyjmują je Państwo, podając czas przygotowania. Przyciski **Wyświetlacz kuchni** i **Tryb serwisu** na stronie **Przegląd** otwierają ekrany dla tabletu. Każdy dostaje własne logowanie i **Rolę**: księgowość, ustawienia, wygląd, domena, ceny dostawy, wypłaty i kampanie są dostępne tylko dla właściciela, a przychody widzą dodatkowo jedynie kierownik operacyjny i kierownik zmiany.

Co jeszcze, poza przyjmowaniem zamówień?

W tym samym panelu:

- **Menu** — kategorie, pozycje, grupy opcji, **Menu tygodniowe** i edytowalne tłumaczenia AI na 24 języki.
- **Dostawa** — kurierzy, strefy, przedziały odległości i podkłady do wypłat w **Operacje** → **Dostawa**.
- **Marketing** — kody promocyjne, **Program lojalnościowy**, karty podarunkowe, **Oferty last call**.
- **Klienci** — lista klientów oraz **Powiadomienia**, które wysyłają e-maile gościom, którzy przy zamówieniu wyrazili zgodę marketingową.
- **Finanse** — **Przychody i statystyki**, **Rozliczenie miesięczne** w **Księgowość** → **Faktury i paragony** oraz eksporty w formacie CSV lub JSON.

Czy połączy się to z moją kasą fiskalną albo programem księgowym?

Samo z siebie dziś nie. Katalog **Ustawienia** → **Integracje** wymienia systemy POS, fiskalne, księgowe i kurierskie, wszystkie oznaczone jako **Wkrótce**. Dziś działają wyłącznie **Foxi API & Webhooks** oraz Stripe, więc do Państwa kasy fiskalnej ani programu księgowego nic nie trafia automatycznie. Które zamówienia tam zaewidencjonować, kiedy i jak oznaczyć płatność kartą online — to pytania do Państwa księgowego. Programista lub dostawca kasy może pobierać zamówienia przez **Klucze API** i **Webhooks**.



ILE TO KOSZTUJE I KTO PRZYJMUJE PŁATNOŚĆ

Ile kosztuje Foxi.food?

Zamówienia ze strony i z aplikacji są obciążone opłatą manipulacyjną Foxi.food w wysokości 0,45 €, którą płaci Państwa klient jako osobną pozycję w koszyku, zarówno kartą, jak i gotówką. Ewentualny wyjątek konfiguruje platforma. Poza strefą euro opłata jest stałym odpowiednikiem w walucie lokalnej, a nie przeliczeniem — 11,50 CZK, 1,90 PLN, 180 HUF (/pl/help/payments-and-fees/). Zamówienia QR ze stolika i zamówienia telefoniczne wprowadzane przez personel nie są nią obciążone. Przy zamówieniach kartą jest potrącana automatycznie; przy zamówieniu gotówkowym pobierają ją Państwo. Państwa **Rozliczenie miesięczne** w **Finanse → Księgowość → Faktury i paragony** zapisuje ją następnie w kolumnie **Opłaty Foxi** jako należność wobec platformy. Platforma informuje, jak i kiedy ją rozliczyć. Rabat za płatność kartą, domyślnie 5%, finansują Państwo.

Ile kosztują zamówienia z dostawą kurierem?

Aktualny przegląd opłat w **Podręczniku** panelu oraz Państwa rozliczenie miesięczne pokazują przy zamówieniach z kurierem opłatę platformy za dostawę (obecnie 10%); patrz /pl/help/payments-and-fees/. Jeśli któraś kwota w kolumnie **Opłaty Foxi** Państwa zaskoczy, proszę napisać na adres support@foxi.food, podając miesiąc i numer zamówienia. Opłata za dostawę i opłata serwisowa, które ustalają Państwo, są Państwa własnym przychodem, gdy dostarczają Państwa własni kurierzy. Zewnętrzny dostawca (Wolt Drive, Uber Direct) rozlicza się z Państwem osobno, w ramach Państwa własnej umowy.

Komu przypada napiwek?

Państwa restauracji. Napiwek jest pobierany razem z zamówieniem i trafia na Państwa własne konto Stripe; gdy dostarcza Państwa własny kurier, jest zapisywany na jego rzecz. Przy zamówieniach z kurierem opłata platformy za dostawę liczona jest od pozycji plus napiwek minus rabaty; do napiwku nie dolicza się opłaty manipulacyjnej. Przy stoliku z kodem QR cały rachunek i napiwek zostają u Państwa. O ujęcie napiwków w księgach i na liście płac proszę zapytać swojego księgowego. Płatne dodatki są osobne: domena, kampanie reklamowe (budżet mediowy plus 10% opłaty serwisowej) i promocja influencerska (od 5% prowizji).

Czy mam umowę także ze Stripe?

W praktyce tak. Podczas aktywacji otwierają Państwo konto Stripe na nazwę swojej restauracji i akceptują umowę Stripe. To sprawia, że Państwa restauracja jest sprzedawcą również po stronie płatności, a na wyciągu z karty widnieje nazwa Państwa restauracji. Pieniądze trafiają tam bezpośrednio, a Foxi.food nigdy nie przechowuje Państwa przychodów. Stripe pobiera własną opłatę za obsługę karty, zwykle od 1,5% do 2%, plus 0,25 € za transakcję, na podstawie własnych warunków. Stawki obowiązujące dla Państwa konta pokazuje pulpit Stripe. Zwroty, wypłaty i spory obsługuje się w Stripe — patrz /pl/help/payments/stripe/.

CO WIDZĄ PAŃSTWA KLIENCI

Jak strona zamówień wygląda w ich oczach?

Jak Państwa własna. Logo, zdjęcia i kolory pochodzą z **Biznes → Strona WWW → Wygląd**, a adresem jest Państwa własna subdomena albo Państwa własna domena. Zamówienie można złożyć bez zakładania konta. Koszyk wymienia każdą pozycję rachunku, jeszcze zanim gość zapłaci — Państwa ceny, opłaty, napiwek i ewentualny rabat.



Czyj regulamin widzą moi goście?

Państwa własny, na stronie /terms Państwa adresu zamówień, wygenerowany przy rejestracji. Mówi on, że umowa zostaje zawarta w chwili potwierdzenia zamówienia przez Państwa i że reklamacje rozpatrują Państwo w ciągu 30 dni. Jak go sprawdzić:

1. Proszę otworzyć **Ustawienia** → **Ogólne** → **Ustawienia**, zakładkę **Warunki i polityka**.
2. Proszę przeczytać **Warunki i zasady (HTML)** — wystarczy zwykły tekst.
3. Proszę sprawdzić zapis o anulowaniu: szablon dopuszcza anulowanie tylko do momentu Państwa potwierdzenia, a system zezwala na nie obecnie aż do oznaczenia zamówienia jako gotowe.
4. Proszę kliknąć **Podgląd** i zapisać.

To Państwa umowa z klientem, dlatego warto zlecić jej sprawdzenie własnemu prawnikowi.

Czym jest FOXI ID i co oznacza dla mnie?

FOXI ID to wspólne konto klienta: jeden e-mail i jedno hasło działają na każdej stronie zamówień Foxi.food i wstępnie wypełniają dane gościa w Państwa koszyku. Regulamin wymaga w zamian dwóch rzeczy. Proszę poinformować swoich klientów, że system zamówień działa w oparciu o technologię FoxiFood i że logowanie odbywa się przez FOXI ID. I proszę zachować na swojej stronie Warunki korzystania oraz Informację o ochronie prywatności FOXI ID w dostarczonym, niezmienionym brzmieniu — najprostszym miejscem jest pole **Warunki i zasady (HTML)**.

Kto wystawia paragon — ja czy system?

Państwo. Sprzedawcą są Państwo, więc dokument fiskalny lub kasowy wystawiają Państwo. W Państwa imieniu platforma wysyła potwierdzenia zamówień, informacje o gotowości i e-mail z potwierdzeniem zapłaty — dowód płatności z rozbiem VAT, a nie dokument fiskalny. Państwa Warunki krajowe wskazują system fiskalny obowiązujący w Państwa kraju, jeśli taki istnieje: w Polsce jest to kasa fiskalna online i ewidencja sprzedaży, w innych krajach — odpowiedni system lokalny. Które obowiązki dotyczą Państwa i w jaki sposób, to pytanie do Państwa księgowego.

Jak fakturuje się konta firmowe?

Fakturę dla firmy wystawiają Państwo sami. W **Finanse** → **Księgowość** → **Konta firmowe** każde konto ma miesięczne **Rozliczenie**, na którego podstawie wystawiają Państwo fakturę — Foxi.food nie wystawia Państwa klientom firmowym niczego. Zamówienia na konto firmowe są składane jako zamówienia gotówkowe, więc rabat za płatność kartą ich nie obejmuje; obowiązują opisane wyżej zasady dotyczące opłaty przy gotówce.

WSPARCIE: KTO KOMU ODPOWIADA

Kto opiekuje się moimi klientami?

Państwo. Foxi.food nie zapewnia wsparcia konsumenckiego: jego strona pomocy i e-maile do klientów odsyłają gości z powrotem do Państwa. Państwa narzędzia znajdują się w samym zamówieniu: czat z klientem oraz **Zaproponuj zamiennik**, gdy jakiejś pozycji zabraknie. Reklamacje dotyczące jedzenia, brakujących pozycji czy spóźnionej dostawy należą do Państwa. Jeden wyjątek: konto FOXI ID gościa — pytania o logowanie i usunięcie konta trafiają na support@foxi.food.

Co obejmuje własne wsparcie Foxi.food?

Oprogramowanie, a nie Państwa gości. Wsparcie działa przez e-mail; pisać można we własnym języku, choć zgodnie z Regulaminem wiążąca jest wersja angielska. Krytyczną awarię można zgłosić o dowolnej porze, a dokumenty mówią, że zostanie ona podjęta jak najszybciej. Mierzony czas reakcji liczy się od chwili, gdy wsparcie potwierdzi zgłoszenie, od poniedziałku do piątku w godz. 9:00–17:00 CET. Proszę liczyć się z godziną przy niedostępnej usłudze i czterema godzinami przy niedziałających płatnościach. To czasy reakcji, a nie czasy naprawy.



Co się dzieje, gdy usługa przestaje działać?

Foxy.food zakłada dostępność 99,5% miesięcznie, jest to jednak cel: samo jego niedotrzymanie nie daje Państwu prawa do rekompensaty. Proporcjonalna rekompensata może zostać udzielona za nieprzerwaną awarię dłuższą niż 72 godziny w miesiącu rozliczeniowym (/legal/refund-policy/). Zapowiedziane prace serwisowe się nie liczą. Nie liczą się też zdarzenia poza kontrolą dostawcy — siła wyższa, ataki DDoS, awarie Stripe, dostawców DNS, rejestratorów domen czy hostingu. Ani nic, co powstało po Państwa stronie, na przykład wygaśnięcie domeny. Funkcje w wersji beta są wyłączone (/legal/service-level-agreement/).

PAŃSTWA DANE I PAŃSTWA KLIENCI

Do kogo należą dane?

Do Państwa. Regulamin stanowi, że zachowują Państwo wszystkie prawa do swoich danych, a dane klientów zebrane przez Państwa stronę zamówień „należą wyłącznie do partnera restauracyjnego prowadzącego tę stronę”. Eksport jest możliwy w każdej chwili: **Finanse → Księgowość → Eksport danych** wydaje transakcje, zamówienia lub wypłaty dla kurierów w formacie CSV albo JSON (maksymalnie 10 000 rekordów). **Ustawienia → Bezpieczeństwo i dane → Dane i eksport** to eksport JSON na potrzeby przenoszenia danych zgodnie z RODO.

Warto wiedzieć: platforma nie jest Państwa archiwum księgowym. Regulamin pozostawia kopie zapasowe Państwu: proszę eksportować dane co miesiąc, a także przed włączeniem ścisłego trybu usuwania danych zgodnie z RODO. O to, jak długo przechowywać dokumentację, proszę zapytać swojego księgowego.

Kto jest administratorem danych?

O tym, co dzieje się z danymi zamówieniowymi Państwa klientów, decydują Państwo. Są Państwo administratorem, a Elite Digital Services, LLC przetwarza je dla Państwa na podstawie Umowy powierzenia przetwarzania danych. W przypadku danych konta FOXI ID — danych logowania, sesji uwierzytelniania i danych wstępnie wypełniających koszyk — Regulamin czyni administratorem Elite Digital Services. Proszę nazwać ten podział w publikowanej przez Państwa informacji o ochronie prywatności (/legal/foxi-id-privacy-notice/). Umowa jest częścią Regulaminu; jej podprocesorami są Stripe, DigitalOcean i Brevo. Państwa własne obowiązki pozostają po Państwa stronie: informacja o ochronie prywatności, zgoda na pliki cookie, wnioski klientów dotyczące ich danych oraz zgłaszanie naruszeń do Foxy.food w ciągu 24 godzin i do organu nadzorczego w ciągu 72 godzin.

KRAJE I UMOWA

Które kraje mogą się zarejestrować?

Zarejestrować się mogą restauracje z 70 krajów wymienionych na /legal/country-terms/, każdy z aneksem w języku lokalnym; te Warunki krajowe mają pierwszeństwo przed ogólnym Regulaminem. Restauracje z pozostałych krajów obsługiwanych przez Stripe mogą się dziś rejestrować również, na ogólnym Regulaminie. W niektórych krajach platforma sprawdza rejestrację, zanim Państwa strona stanie się publiczna — zwykle w ciągu 24–48 godzin. Rejestracja odbywa się pod adresem <https://www.foxi.food/pl/register/restaurant>. Usługa jest przeznaczona wyłącznie dla firm, w tym jednoosobowych działalności gospodarczych.



Na co właściwie się zgadzam?

Na jedną umowę, złożoną z dokumentów wymienionych poniżej. Jej rdzeniem są Regulamin, cennik na stronie internetowej i Państwa Warunki krajowe. Zaczyna się w chwili udanej rejestracji i biegnie z miesiąca na miesiąc. Podlega prawu stanu Delaware; restauracje z UE i EOG mogą też skierować sprawę do sądu w Budapeszcie, a bezwzględnie obowiązujące przepisy lokalne stosuje się nadal. Restauracje z USA rozstrzygają spory w arbitrażu, zgodnie z artykułem 19.

Jak ją zakończyć?

Wypowiedzenie składa się w ustawieniach konta albo e-mailem na support@foxi.food; jest skuteczne z ostatnim dniem bieżącego miesiąca kalendarzowego, a nieuregulowane opłaty pozostają wymagalne. Wypowiadając umowę bez podania przyczyny, Foxi.food zawiadamia o tym co najmniej 30 dni wcześniej i z takim samym wyprzedzeniem informuje o zmianie cen lub warunków. Może jednak zakończyć umowę ze skutkiem natychmiastowym w razie poważnego naruszenia Regulaminu, niewypłacalności albo postępowania narażającego platformę na działania organów nadzoru (Regulamin §16.3, §17.3). Na eksport swoich danych mają Państwo wtedy 30 dni kalendarzowych, chyba że konto zostało zablokowane.

GDZIE SZUKAĆ POMOCY

Do kogo się zwrócić i w jakiej sprawie?

- **Wsparcie Foxi.food** — support@foxi.food, pon.–pt. w godz. 9:00–17:00 CET. Proszę podać adres e-mail konta, nazwę restauracji i to, czego Państwo oczekiwali.
- **W panelu** — **Podręcznik** w lewym menu, przycisk **Przewodnik** na każdej stronie, **Zapytaj Foxi** w prawym dolnym rogu.
- **Państwa księgowy** — VAT, ewidencja fiskalna i księgowość.
- **Pozostałe przewodniki** — /pl/help/getting-started/, /pl/help/payments-and-fees/, /pl/help/payments/stripe/.

Które dokumenty regulują ten temat?

- Regulamin, Warunki krajowe, Cennik — /legal/terms-of-service/, /legal/country-terms/, /pricing/
- Prywatność, przetwarzanie danych, RODO, pliki cookie — /legal/privacy-policy/, /legal/data-processing-agreement/, /legal/gdpr/, /legal/cookies/
- Zasady dopuszczalnego użytkowania, zwroty, poziom usług — /legal/acceptable-use-policy/, /legal/refund-policy/, /legal/service-level-agreement/
- Warunki korzystania i Informacja o ochronie prywatności FOXI ID — /legal/foxi-id-terms-of-use/, /legal/foxi-id-privacy-notice/ — proszę opublikować oba na własnej stronie zamówień

MAJĄ PAŃSTWO DODATKOWE PYTANIA?

Wsparcie techniczne dla restauracji jest dostępne przez e-mail. Prosimy podać nazwę restauracji oraz, jeśli dotyczy, numer zamówienia.

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



Zeskanuj, aby otworzyć najnowszą wersję tego przewodnika online: www.foxifood.com/pl/help/how-it-works/