



BRAMKI PŁATNICZE

PODŁĄCZANIE PŁATNOŚCI STRIPE

Płatności kartą przyjmowane na Państwa stronie zamówień Foxi.food są rozliczane na koncie Stripe należącym do Państwa restauracji — Foxi.food nigdy nie przechowuje Państwa pieniędzy. Ten przewodnik krok po kroku pokazuje, jak podłączyć to konto, czytać zestawienia wypłat i obsługiwać zwroty.



www.foxifood.com/help/

Aktualizacja: 2026-09-05 · Wrzesień 2026



SPIS TREŚCI

01	Co Stripe robi dla Państwa restauracji	2	06	Opłaty: Stripe i Foxi.food	5
02	Zanim Państwo zaczną	2	07	Zwroty i spory (chargeback)	6
03	Podłączanie konta	3	08	Częste problemy	7
04	Wypłaty na Państwa rachunek bankowy	4	09	Gdzie szukać pomocy	7
05	Co widzi i płaci klient	4			

CO STRIPE ROBI DLA PAŃSTWA RESTAURACJI

Czym jest Stripe w Foxi.food?

Stripe to operator płatności kartą wbudowany w Foxi.food. Po włączeniu płatności online powstaje konto Stripe Państwa restauracji, na którym rozliczana jest każda płatność kartą. Sprzedawcą są Państwo: klient płaci Państwa restauracji, a na wyciągu z jego karty widnieje dziś nazwa Państwa restauracji. Opłatę Foxi.food potrąca Stripe, zanim pieniądze do Państwa dotrą (Stripe nazywa to „application fee”, czyli opłatą aplikacji). Stripe pobiera od Państwa własną opłatę za obsługę kart na tym samym koncie. Państwa przychody nigdy nie przechodzą przez Foxi.food.

Kto jest właścicielem konta Stripe i pieniędzy na nim?

Państwo. Konto płatnicze to własne konto Stripe Państwa restauracji, zarządzane w zakładce **Płatności** w sekcji **Ustawienia → Ogólne → Ustawienia**. Podczas aktywacji akceptują Państwo warunki Stripe dla kont połączonych (connected accounts), które regulują weryfikację, wypłaty i spory. Każdy właściciel dodany w zakładce **Właścicielstwo** otrzymuje pełny dostęp do finansów, Stripe i danych bankowych — proszę dodawać tylko osoby, którym powierzyłoby Państwo swój rachunek bankowy.

Warto wiedzieć: panel administracyjny podsumowuje to jednym zdaniem: „Klienci płacą kartą bezpośrednio do ciebie — pieniądze trafiają na twoje konto”.

ZANIM PAŃSTWO ZACZNĄ

Co muszę mieć przygotowane?

Stripe weryfikuje Państwa firmę, zanim włączy płatności i wypłaty. Komunikat o aktywacji w panelu brzmi: „przygotuj NIP i numer konta bankowego”. Będą Państwo potrzebować:

- numeru identyfikacyjnego firmy (NIP, ewentualnie numeru KRS lub wpisu do CEIDG);
- danych firmy oraz jej właściciela lub przedstawiciela — podręcznik wskazuje, że formularz obejmuje firmę, właściciela i rachunek bankowy. W trakcie weryfikacji Stripe może poprosić o dodatkowe dane;
- rachunku bankowego, na który mają trafiać wypłaty.

Dziś aktywację można rozpocząć wyłącznie z konta właściciela. Zamówienia gotówkowe działają bez Stripe; płatności kartą, karty podarunkowe, zaliczki za rezerwacje i linki do płatności za zamówienia telefoniczne wymagają aktywnego konta.



Dlaczego kraj i waluta muszą być poprawne od początku?

Kraj określa Państwa walutę, a konto Stripe jest tworzone dla tego kraju. Panel ostrzega: „Najpierw ustaw kraj restauracji w ustawieniach — kraju konta Stripe nie można później zmienić”. Waluta wynika z kraju i — jak informuje panel — „blokuje się po połączeniu wypłat Stripe”; od tej chwili może ją zmienić tylko dział wsparcia.

- Waluta: **Ustawienia** → **Ogólne** → **Ustawienia**, zakładka **Ogólne**.
- Kraj: **Ustawienia** → **Ogólne** → **Ustawienia**, zakładka **Profil restauracji**, pole **Kraj (opcjonalnie)**. Proszę to sprawdzić przed kliknięciem **Rozpocznij aktywację**; w razie wątpliwości proszę najpierw napisać na adres support@foxi.food.

PODŁĄCZANIE KONTA

Jak podłączyć konto?

1. Proszę zalogować się na konto właściciela pod adresem <https://www.foxi.food/pl/login/restaurant>.
2. Proszę otworzyć **Ustawienia** → **Ogólne** → **Ustawienia**, zakładkę **Płatności**, podzakładkę **Płatności online**, a następnie kliknąć **Rozpocznij aktywację**.
3. Formularz Stripe otwiera się wewnątrz strony panelu — nie opuszczając Państwa Foxi.food. Proszę wypełnić dane firmy, właściciela lub przedstawiciela oraz rachunku bankowego do wypłat, a następnie wysłać formularz.
4. Weryfikacja w Stripe trwa zwykle kilka minut (to proces Stripe, nie Foxi.food); aby zobaczyć wynik, proszę kliknąć **Odśwież status**. Celem jest stan **Konto Stripe jest aktywne** z dwoma oznaczeniami: **Opłaty włączone** i **Wypłaty włączone**.

Co oznaczają stany konta?

- **Konto Stripe nie jest połączone** — konto Stripe jeszcze nie istnieje; proszę kliknąć **Rozpocznij aktywację**.
- **Aktywacja nie została ukończona** — Stripe nie otrzymał jeszcze wszystkiego, czego potrzebuje; proszę kliknąć **Dokończ aktywację**.
- **Konto Stripe jest ograniczone** — Stripe prosi o dodatkowe informacje lub dokumenty; proszę kliknąć **Rozwiąż ograniczenia**, a następnie **Odśwież status**.
- **Konto Stripe jest aktywne** — płatności i wypłaty są włączone; płatność kartą można włączyć dla poszczególnych kanałów.

Krok **Podłącz płatności (Stripe)** na stronie **Przegląd** oraz czerwony baner **Skonfiguruj płatności** prowadzą do tego samego ekranu. Lista kontrolna zaznacza ten krok jako wykonany, gdy tylko konto zostanie utworzone; baner znika dopiero przy stanie **Konto Stripe jest aktywne**.

Jak włączyć płatność kartą dla moich kanałów zamówień?

Gdy konto jest aktywne, proszę otworzyć podzakładki **Płatności za dostawę** i **Płatności na miejscu** w tej samej zakładce **Płatności**. Każdy kanał — dostawa, **Jedzenie na miejscu (zamawianie ze stołu)** i **Odbiór** — ma przełączniki **Płatność gotówką** i **Płatność kartą online**. Proszę zaznaczyć **Płatność kartą online** tam, gdzie ma być dostępna, i kliknąć **Zapisz zmiany**. Przełącznik dla jedzenia na miejscu decyduje też o tym, czy gość przy stoliku z kodem QR może zapłacić rachunek online. Płatność kartą zaznaczona przed aktywacją Stripe nie jest pokazywana klientom i wywołuje czerwone ostrzeżenie. Płatność na Państwa własnym terminalu płatniczym nie jest osobną metodą — proszę rejestrować ją jako gotówkę.



WYPŁATY NA PAŃSTWA RACHUNEK BANKOWY

Jak często Stripe wypłaca środki i gdzie znajdę swój rachunek bankowy?

Wypłaty są automatyczne i odbywają się według harmonogramu Stripe — Foxy.food dziś go nie ustala ani nie zmienia. Panel opisuje to tak: „Stripe automatycznie wypłaca na twoje konto bankowe (zwykle w ciągu 2 dni roboczych)” — to domyślne ustawienie Stripe. Pierwsza wypłata po aktywacji może potrwać dłużej; Państwa harmonogram jest widoczny w pulpicie Stripe.

Ustawienia → Ogólne → Dane bankowe pokazuje rachunek do wypłat zarejestrowany w Stripe. Na tej stronie nie można go edytować — rachunkami bankowymi zarządza się przez Stripe Connect. Aby dodać lub zmienić rachunek, proszę wrócić do zakładki **Płatności** i kliknąć **Zarządzaj kontem płatniczym**; otworzy się Stripe i tam zmienić Państwo rachunek. **Brak konta bankowego w pliku** oznacza, że wypłaty nie mogą się jeszcze rozpocząć.

Dlaczego na moim rachunku jest mniej, niż wynosi suma zamówień?

Wypłacane są tylko przychody z kart — gotówka nigdy nie przechodzi przez Stripe. Na Państwa rachunek trafia płatność kartą pomniejszona o trzy pozycje:

1. opłatę manipulacyjną 0,45 € — osobną pozycję w koszyku klienta, doliczaną do zamówienia i przekazywaną platformie za Państwa pośrednictwem;
2. przy zamówieniach z kurierem — opłatę platformy za dostawę w wysokości 10%;
3. opłatę Stripe za obsługę karty, widoczną tylko w pulpicie Stripe.

Do wypłaty w miesięcznym rozliczeniu to kwota księgowa — przychód po odjęciu opłat Foxy — a nie przelew od Foxy.food. Dziś obejmuje ona również przychód gotówkowy i pomija opłatę Stripe, więc nie będzie równa Państwa wypłatom.

Jak dopasować wypłatę do poszczególnych zamówień?

Jedna wypłata obejmuje zwykle kilka zamówień. Proszę korzystać z dwóch widoków jednocześnie:

- **Pulpit Stripe (Otwórz pulpit Stripe)** wyświetla każdą wypłatę i zawarte w niej płatności kartą, z opłatą Stripe przy każdej z nich.
- **Finanse → Księgowość → Faktury i paragony** pokazuje miesięczne rozliczenie — **Przychody, Opłaty Foxy, VAT, Do wypłaty** — z plikami do pobrania **Podsumowanie (CSV)** i **Zamówienia (CSV)**.

Dziś każda płatność w Stripe ma opis „Order” i identyfikator zamówienia — kolumna **ID** w pliku **Zamówienia (CSV)** — więc płatności można dopasować do zamówień bezpośrednio. W przeciwnym razie proszę porównać kwotę i godzinę. Dokumenty nie precyzują, czy opłata Foxy.food jest wyszczególniona na wypłacie Stripe — źródłem szczegółowego rozbitcia jest miesięczne rozliczenie.

CO WIDZI I PŁACI KLIENT

Jak wygląda płatność kartą w koszyku?

Klient wybiera opcję płatności kartą, opisaną jako „Visa, Mastercard, Apple Pay, Google Pay”; portfele cyfrowe korzystają z tego samego konta Stripe. Każda pozycja rachunku jest widoczna przed zapłatą; pozycje, których dotyczy ten przewoźnik (kwoty w tabeli opłat poniżej):

- **Opłata manipulacyjna** (w koszyku wyświetlana jako „Opłata za przetworzenie”) — opłata Foxy.food za zamówienie;
- **Rabat za płatność kartą** — zachęta do płatności online, którą finansują Państwo;



- opłata za dostawę przy zamówieniach z kurierem — cena, którą ustalają Państwo; to Państwa przychód, gdy dostarczają Państwa własni kurierzy. Jeśli korzystają Państwo z Wolt Drive lub Uber Direct w ramach własnej umowy, ten dostawca rozlicza się z Państwem osobno;
- napiwek — płacony w ramach tej samej transakcji; należy do Państwa albo do Państwa własnego kuriera przy dostawie. Do napiwku nie dolicza się opłaty manipulacyjnej, ale przy zamówieniach z kurierem wchodzi on do podstawy 10% opłaty za dostawę;
- łączna kwota, z wyszczególnieniem VAT dla podatników VAT.

Czym jest pozycja „Opłata manipulacyjna”?

To opłata Foxi.food za zamówienie, pokazywana klientowi jako osobna pozycja przy każdym zamówieniu ze strony i z aplikacji, kartą lub gotówką. Nie jest naliczana przy zamówieniach QR ze stolika ani przy zamówieniach telefonicznych wprowadzanych przez personel. Przy zamówieniu kartą jest pobierana z płatności jako opłata aplikacji (application fee) w momencie obciążenia karty. Dziś Foxi.food nie potrąca z Państwa wypłaty Stripe niczego więcej (opłata Stripe za obsługę karty jest osobna — patrz tabela opłat). Przy zamówieniu gotówkowym pobierają ją Państwo razem z zamówieniem; miesięczne rozliczenie zapisuje ją jako należność wobec platformy (kolumna **Opłaty Foxi**). Dokumenty nie określają, jak i kiedy jest ona rozliczana ani jaki dokument Państwo otrzymają; podręcznik mówi, że zostaną Państwo poinformowani. W przypadku działalności opartej głównie na gotówce lub na potrzeby księgowości proszę napisać na adres support@foxi.food.

Czym jest rabat za płatność kartą i kto go finansuje?

Rabat za płatność kartą (domyślnie 5%) to automatyczna zachęta do płatności online. Jest naliczany od wartości pozycji zamówienia i finansowany przez Państwa restaurację z ceny zamówienia — w zamian płatność jest rozliczana online, bez obsługi gotówki. Dziś nigdy nie obejmuje płatności gotówką, zamówień QR ze stolika, kont firmowych ani opłaty manipulacyjnej. Stawkę ustala platforma i nie można jej zmienić w panelu; w sprawie innej stawki proszę napisać na adres support@foxi.food.

OPŁATY: STRIPE I FOXI.FOOD

Jakie opłaty dotyczą zamówienia kartą?

Opłata	Kto ją pobiera	Kto ją płaci	Gdzie ją widać
Opłata manipulacyjna, 0,45 € za zamówienie	Foxi.food	Klient (pozycja w koszyku, karta i gotówka)	Koszyk, paragon, rozliczenie (Opłaty Foxi)
Opłata platformy za dostawę, obecnie 10% od pozycji + napiwek – rabaty, tylko zamówienia z kurierem	Foxi.food	Państwo, z ceny zamówienia	Płatność kartą; rozliczenie (Opłaty Foxi)
Opłata Stripe za obsługę karty, zwykle 1,5% + 0,25 € dla standardowych kart europejskich, około 2% plus 0,25 € dla kart firmowych	Stripe (własne warunki)	Państwo (konto Stripe)	Tylko pulpit Stripe
Rabat za płatność kartą, domyślnie 5%	—	Państwo, z ceny zamówienia	Koszyk, rozliczenie (Rabaty)

Bez opłaty miesięcznej; bez prowizji procentowej od zamówień z odbiorem, QR ze stolika i telefonicznych.



Kto wystawia mi dokument za opłaty?

Za swoje opłaty — Stripe: w pulpicie Stripe (przy każdej płatności kartą) oraz we własnych zestawieniach Stripe. Opłaty Foxi.food są wyszczególnione w Państwa miesięcznym rozliczeniu (patrz wyżej). Operatorem Foxi.food jest Elite Digital Services, LLC, spółka z USA („Dostawca” w Regulaminie). Regulamin stanowi, że:

- Dostawca wystawia faktury elektronicznie na adres e-mail Państwa konta;
- jego opłaty są podawane w kwotach netto (bez VAT), a restauracje z UE zarejestrowane jako podatnicy VAT stosują mechanizm odwrotnego obciążenia (reverse charge);
- zmiany opłat są zapowiadane e-mailem z co najmniej 30-dniowym wyprzedzeniem.

Jeśli faktura nie dotarła e-mailem, proszę napisać na adres support@foxi.food. O sposób zaksięgowania obu opłat i rozliczenia VAT proszę zapytać swojego księgowego.

ZWROTY I SPORY (CHARGEBACK)

Jak zwrócić klientowi pieniądze?

Na dwa sposoby, w obu przypadkach decyzja należy do Państwa — Foxi.food nie realizuje zwrotów za zamówienia jedzenia ani nie pośredniczy między Państwem a Państwa klientami:

- **Anulowanie zamówienia.** Przycisk **Anuluj zamówienie** jest dostępny w każdym niezakończonym stanie; zrealizowana płatność kartą jest zwracana automatycznie i w całości z Państwa konta Stripe. Klient otrzymuje e-mail; pieniądze zwykle pojawiają się na jego rachunku w ciągu 5–10 dni roboczych.
- **Zwrot w pulpicie Stripe.** W przypadku dostarczonego zamówienia lub zwrotu częściowego proszę kliknąć **Otwórz pulpit Stripe**, znaleźć płatność i zwrócić ją w całości lub w części. W panelu nie ma przycisku zwrotu; dziś zwrot wykonany w Stripe jest automatycznie zapisywany przy zamówieniu.

Co dzieje się z opłatami przy zwrocie?

Dwa przypadki:

- **Anulują Państwo zamówienie w panelu.** Klient otrzymuje automatycznie pełny zwrot. Dziś dla anulowanego zamówienia nie jest księgowana żadna opłata Foxi.food — także dla zamówienia gotówkowego, którego klient nigdy nie odebrał, o ile je Państwo anulują. Zamówienie zwrócone w całości nie trafia do Państwa rozliczenia. Własną opłatę Stripe za obsługę karty regulują warunki Stripe — proszę sprawdzić tę płatność w pulpicie Stripe.
- **Zwracają Państwo pieniądze w pulpicie Stripe.** Dokumenty nie precyzują, czy przy takim zwrocie opłata Foxi.food jest zwracana. Proszę sprawdzić płatność w Stripe i, jeśli ma to dla Państwa znaczenie, napisać na adres support@foxi.food.

Czym jest chargeback i kto się nim zajmuje?

Chargeback (obciążenie zwrotne, spór) to zakwestionowanie płatności kartą przez klienta w jego banku. Ponieważ płatność kartą znajduje się na Państwa koncie Stripe, Stripe na czas trwania sporu pobiera kwestionowaną kwotę z Państwa salda Stripe i zwraca ją, jeśli spór zostanie rozstrzygnięty na Państwa korzyść. Odpowiadają Państwo w pulpicie Stripe przed upływem terminu wyznaczonego przez Stripe. Przydatne dowody: szczegóły zamówienia, czat z klientem i zdjęcie kuriera potwierdzające doręczenie — **Potwierdzenie doręczenia** w panelu, które system przechowuje dziś przez 90 dni. Dokumenty nie określają, czy przy przegranym sporze opłata Foxi.food i opłata Stripe za spór pozostają po Państwa stronie — jeśli do tego dojdzie, proszę napisać na adres support@foxi.food.



CZĘSTE PROBLEMY

Stripe prosi o dokumenty lub wstrzymuje wypłaty — kto to rozwiązuje?

Konto Stripe należy do Państwa, więc sprawa jest rozwiązywana między Państwem a Stripe. Płatności i wypłaty zostają wznowione po zakończeniu weryfikacji. Jeśli wypłaty się zatrzymały:

1. Proszę otworzyć **Ustawienia → Ogólne → Ustawienia**, zakładkę **Płatności**, podzakładkę **Płatności online**.
2. Jeśli widzą Państwo **Konto Stripe jest ograniczone**, proszę kliknąć **Rozwiąż ograniczenia**, przesłać to, o co prosi Stripe, a następnie kliknąć **Odśwież status**.
3. Proszę sprawdzić w **Ustawienia → Ogólne → Dane bankowe**, czy nie widnieje tam **Brak konta bankowego w pliku** lub **Wypłaty wyłączone**.
4. Nadal nie działa? Proszę napisać na adres support@foxi.food i załączyć zrzut ekranu — dział wsparcia zajmuje się problemami po stronie platformy: statusem, który się nie odświeża, przyciskiem, który zwraca błąd, zamówieniem, którego stan płatności wygląda nieprawidłowo.

Klient zapłacił, ale zamówienie pokazuje „Oczekuje na płatność” — co robić?

Zamówienie kartą pojawia się na Państwa liście od razu, ale system nie zadzwoni ani nie wyśle powiadomienia, dopóki płatność się nie powiedzie — proszę nie zaczynać przygotowywania zamówienia. **Oczekuje na płatność** oznacza, że klient nie ukończył kroku płatności kartą. Opłacone zamówienie jest zwracane tylko po anulowaniu — dokumenty nie opisują automatycznego zwrotu za opłacone zamówienie, którego nikt nie przyjął, więc proszę anulować je samodzielnie. Jeśli klient pokazuje Państwu potwierdzenie płatności:

1. Proszę kliknąć **Otwórz pulpit Stripe** i poszukać płatności.
2. Jeśli tam jest, a zamówienie nadal pokazuje **Oczekuje na płatność**, proszę napisać na adres support@foxi.food, podając numer zamówienia i zrzut ekranu.
3. Jeśli jej tam nie ma, żadna płatność nie dotarła na Państwa konto Stripe; zamówienie nieopłacone przez 30 minut jest anulowane automatycznie.

Klient twierdzi, że jego karta została obciążona dwukrotnie — kto to sprawdza?

Płatności kartą znajdują się na Państwa koncie Stripe, więc sprawdzają to Państwo. Proszę kliknąć **Otwórz pulpit Stripe** i przejrzeć płatności tego klienta. Jeśli widzą Państwo dwie płatności kartą za jedno zamówienie, proszę zwrócić duplikat w Stripe. Następnie proszę przesłać na adres support@foxi.food numer zamówienia i oba identyfikatory płatności widoczne w Stripe. Jeśli jest tylko jedna, proszę o tym poinformować klienta i poprosić go o sprawdzenie w jego banku.

GDZIE SZUKAĆ POMOCY

Do kogo zwrócić się z pytaniem dotyczącym Stripe?

- **Państwa konto Stripe** — prośby o weryfikację, wypłaty, zmiany rachunku bankowego, zwroty, spory i zestawienia opłat Stripe obsługują Państwo w pulpicie Stripe (**Otwórz pulpit Stripe**).
- **Wsparcie Foxy.food** — support@foxi.food, od poniedziałku do piątku w godz. 9:00–17:00 CET. Proszę podać adres e-mail konta, nazwę restauracji, numer zamówienia i zrzut ekranu z widocznym statusem.
- **W panelu** — link **Podręcznik** na dole lewego menu oraz przycisk **Przewodnik** na większości stron.

Które dokumenty regulują te kwestie?

- Regulamin (Terms of Service) — </legal/terms-of-service/> (opłaty, przetwarzanie płatności, usługi podmiotów trzecich)



- Polityka zwrotów (Refund Policy) — </legal/refund-policy/> (zwroty dla klientów, opłaty bezzwrotne)
- Umowa o poziomie usług (SLA) — </legal/service-level-agreement/> (godziny wsparcia)
- Umowa powierzenia przetwarzania danych (DPA) — </legal/data-processing-agreement/> (Stripe jako podprocesor)
- Cennik — </pricing/>

Wersja online tego przewodnika znajduje się pod adresem <https://www.foxifood.com/pl/help/payments/stripe/>. W sprawie księgowego i podatkowego (VAT) ujęcia przychodów z kart, zwrotów i opłat proszę zwrócić się do swojego księgowego — platforma dostarcza dane, nie porady podatkowe.

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/payments/stripe/