



GATEWAYS DE PAGAMENTO

LIGAR OS PAGAMENTOS STRIPE

Os pagamentos com cartão efetuados no seu site de encomendas Foxi.food são cobrados numa conta Stripe que pertence ao seu restaurante — o Foxi.food nunca retém o seu dinheiro. Este guia acompanha-o na ligação dessa conta, na leitura das transferências e no tratamento dos reembolsos.



www.foxifood.com/help/

Atualizado: 2026-09-05 · setembro de 2026



ÍNDICE

01	O que o Stripe faz pelo seu restaurante	2	06	Taxas: as do Stripe e as do Foxi.food	5
02	Antes de começar	2	07	Reembolsos e disputas	6
03	Ligar a sua conta	3	08	Problemas frequentes	7
04	Transferências para o seu banco	4	09	Onde encontrar ajuda	7
05	O que o cliente vê e paga	4			

O QUE O STRIPE FAZ PELO SEU RESTAURANTE

O que é o Stripe, em termos do Foxi.food?

O Stripe é o fornecedor de pagamentos com cartão integrado no Foxi.food. Ao ativar os pagamentos online, é criada uma conta Stripe para o seu restaurante, na qual é cobrado cada pagamento com cartão. O vendedor é o seu restaurante: o cliente paga-lhe a si e, atualmente, é o nome do seu restaurante que aparece no extrato do cartão dele. A taxa do Foxi.food é separada pelo Stripe antes de o dinheiro chegar até si (o Stripe chama-lhe «application fee», taxa de aplicação). O Stripe cobra-lhe a sua própria taxa de cartão na mesma conta. A sua receita nunca passa pelo Foxi.food.

A quem pertence a conta Stripe e o dinheiro que está nela?

A si. A conta de pagamentos é a conta Stripe do seu restaurante, gerida no separador **Pagamentos** em **Definições** → **Geral** → **Definições**. Durante a ativação, aceita os termos do próprio Stripe para contas ligadas, que regulam a verificação, as transferências e as disputas. Cada proprietário adicionado no separador **Propriedade** tem acesso total às finanças, ao Stripe e aos dados bancários — adicione apenas pessoas a quem confiaria a sua conta bancária.

Bom saber: a administração resume-o assim: «Os clientes pagam por cartão diretamente para si — o dinheiro vai para sua conta.»

ANTES DE COMEÇAR

O que preciso de ter à mão?

O Stripe verifica o seu negócio antes de ativar os pagamentos e as transferências. O aviso de ativação na administração diz: «tenha à mão o número de contribuinte e o número de conta bancária». Vai precisar de:

- o número de identificação fiscal da empresa (NIF/NIPC);
- os dados do seu negócio e do proprietário ou representante — o manual indica que o formulário abrange o negócio, o proprietário e a conta bancária. O Stripe pode pedir mais informações durante a verificação;
- a conta bancária que deve receber as transferências.

Atualmente, só a conta do proprietário pode iniciar a ativação. As encomendas em dinheiro funcionam sem Stripe; os pagamentos com cartão, os cartões de oferta, os depósitos de reserva e as ligações de pagamento para encomendas por telefone precisam de uma conta ativa.



Porque é que o país e a moeda têm de estar corretos primeiro?

O país determina a sua moeda, e a conta Stripe é criada para essa moeda. A administração avisa: «Defina primeiro o país do restaurante nas definições — o país da conta Stripe não pode ser alterado depois.» A moeda segue o país e, como diz a administração, «bloqueia após ligar os pagamentos Stripe»; a partir daí, só o suporte a pode alterar.

- Moeda: **Definições → Geral → Definições**, separador **Geral**.
- País: **Definições → Geral → Definições**, separador **Perfil do restaurante**, campo **País (opcional)**. Confirme-o antes de clicar em **Iniciar a ativação**; em caso de dúvida, escreva primeiro para support@foxi.food.

LIGAR A SUA CONTA

Como ligo a conta?

1. Inicie sessão em <https://www.foxi.food/pt/login/restaurant> com a conta do proprietário.
2. Abra **Definições → Geral → Definições**, separador **Pagamentos**, subseparador **Pagamentos online**, e clique em **Iniciar a ativação**.
3. O formulário do Stripe abre dentro da página de administração — não sai do Foxi.food. Preencha os dados do negócio, do proprietário ou representante e da conta bancária para as transferências e submeta.
4. A verificação do Stripe demora normalmente alguns minutos (é um processo do Stripe, não do Foxi.food); clique em **Atualizar estado** para ver o resultado. O objetivo é **A conta Stripe está ativa**, com os dois distintivos **Cobranças ativadas** e **Pagamentos ativados**.

O que significam os estados da conta?

- **A conta Stripe não está conectada** — ainda não existe conta Stripe; clique em **Iniciar a ativação**.
- **Ativação não concluída** — o Stripe ainda não recebeu tudo o que precisa; clique em **Concluir a ativação**.
- **A conta Stripe está restrita** — o Stripe pede mais informações ou documentos; clique em **Resolver restrições** e depois em **Atualizar estado**.
- **A conta Stripe está ativa** — cobranças e transferências ativadas; os pagamentos com cartão podem ser ligados canal a canal.

O passo **Ligue os pagamentos (Stripe)** na **Visão geral** e a faixa vermelha **Configurar pagamentos** levam ao mesmo ecrã. A lista de tarefas assinala o passo como concluído logo que a conta é criada; a faixa só desaparece com **A conta Stripe está ativa**.

Como ativo o pagamento com cartão nos meus canais de encomenda?

Com a conta ativa, abra os subseparadores **Pagamentos de entrega** e **Pagamentos no local** no mesmo separador **Pagamentos**. Cada canal — entrega, **Dine-in (encomendar à mesa)** e **Recolha** — tem interruptores para **Pagamento em dinheiro** e **Pagamento online por cartão**. Assinale **Pagamento online por cartão** onde o pretender e clique em **Guardar alterações**. O interruptor de dine-in decide também se um cliente à mesa com código QR pode pagar a conta online. Uma opção de cartão assinalada antes de o Stripe estar ativo não é mostrada aos clientes e provoca um aviso vermelho. O pagamento no seu próprio terminal de cartão não é um método separado — registe-o como dinheiro.



TRANSFERÊNCIAS PARA O SEU BANCO

Com que frequência o Stripe transfere, e onde está a minha conta bancária?

As transferências (payouts) são automáticas e seguem o calendário do Stripe — atualmente, o Foxi.food não o define nem o altera. A administração descreve-o assim: «O Stripe paga automaticamente para sua conta bancária (normalmente dentro de 2 dias úteis)» — é a configuração padrão do Stripe. A primeira transferência após a ativação pode demorar mais; o seu calendário é apresentado no painel Stripe.

Definições → Geral → Dados bancários mostra a conta de destino registada no Stripe. Não pode editar a conta nesta página — as contas bancárias são geridas através do Stripe Connect. Para adicionar ou substituir a conta, volte ao separador Pagamentos e clique em **Gerir conta de pagamento**; o Stripe abre e é aí que altera a conta bancária.

Nenhuma conta bancária significa que as transferências ainda não podem começar.

Porque é que recebo no banco menos do que a soma das minhas encomendas?

Só a receita de cartão é transferida — o dinheiro nunca passa pelo Stripe. O seu banco recebe o pagamento com cartão menos três coisas:

1. a taxa de processamento de 0,45 € — a linha própria do cliente no checkout, paga adicionalmente por ele e que passa por si até chegar à plataforma;
2. nas encomendas com estafeta, a taxa de entrega da plataforma de 10 %;
3. a taxa de cartão do Stripe, visível apenas no painel Stripe.

A receber no seu extrato mensal é um valor contabilístico — receita depois das taxas Foxi — e não uma transferência do Foxi.food. Atualmente inclui a receita em dinheiro e ignora a taxa do Stripe, por isso não coincidirá com as suas transferências.

Como faço corresponder uma transferência às encomendas individuais?

Uma transferência abrange normalmente várias encomendas. Use duas vistas em conjunto:

- O **painel Stripe (Abrir painel Stripe)** lista cada transferência e os pagamentos com cartão que a compõem, com a taxa do Stripe em cada um.
- **Finanças → Contabilidade → Faturas e recibos** mostra o seu extrato mensal — **Receita, Taxas Foxi, IVA, A receber** — com os ficheiros **Resumo (CSV)** e **Encomendas (CSV)** para descarregar.

Atualmente, cada pagamento Stripe é descrito como «Order» seguido do ID da encomenda — a coluna **ID de Encomendas (CSV)** — por isso pode fazer corresponder pagamentos e encomendas diretamente. Caso contrário, compare o valor e a hora. Os documentos não indicam se a taxa do Foxi.food é discriminada na transferência do Stripe — a fonte discriminada é o extrato mensal.

O QUE O CLIENTE VÊ E PAGA

Como é o pagamento com cartão no checkout?

O cliente escolhe a opção de cartão, identificada como «Visa, Mastercard, Apple Pay, Google Pay»; as carteiras digitais usam a mesma conta Stripe. Todas as linhas de preço são apresentadas antes de pagar; as linhas de que trata este guia (valores na tabela de taxas abaixo):

- **Taxa de processamento** — a taxa por encomenda do Foxi.food;
- **Desconto por pagamento com cartão** — o incentivo ao pagamento online, financiado por si;



- a taxa de entrega nas encomendas com estafeta — o preço que define; é receita sua quando os seus próprios estafetas entregam. Se usar o Wolt Drive ou o Uber Direct com contrato próprio, esse fornecedor fatura-lhe separadamente;
- a gorjeta — paga no mesmo pagamento; é sua, ou do seu próprio estafeta numa entrega. Não é acrescentada taxa de processamento à gorjeta, mas nas encomendas com estafeta ela entra na base da taxa de entrega de 10 %;
- o total, com discriminação do IVA para os sujeitos passivos de IVA.

O que é a linha Taxa de processamento?

A taxa por encomenda do Foxi.food, apresentada ao cliente como linha própria em cada encomenda feita pelo site ou pela aplicação, com cartão ou em dinheiro. Não é cobrada nas encomendas à mesa por código QR nem nas encomendas por telefone introduzidas pelo pessoal. Numa encomenda com cartão é retirada do pagamento como taxa de aplicação no momento da cobrança. Atualmente, o Foxi.food não deduz mais nada da sua transferência Stripe (a taxa de cartão do Stripe é separada — ver a tabela de taxas). Numa encomenda em dinheiro, cobra-a juntamente com a encomenda; o seu extrato mensal regista-a como devida à plataforma (coluna **Taxas Foxi**). Os documentos não indicam como ou quando é liquidada, nem que documento recebe; o manual diz que será informado. Se o seu negócio funciona sobretudo em dinheiro, ou para a sua contabilidade, pergunte a support@foxi.food.

O que é o desconto por pagamento com cartão e quem o financia?

O desconto por pagamento com cartão (5 % por defeito) é um incentivo automático ao pagamento online. É calculado sobre os artigos e financiado pelo seu restaurante a partir do preço da encomenda — em troca, o pagamento é liquidado online, sem manuseamento de dinheiro. Atualmente nunca se aplica a dinheiro, a encomendas à mesa por código QR, a contas empresariais nem à taxa de processamento. A plataforma define a percentagem e não pode alterá-la na administração; para uma percentagem diferente, escreva para support@foxi.food.

TAXAS: AS DO STRIPE E AS DO FOXI.FOOD

Que taxas se aplicam a uma encomenda com cartão?

Taxa	Quem a cobra	Quem a paga	Onde a vê
Taxa de processamento, 0,45 € por encomenda	Foxi.food	O cliente (linha no checkout, cartão e dinheiro)	Checkout, recibo, extrato (Taxas Foxi)
Taxa de entrega da plataforma, atualmente 10 % dos artigos + gorjeta – descontos, só em encomendas com estafeta	Foxi.food	O restaurante, a partir do preço da encomenda	Pagamento com cartão; extrato (Taxas Foxi)
Taxa de cartão do Stripe, tipicamente 1,5 % + 0,25 € para cartões europeus standard, cerca de 2 % mais 0,25 € para cartões empresariais	Stripe (termos próprios)	O restaurante (conta Stripe)	Apenas no painel Stripe
Desconto por pagamento com cartão, 5 % por defeito	—	O restaurante, a partir do preço da encomenda	Checkout, extrato (Descontos)

Sem mensalidade; sem percentagem nas encomendas para recolha, à mesa por código QR ou por telefone.



Quem me dá um documento para as taxas?

O Stripe, para as suas próprias taxas — no painel Stripe (por pagamento com cartão) e nos extratos do próprio Stripe. As taxas do Foxi.food são discriminadas no seu extrato mensal (ver acima). O Foxi.food é operado pela Elite Digital Services, LLC, uma empresa norte-americana (o «Fornecedor» nos Termos). Os Termos estabelecem que:

- o Fornecedor emite as faturas eletronicamente para o e-mail da sua conta;
- as suas taxas são indicadas sem IVA, e os restaurantes da UE registados para efeitos de IVA aplicam a autoliquidação (reverse charge);
- as alterações de taxas são comunicadas por e-mail com pelo menos 30 dias de antecedência.

Se não recebeu nenhuma fatura por e-mail, escreva para support@foxi.food. Como contabilizar ambas as taxas e declarar o IVA — pergunte ao seu contabilista.

REEMBOLSOS E DISPUTAS

Como reembolso um cliente?

De duas formas, ambas à sua decisão — o Foxi.food não processa reembolsos de encomendas de comida nem medeia entre si e os seus clientes:

- **Cancelar a encomenda. Cancelar pedido** está disponível em todos os estados não concluídos; um pagamento com cartão bem-sucedido é reembolsado automaticamente e na totalidade a partir da sua conta Stripe. O cliente recebe um e-mail; o banco dele mostra normalmente o dinheiro no prazo de 5 a 10 dias úteis.
- **Reembolsar no painel Stripe.** Para uma encomenda já entregue ou um reembolso parcial, clique em **Abrir painel Stripe**, localize o pagamento e reembolse-o total ou parcialmente. Não existe botão de reembolso na administração; atualmente, um reembolso feito no Stripe é registado automaticamente na encomenda.

O que acontece às taxas quando reembolso?

Dois casos:

- **Cancela a encomenda na administração.** O cliente é reembolsado na totalidade, automaticamente. Atualmente não é lançada nenhuma taxa do Foxi.food numa encomenda cancelada — incluindo uma encomenda em dinheiro que o cliente nunca levantou, depois de a cancelar. Uma encomenda totalmente reembolsada fica fora do seu extrato. A taxa de cartão do próprio Stripe rege-se pelos termos do Stripe — consulte o pagamento com cartão no seu painel Stripe.
- **Reembolsa no painel Stripe.** Os documentos não indicam se a taxa do Foxi.food é devolvida num reembolso deste tipo. Consulte o pagamento com cartão no Stripe e pergunte a support@foxi.food se for relevante para si.

O que é um chargeback e quem o trata?

Um chargeback (disputa) é um cliente a contestar um pagamento com cartão junto do seu banco. Como o pagamento com cartão está na sua conta Stripe, o Stripe debita o valor contestado do seu saldo Stripe enquanto a disputa estiver aberta e devolve-o se ganhar. Responde no painel Stripe antes do prazo do Stripe. Provas úteis: o detalhe da encomenda, a conversa com o cliente e a fotografia de prova de entrega do estafeta — a **Confirmação de entrega** na administração, que o sistema atualmente guarda durante 90 dias. Os documentos não definem se a taxa do Foxi.food e a taxa de disputa do Stripe ficam a seu cargo numa disputa perdida — pergunte a support@foxi.food se acontecer.



PROBLEMAS FREQUENTES

O Stripe pede documentos ou suspende as transferências — quem resolve?

A conta Stripe é sua, por isso resolve-se entre si e o Stripe. Os pagamentos e as transferências são retomados após a verificação. Se as transferências pararem:

1. Abra **Definições → Geral → Definições**, separador **Pagamentos**, subseparador **Pagamentos online**.
2. Se vir **A conta Stripe está restrita**, clique em **Resolver restrições**, carregue o que o Stripe pede e depois clique em **Atualizar estado**.
3. Verifique em **Definições → Geral → Dados bancários** se aparece **Nenhuma conta bancária** ou **Pagamentos desativados**.
4. Continua sem solução? Escreva para support@foxi.food com uma captura de ecrã — o suporte trata dos problemas do lado da plataforma: um estado que não atualiza, um botão que dá erro, uma encomenda cujo estado de pagamento parece errado.

Um cliente pagou, mas a encomenda mostra «A aguardar pagamento» — o que faço?

Uma encomenda com cartão aparece de imediato na sua lista, mas não toca nem o notifica até o pagamento ser concluído — não comece a preparar. **A aguardar pagamento** significa que o cliente não concluiu o passo do cartão. Uma encomenda paga só é reembolsada quando é cancelada — os documentos não descrevem nenhum reembolso automático para uma encomenda paga que ninguém aceita, por isso cancele-a. Se o cliente lhe mostrar uma confirmação de pagamento:

1. Clique em **Abrir painel Stripe** e procure o pagamento.
2. Se lá estiver, mas a encomenda continuar em **A aguardar pagamento**, escreva para support@foxi.food com o número da encomenda e uma captura de ecrã.
3. Se não estiver, nenhum pagamento chegou à sua conta Stripe; uma encomenda por pagar durante 30 minutos é cancelada automaticamente.

Um cliente diz que o cartão foi cobrado duas vezes — quem verifica?

Os pagamentos com cartão estão na sua conta Stripe, por isso é a si que cabe verificar. Clique em **Abrir painel Stripe** e consulte os pagamentos desse cliente. Se vir dois pagamentos com cartão para uma só encomenda, reembolse o duplicado no Stripe. Depois comunique a support@foxi.food o número da encomenda e os dois identificadores de pagamento apresentados no Stripe. Se houver apenas um, diga-o e peça ao cliente que confirme junto do banco dele.

ONDE ENCONTRAR AJUDA

A quem recorro com uma questão sobre o Stripe?

- **A sua conta Stripe** — pedidos de verificação, transferências, alterações de conta bancária, reembolsos, disputas e extratos de taxas do Stripe tratam-se no painel Stripe (**Abrir painel Stripe**).
- **Suporte do Foxi.food** — support@foxi.food, de segunda a sexta-feira, das 9:00 às 17:00 CET. Inclua o e-mail da sua conta, o nome do restaurante, o número da encomenda e uma captura de ecrã do estado que vê.
- **Na administração** — a ligação **Manual** no fundo do menu esquerdo e o botão **Guia** na maioria das páginas.

Que documentos regulam este tema?

- Termos de Serviço — </legal/terms-of-service/> (taxas, processamento de pagamentos, serviços de terceiros)
- Política de Reembolsos — </legal/refund-policy/> (reembolsos a clientes, taxas não reembolsáveis)



- Acordo de Nível de Serviço — /legal/service-level-agreement/ (horário de suporte)
- Acordo de Tratamento de Dados — /legal/data-processing-agreement/ (o Stripe como subcontratante)
- Preços — /pricing/

A versão online deste guia está em <https://www.foxifood.com/pt/help/payments/stripe/>. Para o tratamento contabilístico e de IVA da receita de cartão, dos reembolsos e das taxas, consulte o seu contabilista — a plataforma fornece os dados, não aconselhamento fiscal.

AINDA TEM DÚVIDAS?

O suporte técnico para restaurantes está disponível por e-mail. Indique o nome do seu restaurante e, quando aplicável, o número da encomenda.

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



Digitalize para abrir a versão mais recente deste guia online: www.foxifood.com/pt/help/payments/stripe/