



PLATOBNÉ BRÁNY

PREPOJENIE PLATIEB CEZ STRIPE

Platby kartou prijaté cez váš objednávkový web Foxi.food sa účtujú na Stripe účte, ktorý patrí vašej reštaurácii — Foxi.food vaše peniaze nikdy nedrží. Tento návod vás prevedie prepojením účtu, výplatami aj vybavovaním vrátenia peňazí.



www.foxifood.com/help/

Aktualizované: 2026-09-05 · September 2026



OBSAH

01	Čo Stripe robí pre vašu reštauráciu	2	06	Poplatky: Stripe a Foxi.food	5
02	Skôr než začnete	2	07	Vrátenie peňazí a spory	6
03	Prepojenie účtu	3	08	Časté problémy	6
04	Výplaty na váš bankový účet	3	09	Kde hľadať pomoc	7
05	Čo vidí a platí zákazník	4			

ČO STRIPE ROBÍ PRE VAŠU REŠTAURÁCIU

Čo je Stripe z pohľadu Foxi.food?

Stripe je poskytovateľ kartových platieb zabudovaný priamo do Foxi.food. Aktiváciou online platieb sa pre vašu reštauráciu vytvorí Stripe účet, na ktorom sa účtuje každá platba kartou. Predávajúcim ste vy: zákazník platí vašej reštaurácii a na výpise z karty vidí jej názov. Stripe oddelí poplatok Foxi.food ešte predtým, než k vám peniaze dorazia (Stripe to nazýva „application fee“). Svoj vlastný poplatok za kartu vám Stripe účtuje na tom istom účte. Vaše tržby nikdy neprechádzajú cez Foxi.food.

Komu patrí Stripe účet a peniaze na ňom?

Vám. Platobný účet je vlastný Stripe účet vašej reštaurácie a spravujete ho na karte **Platby** v časti **Nastavenia** → **Všeobecné** → **Nastavenia**. Pri aktivácii súhlasíte s vlastnými podmienkami Stripe pre prepojené účty, ktoré upravujú overovanie, výplaty a spory. Každý vlastník pridaný na karte **Vlastníctvo** získa plný prístup k financiám, k Stripe účtu aj k bankovým údajom — pridávajte len ľudí, ktorým by ste zverili svoj bankový účet.

Dobré vedieť: administrácia to zhŕňa vetou „Zákazníci platia kartou priamo vám — peniaze idú na váš účet.“

SKÔR NEŽ ZAČNETE

Čo si mám pripraviť?

Stripe si vašu firmu overí skôr, než povolí platby a výplaty. Upozornenie k aktivácii v administrácii uvádza: „pripravte si IČO a číslo bankového účtu“. Budete potrebovať:

- IČO (identifikačné číslo organizácie);
- údaje o firme a o jej vlastníkovi alebo zástupcovi — podľa manuálu formulár zahŕňa firmu, vlastníka a bankový účet. Počas overovania si Stripe môže vyžiadať ďalšie údaje;
- bankový účet, na ktorý majú chodiť výplaty.

Aktiváciu môže zatiaľ spustiť iba účet vlastníka. Objednávky v hotovosti fungujú aj bez Stripe; platby kartou, darčkové karty, zálohy na rezervácie a platobné odkazy pre telefonické objednávky potrebujú aktívny účet.

Prečo musím mať najprv správne nastavenú krajinu a menu?

Krajina určuje vašu menu a Stripe účet sa zakladá práve pre danú krajinu. Administrácia upozorňuje: „Najprv nastavte krajinu reštaurácie v nastaveniach — krajinu Stripe účtu nemožno neskôr zmeniť.“ Mena sa riadi krajinou a, ako uvádza administrácia, „uzamkne sa po pripojení výplat cez Stripe“; potom ju môže zmeniť už len podpora.

- Mena: **Nastavenia** → **Všeobecné** → **Nastavenia**, karta **Všeobecné**.



- Krajina: **Nastavenia** → **Všeobecné** → **Nastavenia**, karta **Profil reštaurácie**, pole **Krajina (voliteľné)**. Skontrolujte ju, skôr než kliknete na **Spustiť aktiváciu**; ak si nie ste istí, napíšte najprv na support@foxi.food.

PREPOJENIE ÚČTU

Ako účet prepojiť?

1. Prihláste sa na <https://www.foxi.food/sk/login/restaurant> účtom vlastníka.
2. Otvorte **Nastavenia** → **Všeobecné** → **Nastavenia**, kartu **Platby**, podkartu **Online platby** a kliknite na **Spustiť aktiváciu**.
3. Formulár Stripe sa otvorí priamo na stránke administrácie — Foxi.food neopúšťate. Vyplňte údaje o firme, o vlastníkovi alebo zástupcovi a o bankovom účte pre výplaty a odošlite ich.
4. Overenie v Stripe zvyčajne trvá niekoľko minút (ide o proces Stripe, nie Foxi.food); výsledok zobrazíte kliknutím na **Obnoviť stav**. Cieľom je stav **Stripe účet je aktívny** s oboma štítkami **Platby povolené** a **Výplaty povolené**.

Čo znamenajú jednotlivé stavy účtu?

- **Stripe účet nie je prepojený** — žiadny Stripe účet zatiaľ neexistuje; kliknite na **Spustiť aktiváciu**.
- **Aktivácia nie je dokončená** — Stripe ešte nedostal všetko, čo potrebuje; kliknite na **Dokončiť aktiváciu**.
- **Stripe účet je obmedzený** — Stripe žiada o ďalšie informácie alebo dokumenty; kliknite na **Vyriešiť obmedzenia** a potom na **Obnoviť stav**.
- **Stripe účet je aktívny** — platby aj výplaty sú povolené; platbu kartou možno zapnúť pre jednotlivé kanály.

Krok **Pripojte platby (Stripe)** v sekcii **Prehľad** aj červený banner **Nastaviť platby** vedú na tú istú obrazovku. Kontrolný zoznam odškrtnie krok hneď po vytvorení účtu; banner zmizne až pri stave **Stripe účet je aktívny**.

Ako zapnem platbu kartou pre svoje objednávkové kanály?

Keď je účet aktívny, otvorte na tej istej karte **Platby** podkarty **Platby pri doručení** a **Platby na mieste**. Každý kanál — doručenie, **Na mieste (objednávka zo stola)** a **Osobný odber** — má prepínače **Platba v hotovosti** a **Online platba kartou**. Zaškrtnite **Online platba kartou** tam, kde ju chcete ponúkať, a kliknite na **Uložiť zmeny**. Prepínač pre objednávky zo stola zároveň rozhoduje, či hosť pri stole s QR kódom môže zaplatiť účet online. Platba kartou zaškrtnutá skôr, než je Stripe aktívny, sa zákazníkom nezobrazí a vyvolá červené upozornenie. Platba na vašom vlastnom platobnom termináli nie je samostatná metóda — evidujte ju ako hotovosť.

VÝPLATY NA VÁŠ BANKOVÝ ÚČET

Ako často Stripe vypláca a kde nájdem svoj bankový účet?

Výplaty sú automatické a riadia sa harmonogramom Stripe — Foxi.food ho zatiaľ nenastavuje ani nemení. Administrácia to opisuje takto: „Stripe automaticky vypláca peniaze na váš bankový účet (zvyčajne do 2 pracovných dní).“ — to je predvolené nastavenie Stripe. Prvá výplata po aktivácii môže trvať dlhšie; svoj harmonogram vidíte v Stripe dashboarde.

Nastavenia → **Všeobecné** → **Bankové údaje** zobrazuje účet pre výplaty, ktorý má Stripe evidovaný. Na tejto stránke ho nemožno upraviť — bankové účty sa spravujú cez Stripe Connect. Ak ho chcete pridať alebo nahradiť, vráťte sa na kartu **Platby** a kliknite na **Spravovať platobný účet**; otvorí sa Stripe a bankový účet zmeníte tam. **Žiadny bankový účet** znamená, že výplaty ešte nemôžu začať.



Prečo mám na účte menej, než je súčet objednávok?

Vyplácajú sa iba tržby kartou — hotovosť cez Stripe nikdy neprechádza. Na váš bankový účet dorazí platba kartou znížená o tri položky:

1. poplatok za spracovanie 0,45 € — samostatný riadok pri dokončení objednávky, ktorý zákazník platí navyše a ktorý cez vás prechádza k platforme;
2. pri kuriérskych objednávkach poplatok platformy za doručenie vo výške 10 %;
3. poplatok Stripe za kartu, ktorý vidíte iba v Stripe dashboarde.

K výplate v mesačnom vyúčtovaní je účtovný údaj — tržby po odpočítaní poplatkov Foxy — nie prevod od Foxy.food. Zatiaľ zahŕňa aj hotovostné tržby a nezohľadňuje poplatok Stripe, takže sa nebude zhodovať s vašimi výplatami.

Ako priradím výplatu k jednotlivým objednávkam?

Jedna výplata zvyčajne zahŕňa niekoľko objednávok. Použite dva pohľady súčasne:

- **Stripe dashboard (Otvoriť Stripe dashboard)** vypisuje každú výplatu a platby kartou, ktoré obsahuje, vrátane poplatku Stripe pri každej z nich.
- **Financie → Účtovníctvo → Faktúry a účtenky** zobrazuje mesačné vyúčtovanie — **Tržby, Poplatky Foxy, DPH, K výplate** — na stiahnutie ako **Súhrn (CSV)** a **Objednávky (CSV)**.

Každá platba v Stripe má zatiaľ v popise „Order“ a ID objednávky — stĺpec **ID** v súbore **Objednávky (CSV)** — takže platby priradíte k objednávkam priamo. Inak porovnajte sumu a čas. Dokumenty neuvádzajú, či je poplatok Foxy.food vo výplate Stripe rozpisaný po položkách — podrobný rozpis nájdete v mesačnom vyúčtovaní.

ČO VIDÍ A PLATÍ ZÁKAZNÍK

Ako vyzerá platba kartou pri dokončení objednávky?

Zákazník zvolí možnosť platby kartou označenú „Visa, Mastercard, Apple Pay, Google Pay“; mobilné peňaženky používajú ten istý Stripe účet. Pred zaplatením sa zobrazí každý cenový riadok; riadky, ktorých sa týka tento návod (sumy nájdete v tabuľke poplatkov nižšie):

- **Poplatok za spracovanie** — poplatok Foxy.food za objednávku;
- **Zľava za platbu kartou** — motivácia k online platbe, ktorú financujete vy;
- poplatok za doručenie pri kuriérskych objednávkach — cena, ktorú nastavíte vy; je vašou tržbou, keď doručujú vaši vlastní kuriéri. Ak používate Wolt Drive alebo Uber Direct na základe vlastnej zmluvy, tento poskytovateľ vám účtuje osobitne;
- prepitné — uhradené v tej istej platbe; patrí vám, prípadne pri doručení vášmu vlastnému kuriérovi. K prepitnému sa nepripočítava žiadny poplatok za spracovanie, pri kuriérskych objednávkach je však súčasťou základu pre výpočet poplatku za doručenie vo výške 10 %;
- celková suma, pri platiteľoch DPH aj s rozpisom dane.

Čo je riadok Poplatok za spracovanie?

Poplatok Foxy.food za objednávku, ktorý sa zákazníkovi zobrazuje ako samostatný riadok pri každej objednávke z webu či aplikácie, kartou aj v hotovosti. Neúčtuje sa pri QR objednávkach zo stola ani pri telefonických objednávkach zadaných obsluhou. Pri platbe kartou sa z platby odpočíta ako „application fee“ vo chvíli, keď sa suma strhne z karty. Foxy.food zatiaľ z vašej výplaty Stripe nestrháva nič ďalšie (poplatok Stripe za kartu je samostatný — pozri tabuľku poplatkov). Pri objednávke v hotovosti ho vyberiete od zákazníka spolu s objednávkou; mesačné vyúčtovanie ho eviduje ako sumu dlžnú



platforme (stĺpec **Poplatky Foxy**). Dokumenty neuvádzajú, ako a kedy sa vyrovnáva, ani aký doklad dostanete; manuál uvádza, že budete informovaní. Ak prijímate prevažne hotovosť alebo to potrebujete pre účtovníctvo, obráťte sa na support@foxi.food.

Čo je zľava za platbu kartou a kto ju financuje?

Zľava za platbu kartou (predvolene 5 %) je automatická motivácia k online platbe. Počíta sa z ceny položiek a financuje ju vaša reštaurácia z ceny objednávky — výmenou je platba vyrovnaná online, bez manipulácie s hotovosťou. Zatiaľ sa nikdy neuplatňuje na hotovosť, QR objednávky zo stola, firemné účty ani na poplatok za spracovanie. Sadzbu stanovuje platforma a v administrácii ju nemožno zmeniť; o inú sadzbu požiadajte na support@foxi.food.

POPLATKY: STRIPE A FOXI.FOOD

Ktoré poplatky sa vzťahujú na objednávku kartou?

Poplatok	Kto ho účtuje	Kto ho platí	Kde ho vidíte
Poplatok za spracovanie, 0,45 € za objednávku	Foxy.food	Zákazník (riadok pri dokončení objednávky, kartou aj v hotovosti)	Dokončenie objednávky, účtenka, vyúčtovanie (Poplatky Foxy)
Poplatok platformy za doručenie, aktuálne 10 % z ceny položiek + prepravné – zľavy, iba kuriérske objednávky	Foxy.food	Vy, z ceny objednávky	Platba kartou; vyúčtovanie (Poplatky Foxy)
Poplatok Stripe za kartu, zvyčajne 1,5 % + 0,25 € pri bežných európskych kartách, pri firemných kartách približne 2 % plus 0,25 €	Stripe (vlastné podmienky)	Vy (Stripe účet)	Iba Stripe dashboard
Zľava za platbu kartou, predvolene 5 %	—	Vy, z ceny objednávky	Dokončenie objednávky, vyúčtovanie (Zľavy)

Žiadny mesačný poplatok; žiadne percento z objednávok s osobným odberom, QR objednávok zo stola ani telefonických objednávok.

Kto mi vystaví doklad k poplatkom?

Stripe, a to k vlastným poplatkom — v Stripe dashboarde (pri každej platbe kartou) a vo vlastných výpisoch Stripe. Poplatky Foxy.food sú rozpísané vo vašom mesačnom vyúčtovaní (pozri vyššie). Foxy.food prevádzkuje spoločnosť Elite Digital Services, LLC so sídlom v USA („Poskytovateľ“ v Podmienkach). Podmienky uvádzajú, že:

- Poskytovateľ vystavuje faktúry elektronicky na e-mail vášho účtu;
- jeho poplatky sú uvedené bez DPH a reštaurácie z EÚ registrované pre DPH uplatnia prenesenie daňovej povinnosti (reverse charge);
- zmeny poplatkov oznamuje e-mailom najmenej 30 dní vopred.

Ak vám faktúra e-mailom neprišla, napíšte na support@foxi.food. O tom, ako oba poplatky zaúčtovať a ako vykázať DPH, sa poraďte so svojím účtovníkom.



VRÁTENIE PEŇAZÍ A SPORY

Ako zákazníkovi vrátim peniaze?

Dvoma spôsobmi a oba sú na vašom rozhodnutí — Foxi.food nespracúva vrátenie peňazí za objednávky jedla ani nevystupuje ako prostredník medzi vami a zákazníkmi:

- **Zrušte objednávku.** Tlačidlo **Zrušiť objednávku** je dostupné v každom nedokončenom stave; úspešná platba kartou sa automaticky a v plnej výške vráti z vášho Stripe účtu. Zákazník dostane e-mail; jeho banka peniaze zvyčajne zobrazí do 5–10 pracovných dní.
- **Vráťte peniaze v Stripe dashboarde.** Pri doručenej objednávke alebo čiastočnom vrátení kliknite na **Otvoriť Stripe dashboard**, nájdite platbu a vráťte ju celú alebo čiastočne. V administrácii tlačidlo na vrátenie peňazí nie je; vrátenie peňazí vykonané v Stripe sa zatiaľ k objednávke zaznamená automaticky.

Čo sa pri vrátení peňazí stane s poplatkami?

Dva prípady:

- **Objednávku zrušíte v administrácii.** Zákazníkovi sa automaticky vráti celá suma. Pri zrušenej objednávke sa zatiaľ neúčtuje žiadny poplatok Foxi.food — platí to aj pre objednávku v hotovosti, ktorú si zákazník nikdy nevyzdvihol, a to hneď, ako ju zrušíte. Plne vrátená objednávka sa do vyúčtovania nezahŕňa. Vlastný poplatok Stripe za kartu sa riadi podmienkami Stripe — skontrolujte platbu kartou vo svojom Stripe dashboarde.
- **Peniaze vrátite v Stripe dashboarde.** Dokumenty neuvádzajú, či sa pri takom vrátení vracia aj poplatok Foxi.food. Skontrolujte platbu kartou v Stripe, a ak je to pre vás dôležité, napíšte na support@foxi.food.

Čo je chargeback a kto ho rieši?

Chargeback (spor) je situácia, keď zákazník reklamuje platbu kartou u svojej banky. Keďže platba kartou je zaúčtovaná na vašom Stripe účte, Stripe vám spornú sumu počas trvania sporu strhne zo zostatku, a ak spor vyhráte, vráti vám ju. Na spor reagujete v Stripe dashboarde v lehote, ktorú stanoví Stripe. Užitočné dôkazy: detail objednávky, chat so zákazníkom a fotografia od kuriéra ako doklad o doručení — **Potvrdenie doručenia** v administrácii, ktoré systém zatiaľ uchováva 90 dní. Či pri prehratom spore zostáva poplatok Foxi.food a poplatok Stripe za spor na vás, dokumenty neuvádzajú — ak k tomu dôjde, opýtajte sa na support@foxi.food.

ČASTÉ PROBLÉMY

Stripe žiada dokumenty alebo pozastavil výplaty — kto to rieši?

Stripe účet je váš, takže sa to rieši medzi vami a Stripe. Platby a výplaty sa po overení obnovia. Ak sa výplaty zastavia:

1. Otvorte **Nastavenia** → **Všeobecné** → **Nastavenia**, kartu **Platby**, podkartu **Online platby**.
2. Ak vidíte **Stripe účet je obmedzený**, kliknite na **Vyriešiť obmedzenia**, nahrajte, čo Stripe požaduje, a potom kliknite na **Obnoviť stav**.
3. Skontrolujte v časti **Nastavenia** → **Všeobecné** → **Bankové údaje**, či sa nezobrazuje **Žiadny bankový účet** alebo **Výplaty zakázané**.
4. Stále to nejde? Napíšte na support@foxi.food a priložte snímku obrazovky — podpora rieši problémy na strane platformy: stav, ktorý sa neobnoví, tlačidlo hlásiace chybu, objednávku s podozrivým stavom platby.



Zákazník zaplatil, ale objednávka ukazuje „Čaká na platbu“ — čo mám robiť?

Objednávka kartou sa vo vašom zozname objaví okamžite, ale nezazvoní ani vás neupozorní, kým platba neprebehne — nezačínajte ju pripravovať. **Čaká na platbu** znamená, že zákazník nedokončil krok s kartou. Peniaze za zaplatenú objednávku sa vrátia iba pri jej zrušení — dokumenty neopisujú žiadne automatické vrátenie peňazí za zaplatenú objednávku, ktorú nikto neprijal, takže ju zrušte sami. Ak vám zákazník ukáže potvrdenie o platbe:

1. Kliknite na **Otvoriť Stripe dashboard** a platbu vyhľadajte.
2. Ak tam je, ale objednávka stále ukazuje **Čaká na platbu**, napíšte na support@foxi.food číslo objednávky a priložte snímku obrazovky.
3. Ak tam nie je, na váš Stripe účet žiadna platba nedorazila; objednávka nezaplatená 30 minút sa automaticky zruší.

Zákazník tvrdí, že mu z karty strhli peniaze dvakrát — kto to overí?

Platby kartou sú zaúčtované na vašom Stripe účte, overujete to teda vy. Kliknite na **Otvoriť Stripe dashboard** a pozrite si platby tohto zákazníka. Ak vidíte dve platby kartou k jednej objednávke, duplicitnú platbu v Stripe vráťte. Potom napíšte na support@foxi.food číslo objednávky a identifikátory oboch platieb, ktoré vidíte v Stripe. Ak je tam len jedna, povedzte to zákazníkovi a požiadajte ho, aby si to overil vo svojej banke.

KDE HĽADAŤ POMOC

Na koho sa obrátiť s otázkou k Stripe?

- **Váš Stripe účet** — žiadosti o overenie, výplaty, zmeny bankového účtu, vrátenie peňazí, spory a výpisy poplatkov Stripe sa riešia v Stripe dashboarde (**Otvoriť Stripe dashboard**).
- **Podpora Foxi.food** — support@foxi.food, pondelok–piatok 9:00–17:00 SEČ. Uveďte e-mail svojho účtu, názov reštaurácie a číslo objednávky a priložte snímku obrazovky so stavom, ktorý vidíte.
- **V administrácii** — odkaz **Manuál** v spodnej časti ľavého menu a tlačidlo **Spríevodca** na väčšine stránok.

Ktorými dokumentmi sa táto téma riadi?

- Obchodné podmienky — /legal/terms-of-service/ (poplatky, spracovanie platieb, služby tretích strán)
- Zásady vrátenia peňazí — /legal/refund-policy/ (vrátenie peňazí zákazníkom, nevratné poplatky)
- Dohoda o úrovni služieb (SLA) — /legal/service-level-agreement/ (hodiny podpory)
- Zmluva o spracúvaní osobných údajov — /legal/data-processing-agreement/ (Stripe ako ďalší sprostredkovateľ)
- Cenník — /pricing/

Online verziu tohto návodu nájdete na <https://www.foxifood.com/sk/help/payments/stripe/>. Účtovné a daňové (DPH) posúdenie tržieb kartou, vrátených platieb a poplatkov preberte so svojim účtovníkom — platforma poskytuje dáta, nie daňové poradenstvo.

MÁTE ĎALŠIE OTÁZKY?

Technická podpora pre reštaurácie je dostupná e-mailom. Uveďte názov svojej reštaurácie a v prípade potreby aj číslo objednávky.

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



Naskenujte a otvorte najnovšiu verziu tohto návodu online: www.foxifood.com/sk/help/payments/stripe/