



NÁVOD PRO RESTAURACE

JAK FOXI.FOOD FUNGUJE

Foxi.food je technologická platforma: dává vaši restauraci vlastní objednávkový web, QR objednávky u stolu a online platby. Prodávajícím zůstáváte vy — tento návod vysvětluje, co to znamená v praxi.



www.foxifood.com/help/

Aktualizováno: 2026-09-05 · Září 2026



OBSAH

01	Co Foxy.food je — a co není	2	06	Podpora: kdo komu odpovídá	5
02	Jak vaši zákazníci objednávají	2	07	Vaše data a vaši zákazníci	6
03	Co získáte v administraci	3	08	Země a smlouva	6
04	Kolik to stojí a kdo přijímá platbu	3	09	Kde hledat pomoc	7
05	Co vidí vaši zákazníci	4			

CO FOXI.FOOD JE — A CO NENÍ

Co přesně dostanu?

Vlastní objednávkový web, QR objednávky u stolu, online platby kartou a administraci na <https://www.foxi.food/cs/login/> restaurant. Je to software, který provozujete sami, nikoli prodejní kanál, do kterého se přidáte. Foxy.food není tržiště ani zprostředkovatel, nerozváží jídlo, nezaměstnává kurýry, neodpovídá vašim hostům a neposkytuje daňové, účetní, právní ani hygienické poradenství. Neplatí se žádný měsíční ani zřizovací poplatek. Poplatky platformy najdete níže v části „Kolik to stojí“. Postup nastavení popisuje </cs/help/getting-started/>.

Kdo v tom všem vystupuje?

Čtyři strany — a jídlo prodává jen jedna z nich.

- **Vy** — obchodník a prodávající: každá objednávka je vaše smlouva se zákazníkem, takže obchodní podmínky, reklamace (30 dní), informace o alergenech a cenách i účtenka jsou vaše.
- **Vaši zákazníci** — kupují od vás; jejich účet FOXI ID se řídí Podmínkami používání a Zásadami ochrany osobních údajů FOXI ID.
- **Foxy.food** — technologický poskytovatel, společnost Elite Digital Services, LLC (Dover, Delaware, USA), se zástupcem pro GDPR v EU v Budapešti.
- **Stripe** — poskytovatel plateb kartou, na účtu vedeném na jméno vaší restaurace.

JAK VAŠI ZÁKAZNÍCI OBJEDNÁVAJÍ

Odkud mi objednávky přicházejí?

Všechny čtyři cesty plní tentýž seznam objednávek:

- váš vlastní objednávkový web;
- zákaznická aplikace Foxy.food, pokud ji už váš host má nainstalovanou;
- QR kód na stole;
- telefonické objednávky a objednávky u pultu, které zadá vaše obsluha.

Doručení a osobní odběr fungují na webu, v aplikaci i u objednávek zadaných obsluhou. Konzumace na místě běží na QR kanálu.

Jak kanál zapnu nebo vypnu?

V **Nastavení** → **Obecné** → **Nastavení** je blok **Objednávkové kanály** se třemi přepínači: **Rozvoz kurýrem**, **Osobní odběr** a **Objednávky u stolu (QR)**. Vypnutý kanál z objednávkového formuláře okamžitě zmizí; web, aplikace ani objednávky zadané obsluhou samostatný přepínač nemají. Přepínač **Přijímáme objednávky** v horní liště pozastaví všechno, včetně objednávek, které zadává vaše obsluha.



Mohou hosté objednávat a platit přímo u stolu?

Ano, na QR kanálu; kód otevře aplikaci, pokud ji host má, jinak vaši objednávkovou stránku. Každé kolo jde do kuchyně na jeden otevřený účet; host pak zaplatí telefonem, nebo u vaší obsluhy. Platba telefonem vyžaduje aktivní Stripe účet a zapnutou **Online platbu kartou** pro **Na místě (objednávka ze stolu)**. Najdete ji v **Nastavení → Obecné → Nastavení**, záložka **Platby**, část **Platby na místě**; přepínače pro doručení a osobní odběr jsou samostatné. Každou QR objednávku ze stolu přijímá vaše kuchyně nebo obsluha.

K čemu je společná zákaznická aplikace?

Foxi.food vydává jednu zákaznickou aplikaci pro všechny své restaurace. Host, který ji má nainstalovanou, vidí vaše menu ve svém jazyce a objednává od vás; tyto objednávky dorazí do vaší administrace stejně jako objednávky z webu. Každá restaurace má vlastní objednávkový web na vlastní doméně nebo subdoméně. Jediná data, která mezi restauracemi přecházejí, jsou kontaktní údaje pro předvyplnění objednávkového formuláře.

CO ZÍSKÁTE V ADMINISTRACI

Co v ní může dělat můj tým?

Objednávky přicházejí se zvukem, s upozorněním a volitelně i s vytištěným lístkem; přijímáte je s časem přípravy. Tlačítka **Kuchyňský displej** a **Režim obsluhy** v **Přehledu** otevírají obrazovky pro tablet. Každý dostane vlastní přihlášení a **Roli**: účetnictví, nastavení, vzhled, doména, ceny doručení, výplaty a kampaně jsou dostupné pouze vlastníkově a tržby vidí navíc jen manažer provozu nebo vedoucí směny.

Co administrace umí kromě příjmu objednávek?

V téže administraci najdete:

- **Menu** — kategorie, položky, skupiny voleb, **Týdenní menu** a upravitelné AI překlady do 24 jazyků.
- **Doručování** — kurýři, zóny, vzdálenostní pásma a výplatní podklady v **Provoz → Doručování**.
- **Marketing** — promo kódy, **Věrnostní program**, dárkové karty, **Last-call nabídky**.
- **Zákazníci** — seznam zákazníků a **Notifikace**, které e-mailem osloví hosty, kteří při objednávce dali marketingový souhlas.
- **Finance** — **Tržby a statistiky**, **Měsíční vyúčtování** v **Účetnictví → Faktury a účtenky** a exporty v CSV nebo JSON.

Propojí se to s mou pokladnou nebo účetním programem?

Samo od sebe zatím ne. Katalog **Nastavení → Integrace** vypisuje pokladní (POS), fiskální, účetní a rozvozové systémy, všechny označené **Připravujeme**. Dnes funguje jen **Foxi API & Webhooks** a Stripe, takže do vaší pokladny ani do účetního programu se automaticky nic nedostane. Které objednávky tam zaevidovat, kdy a jak označit online platbu kartou, jsou otázky pro vaši účetní. Programátor nebo dodavatel pokladny může objednávky stahovat přes **API klíče** a **Webhooky**.

KOLIK TO STOJÍ A KDO PŘIJÍMÁ PLATBU

Kolik Foxi.food stojí?

Objednávky z webu a aplikace nesou poplatek Foxi.food za zpracování ve výši 0,45 €, který platí váš zákazník jako samostatný řádek v objednávce, kartou i v hotovosti. Případnou výjimku nastavuje platforma. Mimo eurozónu je poplatek pevným místním ekvivalentem, nikoli přepočtem — 11,50 Kč, 1,90 PLN, 180 HUF (/cs/help/payments-and-fees/). QR objednávky ze stolu a telefonické objednávky zadané obsluhou žádný poplatek za zpracování nenesou. U objednávek



placených kartou se odečte automaticky; u objednávek v hotovosti ho vyberete vy. Vaše **Měsíční vyúčtování** v sekci **Finance → Účetnictví → Faktury a účtenky** ho pak eviduje ve sloupci **Poplatky Foxy** jako částku dlužnou platformě. Platforma vám oznámí, jak a kdy ji vypořádat. Slevu za platbu kartou, ve výchozím nastavení 5 %, financujete vy.

Kolik stojí kurýrní objednávky?

Aktuální přehled poplatků v **Manuálu** administrace a vaše měsíční vyúčtování ukazují u kurýrních objednávek poplatků platformy za doručení (aktuálně 10 %); viz </cs/help/payments-and-fees/>. Pokud vás některé číslo ve sloupci **Poplatky Foxy** překvapí, napište na support@foxi.food měsíc a číslo objednávky. Poplatek za doručení a servisní poplatek, které nastavíte vy, jsou vaše vlastní tržba, když doručují vaši vlastní kurýři. Externí poskytovatel (Wolt Drive, Uber Direct) vám účtuje zvlášť, na základě vaší vlastní smlouvy.

Komu patří spropitné?

Vaši restauraci. Spropitné se hradí spolu s objednávkou a přistane na vašem vlastním Stripe účtu; když doručuje váš vlastní kurýr, připíše se místo toho jemu. U kurýrních objednávek se poplatek platformy za doručení počítá z ceny položek plus spropitné minus slevy; ke spropitnému se žádný poplatek za zpracování nepřipočítává. U QR účtu na stole zůstává celý účet i spropitné vám. Jak spropitné zaúčtovat a vyplatit, proberte se svou účetní. Placené doplňky jsou samostatné: doména, reklamní kampaně (mediální rozpočet plus servisní poplatek 10 %) a influencer propagace (od 5 % provize).

Mám smlouvu i se Stripe?

V praxi ano. Při aktivaci si otevřete Stripe účet na jméno své restaurace a přijmete smluvní podmínky Stripe. Tím se vaše restaurace stává prodávajícím i na platební straně a na výpisu z karty se zobrazuje název vaší restaurace. Peníze přistávají přímo tam a Foxy.food vaše tržby nikdy nedrží. Stripe si účtuje vlastní poplatek za platbu kartou, obvykle 1,5 % až 2 % plus 0,25 € za transakci, podle svých vlastních podmínek. Sazby platné pro váš účet najdete ve svém Stripe dashboardu. Vracení peněz, výplaty a spory se řeší ve Stripe — viz </cs/help/payments/stripe/>.

CO VIDÍ VAŠI ZÁKAZNÍCI

Jak objednávková stránka vypadá pro ně?

Jako vaše. Logo, obrázky a barvy pocházejí z **Podnikání → Web → Vzhled** a adresou je vaše vlastní subdoména nebo vaše vlastní doména. Objednat lze i bez registrace. Košík vypisuje každý cenový řádek ještě předtím, než host zaplatí — vaše ceny, poplatky, spropitné i případnou slevu.

Či obchodní podmínky moji hosté vidí?

Vaše, na stránce </terms> vaší objednávkové adresy, vygenerované při registraci. Uvádějí, že smlouva vzniká potvrzením objednávky a že reklamace řešíte do 30 dnů. Jak si je zkontrolovat:

1. Otevřete **Nastavení → Obecné → Nastavení**, záložku **Podmínky a pravidla**.
2. Přečtěte si **Obchodní podmínky (HTML)** — stačí i prostý text.
3. Zkontrolujte formulaci o zrušení objednávky: šablona připouští zrušení jen do vašeho potvrzení, systém ho zatím umožňuje až do chvíle, kdy je objednávka označena jako připravená.
4. Klikněte na **Náhled** a uložte.

Je to vaše smlouva se zákazníkem, nechte si ji proto zkontrolovat vlastním právníkem.



Co je FOXI ID a co znamená pro mě?

FOXI ID je společný zákaznický účet: jeden e-mail a heslo funguje na každém objednávkovém webu Foxi.food a hostovi předvyplní údaje ve vašem objednávkovém formuláři. Podmínky za to žádají dvě věci. Řekněte svým zákazníkům, že objednávkový systém běží na technologii FoxiFood a že přihlášení probíhá přes FOXI ID. A ponechte na své stránce Podmínky používání a Zásady ochrany osobních údajů FOXI ID v dodaném a nezměněném znění — nejjednodušším místem je pole **Obchodní podmínky (HTML)**.

Kdo vystavuje účtenku — já, nebo systém?

Vy. Prodávajícím jste vy, takže fiskální nebo pokladní doklad vystavujete vy. Platforma vaším jménem posílá potvrzení objednávek, zprávy o připravení a e-mail s účtenkou — doklad o zaplacení s rozpisem DPH, nikoli fiskální doklad. Vaše Podmínky pro jednotlivé země jmenují fiskální systém vaší země, pokud jej má: eKasa na Slovensku, online pokladny a NAV Online Invoice v Maďarsku. Které povinnosti se na vás vztahují a jak, je otázka pro vaši účetní.

Jak se fakturuje firemním účtům?

Firmě fakturujete vy sami. V sekci **Finance → Účetnictví → Firemní účty** má každý účet měsíční **Vyúčtování** a fakturu z něj vystavíte vy — Foxi.food vaším firemním zákazníkům nevystavuje nic. Objednávky na firemní účet se zadávají jako hotovostní, takže se na ně sleva za platbu kartou nevztahuje; platí pro ně výše popsaná pravidla pro poplatek u hotovosti.

PODPORA: KDO KOMU ODPOVÍDÁ

Kdo se stará o mé zákazníky?

Vy. Foxi.food neposkytuje podporu koncovým zákazníkům: jeho stránka podpory i zákaznické e-maily posílají hosty zpět k vám. Vaše nástroje jsou přímo v objednávce: chat se zákazníkem a **Navrhnout náhradu**, když položka dojde. Reklamace jídla, chybějících položek nebo pozdního doručení jsou vaše. Jediná výjimka: účet FOXI ID hosta — dotazy k přihlášení a smazání účtu míří na support@foxi.food.

Co pokrývá vlastní podpora Foxi.food?

Software, nikoli vaše hosty. Podpora funguje e-mailem; psát můžete svým jazykem, byť podle Podmínek je rozhodující anglické znění. Kritický výpadek můžete nahlásit kdykoli a dokumenty uvádějí, že se bude řešit co nejdříve. Měřená doba odezvy začíná ve chvíli, kdy podpora hlášení potvrdí, od pondělí do pátku, 9:00–17:00 SEČ. Počítejte s hodinou u nedostupné služby a se čtyřmi hodinami u nefunkčních plateb. Jde o doby odezvy, nikoli o doby vyřešení.

Co se stane, když služba nefunguje?

Foxi.food cílí na dostupnost 99,5 % za měsíc, je to však cíl: samotné jeho nedodržení vám nedává nárok na kompenzaci. Poměrnou kompenzaci lze poskytnout za nepřetržitý výpadek delší než 72 hodin v jednom zúčtovacím měsíci (/legal/refund-policy/). Ohlášená údržba se nepočítá. Nepočítají se ani události, které poskytovatel neovlivní — vyšší moc, DDoS, výpadky Stripe, poskytovatelů DNS, registrátorů nebo hostingu. Ani cokoli způsobené na vaší straně, například propadlá doména. Beta funkce jsou vyloučeny (/legal/service-level-agreement/).



VAŠE DATA A VAŠI ZÁKAZNÍCI

Komu data patří?

Vám. Podmínky uvádějí, že si zachovávejte všechna práva ke svým datům a že zákaznická data získaná přes váš objednávkový web „patří výhradně restauračnímu partnerovi, který tento web provozuje“. Exportovat je můžete kdykoli: **Finance → Účetnictví → Export dat** vydá transakce, objednávky nebo výplaty kurýrům v CSV nebo JSON (nejvýše 10 000 záznamů). **Nastavení → Zabezpečení a data → Data a export** je export v JSON pro přenositelnost podle GDPR.

Dobré vědět: platforma není váš účetní archiv. Podmínky nechávají záložní kopie na vás: exportujte každý měsíc a před zapnutím striktního mazání podle GDPR. Jak dlouho záznamy uchovávat, se zeptejte své účetní.

Kdo je správcem osobních údajů?

O tom, co se stane s objednávkovými daty vašich zákazníků, rozhodujete vy. Jste správcem a společnost Elite Digital Services, LLC je pro vás zpracovává na základě Smlouvy o zpracování osobních údajů. U dat účtu FOXI ID — přihlašovacích údajů, ověřovacích sezení a údajů pro předvyplnění objednávky — je podle Podmínek správcem Elite Digital Services. Toto rozdělení pojmenujte v informacích o zpracování osobních údajů, které zveřejňujete (/legal/foxi-id-privacy-notice/). Smlouva je součástí Podmínek; jejími dalšími zpracovateli jsou Stripe, DigitalOcean a Brevo. Vaše vlastní povinnosti zůstávají vaše: informace o zpracování osobních údajů, souhlas s cookies, žádosti zákazníků k jejich datům a hlášení incidentů platformě Foxy.food do 24 hodin a svému dozorovému úřadu do 72 hodin.

ZEMĚ A SMLOUVA

Které země se mohou registrovat?

Registrovat se mohou restaurace ze 70 zemí uvedených na /legal/country-terms/, každá s dodatkem v místním jazyce; tyto Podmínky pro jednotlivé země mají přednost před obecnými Podmínkami. Restaurace z dalších zemí, které Stripe podporuje, se zatím mohou registrovat také, a to na obecné Podmínky. V některých zemích platforma vaši registraci před zveřejněním stránky posoudí, obvykle do 24–48 hodin. Registrace probíhá na <https://www.foxi.food/cs/register/> restaurant. Služba je určena pouze podnikatelům, včetně živnostníků.

K čemu se vlastně zavazují?

K jedné smlouvě, složené z dokumentů uvedených níže. Jejím jádrem jsou Obchodní podmínky, ceník na webu a vaše Podmínky pro jednotlivé země. Začíná úspěšnou registrací a běží z měsíce na měsíc. Řídí se právem státu Delaware, restaurace z EU a EHP se mohou obrátit i na soud v Budapešti a nadále platí kogentní místní právo. Restaurace z USA místo toho řeší spory v arbitráži podle článku 19.

Jak ji ukončím?

Zrušíte ji v nastavení svého účtu nebo e-mailem na support@foxi.food; účinná je k poslednímu dni probíhajícího kalendářního měsíce a nezaplacené poplatky zůstávají splatné. Foxy.food dává výpověď bez uvedení důvodu nejméně 30 dní předem a stejně dlouho předem oznamuje změnu cen nebo podmínek. Smlouvu ale může ukončit okamžitě při závažném porušení Podmínek, insolvenci nebo při chování, které ho vystavuje riziku postupu regulátora (Podmínky §16.3, §17.3). Na export svých dat pak máte 30 kalendářních dnů, pokud nebyl účet zablokován.



KDE HLEDAT POMOC

Na koho se obrátit a s čím?

- **Podpora Foxy.food** — support@foxi.food, po–pá 9:00–17:00 SEČ. Uveďte e-mail svého účtu, název restaurace a co jste očekávali.
- **V administraci** — **Manuál** v levém menu, tlačítko **Průvodce** na každé stránce, **Zeptat se Foxy** vpravo dole.
- **Vaše účetní** — DPH, evidence tržeb a účetnictví.
- **Další návody** — /cs/help/getting-started/, /cs/help/payments-and-fees/, /cs/help/payments/stripe/.

Kterými dokumenty se toto téma řídí?

- Obchodní podmínky, Podmínky pro jednotlivé země, Ceník — /legal/terms-of-service/, /legal/country-terms/, /pricing/
- Ochrana osobních údajů, zpracování údajů, GDPR, cookies — /legal/privacy-policy/, /legal/data-processing-agreement/, /legal/gdpr/, /legal/cookies/
- Zásady přijatelného užívání, vracení peněz, úroveň služeb — /legal/acceptable-use-policy/, /legal/refund-policy/, /legal/service-level-agreement/
- Podmínky používání a Zásady ochrany osobních údajů FOXI ID — /legal/foxi-id-terms-of-use/, /legal/foxi-id-privacy-notice/ — obojí zveřejněte na své vlastní objednávkové stránce

MÁTE DALŠÍ OTÁZKY?

Technická podpora pro restaurace je dostupná e-mailem. Uveďte název své restaurace a případně také číslo objednávky.

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



Naskenujte a otevřete nejnovější verzi tohoto návodu online: www.foxifood.com/cs/help/how-it-works/