



NÁVOD PRO RESTAURACE

PLATBY, POPLATKY A VYÚČTOVÁNÍ

Platby kartou přistávají na vašem vlastním Stripe účtu, hotovost zůstává ve vaší pokladně a Foxi.food dostává zaplacenou za objednávku. Tento návod vysvětluje každý peněžní řádek, měsíční vyúčtování i to, co předat účetní.





OBSAH

01	Jak peníze putují	2	05	Doklady pro vás a pro zákazníka	5
02	Poplatek Foxi.food za zpracování	2	06	Spropitné	5
03	Poplatek za doručení, poplatek Stripe a sleva za platbu kartou	3	07	Slevy, dárkové karty a firemní účty	6
04	Vaše měsíční vyúčtování	4	08	Pro vaši účetní	6
			09	Kde hledat pomoc	7

JAK PENÍZE PUTUJÍ

Kam jdou peníze mého zákazníka?

Přímo k vám. Platba kartou se zaúčtuje na vašem vlastním Stripe účtu a Stripe ji vyplatí na váš bankovní účet. Foxi.food vaše tržby nikdy nedrží — prodávajícím jste vy. Stripe účet patří vaší restauraci: zakládáte ho při aktivaci na své jméno a platí pro něj vlastní podmínky Stripe. Spravujete ho v **Nastavení → Obecné → Nastavení**, záložka **Platby (Spravovat platební účet, Otevřít Stripe dashboard)**; vidí ho pouze vlastníci (podrobnosti: </cs/help/payments/stripe/>). Žádný měsíční ani zřizovací poplatek se neplatí. Platforma si účtuje poplatek za zpracování ve výši 0,45 €, který hradí váš zákazník, a u kurýrních objednávek navíc poplatek za doručení (viz níže).

Co mi z objednávky placené kartou dorazí na bankovní účet?

U každé objednávky placené kartou vyplatí Stripe strženou částku sníženou o:

1. poplatek za zpracování ve výši 0,45 € — váš zákazník ho platí navíc k ceně;
2. poplatek platformy za doručení, pouze u kurýrních objednávek;
3. vlastní poplatek Stripe za platbu kartou.

Stripe vyplácí podle vlastního harmonogramu, obvykle do několika pracovních dnů. Chcete-li výplatu spárovat, porovnejte Stripe dashboard se souborem **Objednávky (CSV)** podle data a částky. Když se výplaty zastaví, bývá důvodem nedokončené ověření ve Stripe: na záložce **Platby** se pak zobrazí **Stripe účet je omezen**. Klikněte na **Vyřešit omezení** a doplňte, co Stripe požaduje. Řešíte to se Stripe — Foxi.food výplaty uvolnit nemůže.

POPLATEK FOXI.FOOD ZA ZPRACOVÁNÍ

Kdo platí poplatek za zpracování a kolik činí?

Zákazník. Každá objednávka z webu nebo aplikace nese poplatek za zpracování ve výši 0,45 €, který se v košíku zobrazuje jako samostatný řádek **Poplatek za zpracování**. Platí pro doručení i osobní odběr, kartou i v hotovosti, pokud pro vaši restauraci platforma nenastavila výjimku. QR objednávky ze stolu a telefonické objednávky zadané obsluhou ho neunesou. Mimo eurozónu účtuje platforma pevný ekvivalent, nikoli přepoččet. Aktuálně je to 11,50 Kč v Česku, 1,90 PLN v Polsku a 180 HUF v Maďarsku. Svou vlastní částku ověříte na řádku **Poplatek za zpracování** ve svém košíku.

Jak se poplatek vybírá u objednávky placené kartou?

Automaticky. Ve chvíli, kdy se částka strhne z karty na vašem Stripe účtu, předá Stripe poplatek platformě (jde o tzv. „application fee“). Oba poplatky platformy se pak objeví ve sloupci **Poplatky Foxi** vašeho měsíčního vyúčtování — viz „Vaše měsíční vyúčtování“. Soubor **Objednávky (CSV)** sloupec s poplatky platformy nemá; poplatek za zpracování u konkrétní objednávky najdete jako řádek **Poplatek za zpracování** v jejím detailu.



Jak se poplatek vybírá u objednávky placené v hotovosti?

Vyberete celou částku objednávky včetně 0,45 € a poplatek se započítá do sloupce **Poplatky Foxy**. Ten sčítá objednávky placené kartou i hotovostí dohromady, bez samostatného údaje o tom, kolik dlužíte za hotovostní objednávky — u těch placených kartou si platforma své vzala už přes Stripe.

Co dokumenty zatím neuvádějí: jak poplatky z hotovostních objednávek zaplatíte, kdy, na jaký doklad a co se stane v měsíci, kdy máte jen hotovostní objednávky. Manuál říká, že vás platforma o způsobu vypořádání bude informovat. Co dělat teď:

1. uchovejte si údaj **Poplatky Foxy** z každého uzavřeného měsíce;
2. napište na support@foxi.food, uveďte měsíc vyúčtování a zeptejte se, jak a kdy zaplatit;
3. zeptejte se své účetní, jak to zaúčtovat.

Platím poplatek u zrušených, vrácených nebo nevyzvednutých objednávek?

U zrušené objednávky se zatím neeviduje žádný poplatek platformy. Zbytek závisí na situaci:

- **Zrušíte zaplacenou objednávku placenou kartou** — klikněte na **Zrušit objednávku**; peníze se vrátí automaticky a v plné výši a žádný poplatek se nezaeviduje.
- **Zákazník si nevyzvedl objednávku na hotovost** — klikněte na **Zrušit objednávku**; žádný poplatek. Pokud ji místo toho označíte jako doručenou, poplatek se zaeviduje do sloupce **Poplatky Foxy**.
- **Objednávka zaplacená kartou, kterou si nikdo nevyzvedl** — peníze už jsou na vašem Stripe účtu. Jestli je vrátíte, je vaše rozhodnutí jako prodávajícího. **Zrušit objednávku** je vrátí v plné výši; částečné vrácení provedete ve Stripe dashboardu.

Plně vrácená objednávka se do sloupců **Tržby**, **Poplatky Foxy** ani **K výplatě** nezapočítá.

Dobré vědět: takto to funguje dnes, nejde o smluvní nárok. Zásady vracení peněz uvádějí, že poplatky za zpracování jednotlivých objednávek ani poplatek Stripe za platbu kartou se u vrácených objednávek nevracejí.

POPLATEK ZA DORUČENÍ, POPLATEK STRIPE A SLEVA ZA PLATBU KARTOU

Co je poplatek platformy za doručení u kurýrních objednávek?

Objednávky z webu a aplikace doručované kurýrem nesou navíc poplatek platformy za doručení, aktuálně 10 % z ceny položek plus spropitné minus slevy. Platíte ho vy a pokrývá aplikaci pro kurýry i nástroje pro dispečink. Vidíte ho v přehledu poplatků v **Manuálu** administrace a ve sloupci **Poplatky Foxy** svého vyúčtování. Vaše vlastní poplatky za doručení a servisní poplatky, nastavené v **Provoz → Doručování → Ceny a pravidla**, do základu nevstupují. **Poplatek za doručení**, který platí váš zákazník, je vaše vlastní cena; když doručují vaši vlastní kurýři, zůstává vám.

Co si účtuje Stripe a kde najdu jeho doklady?

Stripe vám podle vlastních podmínek účtuje svůj poplatek za zpracování platby kartou — Foxy.food ho nestanovuje ani nedostává. Obvykle jde o 1,5 % + 0,25 € za transakci u běžných evropských karet. U firemních karet je to přibližně 2 % plus 0,25 €. Toto rozpětí uvádějí Obchodní podmínky a ceník na /pricing/. Doklady k poplatkům Stripe najdete ve svém Stripe dashboardu (**Otevřít Stripe dashboard**).



Co je sleva za platbu kartou a kdo ji financuje?

Automatická pobídka k online platbě, která se při dokončení objednávky zobrazuje jako **Sleva za platbu kartou** — ve výchozím nastavení 5 %. Financujete ji vy z ceny objednávky. Počítá se pouze z ceny položek a zatím se uplatňuje jen na online platby kartou — nikdy na hotovost, QR objednávky ze stolu, firemní účty ani na poplatek za zpracování. Sazbu stanovuje platforma a v administraci ji nezměníte; pokud potřebujete jinou, napište na support@foxi.food.

Které poplatky se vztahují na které objednávky?

Z této tabulky vyčtete, kdo co platí u jednotlivých typů objednávek. Poplatek platformy za doručení je oněch 10 % pro Foxi.food; vaše vlastní **Poplatek za doručení** a **Servisní poplatek (Provoz → Doručování → Ceny a pravidla)** nejsou poplatky platformy a zůstávají vám. Poplatek Stripe za platbu kartou se uplatní vždy, když se platí kartou.

Objednávka	Poplatek za zpracování (zákazník)	Poplatek platformy za doručení 10 % (vy)	Poplatek Stripe za platbu kartou (vy)
Web/aplikace, doručení kurýrem	Ano (kartou i hotově)	Ano	Objednávky kartou
Web/aplikace, osobní odběr	Ano (kartou i hotově)	Ne	Objednávky kartou
QR objednávka ze stolu	Ne	Ne	Při platbě online
Telefonická objednávka zadaná obsluhou	Ne	Ne	Při platbě přes platební odkaz

VAŠE MĚSÍČNÍ VYÚČTOVÁNÍ

Kde najdu měsíční vyúčtování a co ukazuje?

V sekci **Finance → Účetnictví → Faktury a účtenky** (pouze vlastníci), na stránce **Měsíční vyúčtování**. Jeden řádek na měsíc ukazuje **Objednávky, Tržby, Poplatky Foxi, DPH, K výplatě** a **Stav**. **Poplatky Foxi** jsou poplatky platformy za daný měsíc: poplatky za zpracování a u kurýrních objednávek i poplatky za doručení. Probíhající měsíc je označen jako **Otevřené** (průběžný) a po konci měsíce se automaticky uzavře.

Co znamená „K výplatě“ — pošle mi to Foxi.food?

Ne. **K výplatě** je účetní údaj, nikoli převod. Poznámka v administraci začíná větou: „K výplatě = tržby po odečtení poplatků Foxi. Hotovostní tržby máte přímo — na účet chodí jen karetní část.“

Dobré vědět: K výplatě zahrnuje i hotovost, kterou už držíte, a nezohledňuje poplatek Stripe za platbu kartou. Vaším výplatám od Stripe se proto rovnat nebude.

Jaké soubory si mohu stáhnout pro účetní?

U každého měsíce jsou ke stažení dva soubory:

- **Souhrn (CSV)** — objednávky, tržby, poplatky Foxi, částka k výplatě, tržby kartou a v hotovosti, spropitné, slevy, vrácené platby a jeden řádek DPH pro každou sazbu (základ; daň; celkem).
- **Objednávky (CSV)** — všechny objednávky daného měsíce.

Finance → Účetnictví → Export dat přidává finanční transakce, objednávky nebo výplaty kurýrům za libovolné období, ve formátu CSV nebo JSON, až 10 000 záznamů. Transakce a výplaty kurýrům jsou uvedeny v nejmenší jednotce měny (centy, haléře) — 1250 znamená 12,50. Samotná stránka s vyúčtováním zobrazuje posledních 12 měsíců.



Je platforma mým účetním archivem?

Ne — podle Obchodních podmínek si sami odpovídáte za stanovení vlastních lhůt pro uchovávání dokladů i za dodržování daňových a účetních předpisů své země. Jak dlouho je musíte uchovávat, se zeptejte své účetní. Po skončení smlouvy máte obvykle 30 kalendářních dnů na export svých dat — neplatí to však, pokud byl účet zablokován kvůli porušení podmínek. Poté se data smažou, s výhradou vlastních zákonných archivačních povinností Foxi.food.

Dobré vědět: Aktivovat GDPR Strict Mode (Nastavení → Obecné → Nastavení, záložka GDPR a ochrana dat) nevratně smaže historii objednávek — nejprve si exportujte soubory.

DOKLADY PRO VÁS A PRO ZÁKAZNÍKA

Dostanu od Foxi.food fakturu za jeho poplatky?

Administrace vám dnes dává měsíční vyúčtování (CSV) — nikoli fakturu s číslem a údaji vystavovatele. Obchodní podmínky stanovují, že Poskytovatel (Elite Digital Services, LLC) vystavuje faktury elektronicky na e-mail vašeho účtu. Pokud fakturu potřebujete a žádná nedorazila, napište na support@foxi.food a uveďte měsíc vyúčtování. Jestli vám pro účetnictví stačí samotné vyúčtování, proberte se svou účetní.

Jaký doklad dostane můj zákazník?

Platforma posílá vašemu zákazníkovi e-maily jménem vaší restaurace. Dostane potvrzení objednávky s odkazem na sledování, upozornění, že je jídlo připraveno, a při doručení účtenku. Účtenka je doklad, který si zákazník ponechá: potvrzení o zaplacení, nikoli fiskální doklad, s výpisem všech cenových řádků včetně poplatku za zpracování. Plátcům DPH k tomu přidává rozpis DPH podle sazeb pod názvem vaší firmy a jejími daňovými identifikátory (IČO, DIČ). U QR objednávek ze stolu se žádné e-maily neposílají.

Kdo vystavuje fiskální doklad — já, nebo systém?

Vy, jako prodávající. Obchodní podmínky vás zavazují dodržovat fiskální systém či systém elektronické evidence tržeb ve své zemi a vystavovat řádné daňové doklady. Na Slovensku je to eKasa, v Maďarsku online pokladna. Země, kde takový systém existuje, jmenují Podmínky pro jednotlivé země (/legal/country-terms/). Funkční propojení s pokladnou zatím neexistuje — v **Nastavení → Integrace** jsou položky pro pokladny označené jako **Připravujeme**. Zda a kdy je nutné online objednávku zaevidovat, proberte se svou účetní.

SPROPITNÉ

Komu patří online spropitné?

Zákazníci mohou přidat spropitné na webu, v aplikaci i u QR účtu na stole. U objednávek placených kartou přistane spolu s objednávkou na vašem Stripe účtu; u hotovostních ho vyberete vy. Při doručení vašim vlastním kurýrem se podle manuálu připisuje tomuto kurýrovi. Zatím se objevuje v exportu **Finanční transakce (Finance → Účetnictví → Export dat)** jako řádky typu courier_tip — tytéž řádky, které účetní přehled administrace označuje jako **Spropitné pro kurýra**. Foxi.food kurýrům nic nevyplácí; vypořádáváte se s nimi sami. Jinak spropitné zůstává vám.



Účtují se ze spropitného poplatky nebo DPH?

Ke spropitnému se nepřipočítává žádný poplatek za zpracování. U kurýrních objednávek se poplatek platformy za doručení počítá z ceny položek plus spropitné minus slevy. Systém zatím ke spropitnému nepřidává DPH a nezahrnuje ho do rozpisu DPH. Ve vyúčtování je spropitné uvedeno samostatně (**Spropitné**). Daňové ani mzdové posouzení neřeší žádný dokument — zda je spropitné tržbou, mzdou, nebo průběžnou položkou, se zeptejte své účetní.

SLEVY, DÁRKOVÉ KARTY A FIREMNÍ ÚČTY

Kdo nese slevy a promo kódy?

Vy — každá sleva je snížením ceny, kterou jste stanovili. Platí to pro promo kódy a automatické nabídky z **Podnikání → Marketing → Promo kódy a slevy**, věrnostní odměny, **Last-call nabídky** i slevu za platbu kartou. Zákazník každou z nich vidí v košíku jako samostatný řádek. Sleva nikdy nesnižuje poplatek za zpracování a akce s dopravou zdarma nesnižuje základ pro výpočet poplatku platformy za doručení.

Jak to s penězi funguje u dárkových karet?

Jakmile je Stripe aktivní, nabízí váš objednávkový web dárkové karty automaticky. Přednastavené hodnoty jsou 10, 20, 30, 50 nebo 100 v měně vaší restaurace (v eurozóně v eurech). Peníze přistanou při prodeji na vašem Stripe účtu a zákazník zůstatek utratí při dokončení objednávky — viz **Podnikání → Marketing → Dárkové karty**. Tlačítko **Zrušit** kartu pouze zneplatní: peníze se automaticky nevracejí, proto nejprve vraťte peníze kupujícímu ve Stripe dashboardu.

Jak se fakturuje firemním účtům a strážníkům?

Účet založíte v sekci **Finance → Účetnictví → Firemní účty**. Jeho zaměstnanci pak objednávají na tento účet a objednávky se vypořádávají jako hotovostní (bez karty). Tlačítko **Vyúčtování** vypíše každý měsíc objednávky dané firmy — fakturu vystavujete vy, ne Foxi.food. Poplatek za zpracování se uplatní jako u kterékoli hotovostní objednávky; sleva za platbu kartou nikoli. Podobně funguje **Provoz → Doručování → Strážníci** pro pravidelné obědy: interní objednávky bez poplatku za zpracování a měsíční součty rozdělené na hotovost a fakturu.

PRO VAŠI ÚČETNÍ

Co uvádějí Obchodní podmínky k DPH z poplatků Foxi.food?

Obchodní podmínky uvádějí, že všechny ceny jsou „ceny bez jakýchkoli nepřímých daní (jako je DPH, GST či daň z prodeje)“. Uživatel — tedy vy — „odpovídá za samovyměření a vykázaní všech daní vztahujících se na zakoupené služby“. U uživatelů „usazených v Evropské unii a registrovaných k DPH se uplatní režim přenesení daňové povinnosti“. U „podniků z EU neregistrovaných k DPH neúčtuje Poskytovatel žádné další daně“. Co konkrétně musíte samovyměřit, vykázat či podat, proberte se svou účetní.

Je poplatek za zpracování mojí tržbou, nebo penězi, které vybírám pro platformu?

Dokumenty popisují mechaniku, nikoli účetní pohled. Uvádějí, že:

- Obchodní podmínky ho nazývají servisním poplatkem Poskytovatele, „připočteným k celkové částce objednávky zákazníka“.
- Zákazníkovi se zobrazuje jako samostatný řádek a objevuje se na potvrzení o zaplacení vystaveném vaším jménem.
- Přehled cenových řádků v manuálu ho přiřazuje platformě, nikoli vám.

Vyúčtování podporuje obě čtení: **Tržby** jsou v hrubé výši, **Poplatky Foxi** jsou uvedeny zvlášť a **K výplatě** je čistá částka. Jak řádek zaúčtovat, hrubě, nebo čistě, se zeptejte své účetní.



Jaké údaje mám předat účetní?

Spolu se soubory vyúčtování za příslušné měsíce předejte tyto údaje:

- **Smluvní strana:** Elite Digital Services, LLC, 1111B S Governors Ave #21653, Dover, DE 19904, USA. Pokud vaše účetní potřebuje jeho daňovou identifikaci, napište na support@foxi.food. Daňové číslo na konci Obchodních podmínek patří zástupci pro EU (Euro business company Kft.), nikoli smluvní straně.
- **Prodávající:** vy — fiskální doklad vystavujete vy.
- **Výše poplatků a kdo je nese:** viz tabulka výše.

KDE HLEDAT POMOC

Na koho se obrátit s dotazy k poplatkům, vyúčtování a platbám?

- **Podpora Foxy.food** — support@foxi.food, pondělí–pátek 9:00–17:00 SEČ. Uveďte e-mail svého účtu, název restaurace, měsíc vyúčtování nebo čísla objednávek a přiložte snímek obrazovky.
- **Váš Stripe dashboard** — poplatky Stripe, výplaty, vrácené platby a spory (chargebacky); viz /cs/help/payments/stripe/.
- **Vaše účetní** — DPH, evidence tržeb a účetnictví; platforma poskytuje data, nikoli daňové poradenství.

Kterými dokumenty se toto téma řídí?

- Obchodní podmínky — /legal/terms-of-service/
- Zásady vracení peněz — /legal/refund-policy/
- Podmínky pro jednotlivé země — /legal/country-terms/
- Ceník — /pricing/

Poplatek za zpracování ve výši 0,45 € a rozpětí poplatků Stripe stanovují Obchodní podmínky a ceník na /pricing/; třicetidenní lhůtu pro oznámení změny cen stanovují pouze Obchodní podmínky. Vracení poplatků upravují Zásady vracení peněz a místní daňová pravidla doplňují Podmínky pro jednotlivé země. Poplatek platformy za doručení u kurýrních objednávek ukazuje aktuální přehled poplatků v **Manuálu** administrace a vaše měsíční vyúčtování. Tam, kde dokumenty mlčí, se obraťte na support@foxi.food nebo na svou účetní. Online verzi tohoto návodu najdete na <https://www.foxifood.com/cs/help/payments-and-fees/>.

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/payments-and-fees/