



PLATEBNÍ BRÁNY

PROPOJENÍ PLATEB PŘES STRIPE

Platby kartou z vašeho objednávkového webu Foxi.food přijímá Stripe účet, který patří vaší restauraci — Foxi.food vaše peníze nikdy nedrží. Tento návod vás provede propojením účtu, orientací ve výplatách a vyřizováním vrácení peněz.



www.foxifood.com/help/

Aktualizováno: 2026-09-05 · Září 2026



OBSAH

01	Co Stripe dělá pro vaši restauraci	2	06	Poplatky: Stripe a Foxi.food	5
02	Než začnete	2	07	Vrácení peněz a spory	6
03	Propojení účtu	3	08	Časté problémy	6
04	Výplaty na váš bankovní účet	3	09	Kde hledat pomoc	7
05	Co vidí a platí zákazník	4			

CO STRIPE DĚLÁ PRO VAŠI RESTAURACI

Co je Stripe z pohledu Foxi.food?

Stripe je poskytovatel plateb kartou zabudovaný přímo do Foxi.food. Aktivací online plateb se pro vaši restauraci vytvoří Stripe účet, na kterém se každá platba kartou zaúčtuje. Prodávajícím jste vy: zákazník platí vaši restauraci a na výpisu z karty aktuálně vidí název vaší restaurace. Poplatek Foxi.food strhne Stripe z platby ještě předtím, než peníze dorazí k vám (Stripe tomu říká „application fee“). Svůj vlastní poplatek za platbu kartou vám Stripe účtuje na tomtéž účtu. Vaše tržby nikdy neprocházejí přes Foxi.food.

Komu patří Stripe účet a peníze na něm?

Vám. Platební účet je vlastní Stripe účet vaší restaurace a spravujete ho na záložce **Platby v Nastavení → Obecné → Nastavení**. Při aktivaci odsouhlasíte vlastní podmínky Stripe pro propojené účty, které upravují ověřování, výplaty a spory. Každý vlastník přidáný na záložce **Vlastnictví** získá plný přístup k financím, Stripe i bankovním údajům — přidávejte jen lidi, kterým byste svěřili svůj bankovní účet.

Dobré vědět: administrace to shrnuje větou „Zákazníci platí kartou přímo vám — peníze jdou na váš účet.“

NEŽ ZAČNETE

Co si mám připravit?

Stripe si vaši firmu ověří dřív, než povolí platby a výplaty. Upozornění k aktivaci v administraci říká: „připravte si IČO a číslo bankovního účtu“. Budete potřebovat:

- IČO (identifikační číslo osoby);
- údaje o firmě a jejím majiteli nebo zástupci — podle manuálu se ve formuláři vyplňují údaje o firmě, majiteli a bankovním účtu. Během ověřování si Stripe může vyžádat další údaje;
- bankovní účet, na který mají chodit výplaty.

Aktivaci může zatím spustit pouze účet vlastníka. Objednávky v hotovosti fungují i bez Stripe; platby kartou, dárkové karty, zálohy na rezervace a platební odkazy pro telefonické objednávky vyžadují aktivní účet.

Proč musím mít nejprve správně zemi a měnu?

Země určuje vaši měnu a Stripe účet se zakládá právě pro tuto zemi. Administrace upozorňuje: „Nejprve nastavte zemi restaurace v nastavení — zemi Stripe účtu nelze později změnit.“ Měna se řídí zemí a — jak uvádí administrace — „uzamkne se po připojení výplat přes Stripe“; poté ji může změnit už jen podpora.

- Měna: **Nastavení → Obecné → Nastavení**, záložka **Obecné**.



- Země: **Nastavení → Obecné → Nastavení**, záložka **Profil restaurace**, pole **Země (volitelné)**. Zkontrolujte ji, než kliknete na **Spustit aktivaci**; pokud si nejste jisti, napište nejprve na support@foxi.food.

PROPOJENÍ ÚČTU

Jak účet propojím?

1. Přihlaste se na <https://www.foxi.food/cs/login/restaurant> účtem vlastníka.
2. Otevřete **Nastavení → Obecné → Nastavení**, záložku **Platby**, podzáložku **Online platby** a klikněte na **Spustit aktivaci**.
3. Formulář Stripe se otevře přímo v administraci — Foxi.food neopouštíte. Vyplňte údaje o firmě, o majiteli nebo zástupci a o bankovním účtu pro výplaty a odešlete je.
4. Ověření ve Stripe obvykle trvá několik minut (jde o proces Stripe, nikoli Foxi.food); výsledek zobrazíte kliknutím na **Obnovit stav**. Cílem je stav **Stripe účet je aktivní** s oběma šítky **Platby povoleny** a **Výplaty povoleny**.

Co znamenají jednotlivé stavy účtu?

- **Stripe účet není propojen** — žádný Stripe účet zatím neexistuje; klikněte na **Spustit aktivaci**.
- **Aktivace není dokončena** — Stripe ještě nedostal všechno, co potřebuje; klikněte na **Dokončit aktivaci**.
- **Stripe účet je omezen** — Stripe žádá o další informace nebo dokumenty; klikněte na **Vyřešit omezení** a poté na **Obnovit stav**.
- **Stripe účet je aktivní** — platby i výplaty jsou povoleny; platbu kartou lze zapnout pro jednotlivé kanály.

Krok **Připojte platby (Stripe)** v sekci **Přehled** i červený banner **Nastavit platby** vedou na tutéž obrazovku. Kontrolní seznam odškrtně krok hned po vytvoření účtu; banner zmizí až ve stavu **Stripe účet je aktivní**.

Jak zapnu platbu kartou pro své objednávkové kanály?

Jakmile je účet aktivní, otevřete na téže záložce **Platby** podzáložku **Platby při doručení** a **Platby na místě**. Každý kanál — doručení, **Na místě (objednávka ze stolu)** a **Osobní odběr** — má přepínače **Platba v hotovosti** a **Online platba kartou**. Zapněte **Online platba kartou** tam, kde ji chcete, a klikněte na **Uložit změny**. Přepínač pro objednávky ze stolu zároveň rozhoduje, zda host u stolu s QR kódem může účet zaplatit online. Platba kartou zapnutá dříve, než je Stripe aktivní, se zákazníkům nezobrazí a vyvolá červené varování. Platba na vašem vlastním platebním terminálu není samostatná metoda — evidujte ji jako hotovost.

VÝPLATY NA VÁŠ BANKOVNÍ ÚČET

Jak často Stripe vyplácí a kde najdu svůj bankovní účet?

Výplaty jsou automatické a řídí se harmonogramem Stripe — Foxi.food ho zatím nenastavuje ani nemění. Administrace to popisuje takto: „Stripe automaticky vyplácí peníze na váš bankovní účet (obvykle do 2 pracovních dnů).“ — to je výchozí nastavení Stripe. První výplata po aktivaci může trvat déle; svůj harmonogram najdete ve Stripe dashboardu.

Nastavení → Obecné → Bankovní údaje zobrazuje účet pro výplaty, který má Stripe evidovaný. Na této stránce ho nelze upravit — bankovní účty se spravují přes Stripe Connect. Chcete-li ho přidat nebo nahradit, vraťte se na záložku **Platby** a klikněte na **Spravovat platební účet**; otevře se Stripe a bankovní účet změníte tam. **Žádný bankovní účet** znamená, že výplaty ještě nemohou začít.



Proč mi na bankovní účet přišlo méně, než je součet objednávek?

Vyplácí se pouze tržby z karet — hotovost přes Stripe nikdy neprochází. Na váš bankovní účet dorazí platba kartou snižená o tři položky:

1. poplatek za zpracování ve výši 0,45 € — samostatný řádek, který zákazník platí navíc při dokončení objednávky a který přes vás putuje k platformě;
2. u kurýrních objednávek poplatek platformy za doručení ve výši 10 %;
3. poplatek Stripe za platbu kartou, který vidíte pouze ve Stripe dashboardu.

K výplatě v měsíčním vyúčtování je účetní údaj — tržby po odečtení poplatků Foxy — nikoli převod od Foxy.food. Zatím zahrnuje i hotovostní tržby a nezohledňuje poplatek Stripe, takže se vašim výplatám nebude rovnat.

Jak spáruji výplatu s jednotlivými objednávkami?

Jedna výplata obvykle zahrnuje několik objednávek. Použijte současně dva pohledy:

- **Stripe dashboard** (**Otevřít Stripe dashboard**) vypisuje každou výplatu a platby kartou, které obsahuje, včetně poplatku Stripe u každé z nich.
- **Finance** → **Účetnictví** → **Faktury a účtenky** zobrazuje měsíční vyúčtování — **Tržby, Poplatky Foxy, DPH, K výplatě** — ke stažení jako **Souhrn (CSV)** a **Objednávky (CSV)**.

Každá platba má ve Stripe aktuálně v popisu „Order“ a ID objednávky — sloupec **ID** v souboru **Objednávky (CSV)** — takže platby spárujete s objednávkami přímo. Jinak porovnejte částku a čas. Dokumenty neuvádějí, zda je poplatek Foxy.food ve výplatě Stripe rozepsán po položkách — zdrojem s rozpisem je měsíční vyúčtování.

CO VIDÍ A PLATÍ ZÁKAZNÍK

Jak vypadá platba kartou při dokončení objednávky?

Zákazník zvolí možnost platby kartou označenou „Visa, Mastercard, Apple Pay, Google Pay“; peněženky používají tentýž Stripe účet. Před zaplacením se zobrazí všechny cenové řádky; řádky, kterých se týká tento návod (částky najdete v tabulce poplatků níže):

- **Poplatek za zpracování** — poplatek Foxy.food za objednávku;
- **Sleva za platbu kartou** — pobídka k online platbě, kterou financujete vy;
- poplatek za doručení u kurýrních objednávek — cena, kterou nastavíte vy; je vaší tržbou, když doručují vaši vlastní kurýři. Pokud používáte Wolt Drive nebo Uber Direct na základě vlastní smlouvy, účtuje vám tento poskytovatel své služby zvlášť;
- spropitné — hrazené v téže platbě; patří vám, nebo při doručení vašemu vlastnímu kurýrovi. Ke spropitnému se nepřipočítává žádný poplatek za zpracování, u kurýrních objednávek ale spropitné vstupuje do základu pro výpočet poplatku za doručení ve výši 10 %;
- celková částka, u plátců DPH s rozpisem DPH.

Co je řádek Poplatek za zpracování?

Poplatek Foxy.food za objednávku, který se zákazníkovi zobrazuje jako samostatný řádek u každé objednávky z webu či aplikace, kartou i v hotovosti. Neúčtuje se u QR objednávek ze stolu ani u telefonických objednávek zadaných obsluhou. U platby kartou se odečte přímo z platby jako „application fee“ ve chvíli, kdy se částka strhne z karty. Nic dalšího Foxy.food z vaší výplaty od Stripe zatím nestrhává (poplatek Stripe za platbu kartou je samostatný — viz tabulka poplatků). U objednávek v hotovosti ho vyberete od zákazníka spolu s platbou za objednávku; měsíční vyúčtování ho eviduje jako



částku dlužnou platformě (sloupec **Poplatky Foxy**). Dokumenty neuvádějí, jak a kdy se vypořádává ani jaký doklad obdržíte; manuál říká, že budete informováni. Pokud přijímáte převážně hotovost nebo potřebujete podklad pro účetnictví, obraťte se na support@foxi.food.

Co je sleva za platbu kartou a kdo ji financuje?

Sleva za platbu kartou (výchozí 5 %) je automatická pobídka k online platbě. Počítá se z ceny položek a financuje ji vaše restaurace z ceny objednávky — výměnou za to máte platbu vypořádanou online, bez manipulace s hotovostí. Zatím se nikdy neuplatňuje na hotovost, QR objednávky ze stolu, firemní účty ani na poplatek za zpracování. Sazbu stanovuje platforma a v administraci ji nelze změnit; o jinou sazbu požádejte na support@foxi.food.

POPLATKY: STRIPE A FOXI.FOOD

Které poplatky se vztahují na objednávku kartou?

Poplatek	Kdo ho účtuje	Kdo ho platí	Kde ho vidíte
Poplatek za zpracování, 0,45 € za objednávku	Foxy.food	Zákazník (řádek při dokončení objednávky, kartou i v hotovosti)	Dokončení objednávky, účtenka, vyúčtování (Poplatky Foxy)
Poplatek platformy za doručení, aktuálně 10 % z ceny položek + spropitné – slevy, pouze kurýrní objednávky	Foxy.food	Vy, z ceny objednávky	Platba kartou; vyúčtování (Poplatky Foxy)
Poplatek Stripe za platbu kartou, obvykle 1,5 % + 0,25 € u běžných evropských karet, u firemních karet přibližně 2 % plus 0,25 €	Stripe (vlastní podmínky)	Vy (Stripe účet)	Pouze Stripe dashboard
Sleva za platbu kartou, výchozí 5 %	—	Vy, z ceny objednávky	Dokončení objednávky, vyúčtování (Slevy)

Žádný měsíční poplatek; žádné procento z objednávek s osobním odběrem, QR objednávek ze stolu ani telefonických objednávek.

Kdo mi vystaví doklad k poplatkům?

Ke svým poplatkům vám doklad vystaví Stripe — najdete ho ve Stripe dashboardu (u každé platby kartou) a ve výpisech Stripe. Poplatky Foxy.food jsou rozepsány ve vašem měsíčním vyúčtování (viz výše). Foxy.food provozuje společnost Elite Digital Services, LLC se sídlem v USA („Poskytovatel“ v Podmínkách). Podmínky uvádějí, že:

- Poskytovatel vystavuje faktury elektronicky na e-mail vašeho účtu;
- jeho poplatky jsou uvedeny bez DPH a restaurace z EU registrované k DPH uplatní přenesení daňové povinnosti (reverse charge);
- změny poplatků oznamuje e-mailem nejméně 30 dní předem.

Pokud vám faktura e-mailem nedorazila, napište na support@foxi.food. Jak oba poplatky zaúčtovat a vykázat DPH, proberte se svou účetní.



VRÁCENÍ PENĚZ A SPORY

Jak zákazníkovi vrátím peníze?

Dvěma způsoby a o obou rozhodujete vy — Foxi.food vrácení peněz za objednávky jídla nezpracovává ani nevystupuje jako prostředník mezi vámi a zákazníky:

- **Zrušte objednávku.** Tlačítko **Zrušit objednávku** je dostupné v každém nedokončeném stavu; úspěšná platba kartou se automaticky a v plné výši vrátí z vašeho Stripe účtu. Zákazník dostane e-mail; jeho banka mu peníze obvykle připíše zpět do 5–10 pracovních dnů.
- **Vraťte peníze ve Stripe dashboardu.** U doručené objednávky nebo částečného vrácení klikněte na **Otevřít Stripe dashboard**, najděte platbu a vraťte ji celou nebo částečně. V administraci žádné tlačítko pro vrácení není; vrácení provedené ve Stripe se k objednávce aktuálně zaznamená automaticky.

Co se při vrácení peněz stane s poplatky?

Dva případy:

- **Objednávku zrušíte v administraci.** Zákazníkovi se automaticky vrátí celá částka. U zrušené objednávky se zatím neúčtuje žádný poplatek Foxi.food — a to i u objednávky v hotovosti, kterou si zákazník nikdy nevyzvedl, jakmile ji zrušíte. Plně vrácená objednávka se do vyúčtování nezahrne. Vlastní poplatek Stripe za platbu kartou se řídí podmínkami Stripe — zkontrolujte platbu ve svém Stripe dashboardu.
- **Peníze vrátíte ve Stripe dashboardu.** Dokumenty neuvádějí, zda se při takovém vrácení vrací i poplatek Foxi.food. Zkontrolujte platbu kartou ve Stripe, a pokud je to pro vás důležité, zeptejte se na support@foxi.food.

Co je chargeback a kdo ho řeší?

Chargeback (spor) je situace, kdy zákazník rozporuje platbu kartou u své banky. Protože je platba kartou zaúčtovaná na vašem Stripe účtu, strhne vám Stripe po dobu trvání sporu spornou částku ze zůstatku na tomto účtu, a pokud spor vyhraje, vrátí ji. Odpovídáte na něj ve Stripe dashboardu ve lhůtě, kterou stanoví Stripe. Užitečné důkazy: detail objednávky, chat se zákazníkem a fotografie od kurýra dokládající doručení — **Potvrzení doručení** v administraci, které systém aktuálně uchovává 90 dní. Dokumenty neuvádějí, zda při prohraném sporu nesete i poplatek Foxi.food a poplatek Stripe za spor — pokud k tomu dojde, zeptejte se na support@foxi.food.

ČASTÉ PROBLÉMY

Stripe žádá o dokumenty nebo pozastavil výplaty — kdo to řeší?

Stripe účet je váš, takže se to řeší mezi vámi a Stripe. Platby a výplaty se po ověření obnoví. Pokud se výplaty zastaví:

1. Otevřete **Nastavení** → **Obecné** → **Nastavení**, záložku **Platby**, podzáložku **Online platby**.
2. Pokud vidíte **Stripe účet je omezen**, klikněte na **Vyřešit omezení**, nahrajte, co Stripe požaduje, a poté klikněte na **Obnovit stav**.
3. Zkontrolujte v **Nastavení** → **Obecné** → **Bankovní údaje**, zda se nezobrazuje **Žádný bankovní účet** nebo **Výplaty zakázány**.
4. Stále to nejde? Napište na support@foxi.food a přiložte snímek obrazovky — podpora řeší problémy na straně platformy: stav, který se neobnoví, tlačítko hlásící chybu, objednávku s podezřelým stavem platby.



Zákazník zaplatil, ale objednávka ukazuje „Čeká na platbu“ — co mám dělat?

Objednávka kartou se ve vašem seznamu objeví okamžitě, ale nezazvoní ani vám nepřijde upozornění, dokud platba neproběhne — nezačínejte ji připravovat. **Čeká na platbu** znamená, že zákazník nedokončil platbu kartou. Peníze se vracejí pouze při zrušení objednávky — u zaplacené objednávky, kterou nikdo nepřijal, dokumenty žádné automatické vrácení nepopisují, zrušte ji proto sami. Pokud vám zákazník ukáže potvrzení o platbě:

1. Klikněte na **Otevřít Stripe dashboard** a platbu vyhledejte.
2. Pokud tam je, ale objednávka stále ukazuje **Čeká na platbu**, napište na support@foxi.food číslo objednávky a přiložte snímek obrazovky.
3. Pokud tam není, na váš Stripe účet žádná platba nedorazila; objednávka nezaplacená 30 minut se automaticky zruší.

Zákazník tvrdí, že mu byla platba z karty stržena dvakrát — kdo to ověří?

Platby kartou jsou na vašem Stripe účtu, ověřujete to tedy vy. Klikněte na **Otevřít Stripe dashboard** a podívejte se na platby tohoto zákazníka. Pokud vidíte dvě platby kartou k jedné objednávce, duplicitní platbu ve Stripe vraťte. Poté napište na support@foxi.food číslo objednávky a identifikátory obou plateb, které vidíte ve Stripe. Pokud je tam jen jedna, řekněte to zákazníkovi a požádejte ho, aby si to ověřil u své banky.

KDE HLEDAT POMOC

Na koho se obrátit s dotazem ke Stripe?

- **Váš Stripe účet** — žádosti o ověření, výplaty, změny bankovního účtu, vrácení peněz, spory a výpisy poplatků Stripe se řeší ve Stripe dashboardu (**Otevřít Stripe dashboard**).
- **Podpora Foxy.food** — support@foxi.food, pondělí–pátek 9:00–17:00 SEČ. Uveďte e-mail svého účtu, název restaurace a číslo objednávky a přiložte snímek obrazovky se stavem, který vidíte.
- **V administraci** — odkaz **Manuál** ve spodní části levého menu a tlačítko **Průvodce** na většině stránek.

Kterými dokumenty se toto téma řídí?

- Obchodní podmínky — /legal/terms-of-service/ (poplatky, zpracování plateb, služby třetích stran)
- Zásady vrácení peněz — /legal/refund-policy/ (vrácení peněz zákazníkům, nevratné poplatky)
- Dohoda o úrovni služeb (SLA) — /legal/service-level-agreement/ (provozní doba podpory)
- Smlouva o zpracování osobních údajů — /legal/data-processing-agreement/ (Stripe jako další zpracovatel)
- Ceník — /pricing/

Online verzi tohoto návodu najdete na <https://www.foxifood.com/cs/help/payments/stripe/>. Jak tržby z karet, vrácené platby a poplatky zachytit v účetnictví a v DPH, proberte se svou účetní — platforma poskytuje data, nikoli daňové poradenství.

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/stripe/