



FIZETÉSI SZOLGÁLTATÓK

STRIPE-FIZETÉSEK CSATLAKOZTATÁSA

A Foxi.food rendelési oldalán fogadott kártyás fizetések az Ön étterméhez tartozó Stripe-fiókra érkeznek – a Foxi.food soha nem tartja magánál az Ön pénzét. Ez az útmutató végigvezeti Önt a fiók csatlakoztatásán, a kifizetések értelmezésén és a visszatérítések kezelésén.



www.foxifood.com/help/

Frissítve: 2026-09-05 · 2026. szeptember



TARTALOM

01	Mit nyújt a Stripe az Ön éttermének	2	06	Díjak: a Stripe-é és a Foxi.foodé	5
02	Mielőtt elkezdené	2	07	Visszatérítések és vitatott tranzakciók	6
03	A fiók csatlakoztatása	3	08	Gyakori problémák	7
04	Kifizetések a bankszámlájára	4	09	Hol kaphat segítséget	7
05	Mit lát és mit fizet a vendég	4			

MIT NYÚJT A STRIPE AZ ÖN ÉTTERMÉNEK

Mi a Stripe a Foxi.food rendszerében?

A Stripe a Foxi.foodba beépített kártyás fizetési szolgáltató. Az online fizetések aktiválásakor a rendszer létrehoz egy Stripe-fiókot az Ön étterme számára, és minden kártyás fizetés ezen a fiókon keresztül történik. Az eladó Ön: a vendég az Ön éttermének fizet, és jelenleg az étterem neve jelenik meg a vendég kártyakivonatán. A Foxi.food díját a Stripe vonja le, még mielőtt a pénz Önhöz kerülne (a Stripe ezt „alkalmazási díjnak”, angolul „application fee”-nek nevezi). A Stripe a saját kártyadíját ugyanezen a fiókon számítja fel Önnek. Az Ön bevétele soha nem halad át a Foxi.foodon.

Ki a Stripe-fiók és a rajta lévő pénz?

Az Öné. A fizetési fiók az étterme saját Stripe-fiókja, amelyet a **Beállítások → Általános → Beállítások** menüpont **Fizetések** fülén kezelhet. Az aktiválás során elfogadja a Stripe saját, összekapcsolt fiókokra vonatkozó feltételeit, amelyek az ellenőrzést, a kifizetéseket és a vitatott tranzakciókat szabályozzák. Minden, a **Tulajdonosok** fülön hozzáadott tulajdonos teljes hozzáférést kap a pénzügyekhez, a Stripe-hoz és a bankadatokhoz – csak olyan személyeket adjon hozzá, akikre a bankszámláját is rábízna.

Jó tudni: az adminfelület így foglalja össze: „Az ügyfelek közvetlenül Önnek fizetnek kártyával — a pénz az Ön számlájára kerül.”

MIELŐTT ELKEZDENÉ

Mit kell előkészítenem?

A Stripe ellenőrzi a vállalkozását, mielőtt engedélyezné a fizetéseket és a kifizetéseket. Az adminfelület aktiválási tájékoztatója szerint: „készítsd elő az adószámod és a bankszámlaszámot”. Szüksége lesz:

- a vállalkozás azonosítójára (adószám, illetve cégjegyzékszám);
- a vállalkozás és a tulajdonos vagy képviselő adataira – a kézikönyv szerint az űrlap a vállalkozásra, a tulajdonosra és a bankszámlára terjed ki. A Stripe az ellenőrzés során további adatokat is kérhet;
- arra a bankszámlára, amelyre a kifizetéseket kéri.

Jelenleg csak a tulajdonosi fiók indíthatja el az aktiválást. A készpénzes rendelések Stripe nélkül is működnek; a kártyás fizetéshez, az ajándékkártyákhoz, a foglalási előlegekhez és a telefonos rendelések fizetési linkjeihez aktív fiók szükséges.



Miért kell először helyesen beállítani az országot és a pénznemet?

Az ország határozza meg a pénznemet, és a Stripe-fiók ezzel a pénznemmel jön létre. Az adminfelület figyelmeztet: „Először állítsa be az étterem országát a beállításokban — a Stripe-fiók országa később nem módosítható.” A pénznem az országhoz igazodik, és – ahogy az adminfelület fogalmaz – „a Stripe-kifizetések összekapcsolása után zárolódik”; ezután már csak az ügyfélszolgálat módosíthatja.

- Pénznem: **Beállítások → Általános → Beállítások, Általános** fül.
- Ország: **Beállítások → Általános → Beállítások, Éttermi profil** fül, **Ország (opcionális)** mező. Ellenőrizze, mielőtt az **Aktiválás indítása** gombra kattint; ha nem biztos benne, érdeklődjön előbb a support@foxi.food címen.

A FIÓK CSATLAKOZTATÁSA

Hogyan csatlakoztatom a fiókot?

1. Jelentkezzen be a <https://www.foxi.food/hu/login/restaurant> oldalon a tulajdonosi fiókkal.
2. Nyissa meg a **Beállítások → Általános → Beállítások** menüpontot, a **Fizetések** fület, azon belül az **Online fizetések** alfület, és kattintson az **Aktiválás indítása** gombra.
3. A Stripe űrlapja az adminfelületen belül nyílik meg – nem hagyja el a Foxi.foodot. Töltse ki a vállalkozás, a tulajdonos vagy képviselő, valamint a kifizetési bankszámla adatait, majd küldje be.
4. A Stripe ellenőrzése általában néhány percet vesz igénybe (ez a Stripe folyamata, nem a Foxi.foodé); az eredményt az **Állapot frissítése** gombbal tekintheti meg. A cél: **A Stripe fiók aktív** állapot, mindkét jelzéssel: **Díjak engedélyezve** és **Kifizetések engedélyezve**.

Mit jelentenek a fiókállapotok?

- **A Stripe fiók nincs csatlakoztatva** – még nem létezik Stripe-fiók; kattintson az **Aktiválás indítása** gombra.
- **Az aktiválás nincs befejezve** – a Stripe még nem kapott meg minden szükséges adatot; kattintson az **Aktiválás befejezése** gombra.
- **A Stripe fiók korlátozott** – a Stripe további információkat vagy dokumentumokat kér; kattintson a **Korlátozások feloldása**, majd az **Állapot frissítése** gombra.
- **A Stripe fiók aktív** – a terhelések és a kifizetések is engedélyezve vannak; a kártyás fizetés csatornánként bekapcsolható.

Az **Áttekintés** oldal **Kapcsolja össze a fizetést (Stripe)** lépése és a piros **Fizetések beállítása** sáv ugyanerre a képernyőre vezet. Az ellenőrzőlista a fiók létrejöttékor azonnal kipipálja a lépést; a sáv csak **A Stripe fiók aktív** állapotnál tűnik el.

Hogyan kapcsolom be a kártyás fizetést a rendelési csatornáimon?

Amint a fiók aktív, nyissa meg ugyanazon a **Fizetések** fülön a **Kiszállítási fizetések** és a **Helyszíni fizetések** alfületeket. Minden csatornánál – kiszállítás, **Helyben fogyasztás (asztali rendelés)** és **Elvitel** – megtalálja a **Készpénzes fizetés** és az **Online kártyás fizetés** kapcsolókat. Jelölje be az **Online kártyás fizetés** lehetőséget ott, ahol szeretné, majd kattintson a **Módosítások mentése** gombra. A helyben fogyasztás kapcsolója azt is eldönti, hogy a QR-kóddal rendelő asztali vendég online fizethesse-e ki a számlát. Az a kártyás opció, amelyet a Stripe aktiválása előtt jelöl be, nem jelenik meg a vendégeknek, és piros figyelmeztetést vált ki. A saját kártyaterminálon történő fizetés nem külön fizetési mód – rögzítse készpénzként.



KIFIZETÉSEK A BANKSZÁMLÁJÁRA

Milyen gyakran fizet ki a Stripe, és hol találom a bankszámlámat?

A kifizetések automatikusak, és a Stripe ütemezése szerint történnek – ezt jelenleg a Foxi.food nem állítja be és nem módosítja. Az adminfelület így írja le: „A Stripe automatikusan kifizeti a bankszámlájára (általában 2 munkanapon belül)” – ez a Stripe alapbeállítása. Az aktiválás utáni első kifizetés hosszabb ideig tarthat; az Ön ütemezését a Stripe irányítópultján találja.

A **Beállítások** → **Általános** → **Bankadatok** oldal mutatja azt a kifizetési bankszámlát, amelyet a Stripe nyilvántart. Ezen az oldalon a bankszámla nem szerkeszthető – a bankszámlákat a Stripe Connect kezeli. Új bankszámla hozzáadásához vagy cseréjéhez térjen vissza a **Fizetések** fülre, és kattintson a **Fizetési fiók kezelése** gombra; megnyílik a Stripe, és ott módosíthatja a bankszámlát. A **Nincs bankszámla megadva** állapot azt jelenti, hogy a kifizetések még nem indulhatnak el.

Miért kevesebb érkezik a bankszámlámra, mint a rendeléseim végösszege?

Csak a kártyás bevétel kerül kifizetésre – a készpénz soha nem fut át a Stripe-on. A bankszámlájára a kártyás fizetés összege érkezik, három tétel levonásával:

1. a 0,45 € feldolgozási díj – ez a vendég saját tétele a fizetési oldalon, amelyet a rendelés összegén felül fizet meg, és amely Önon keresztül jut el a platformhoz;
2. futáros rendeléseknél a platform 10%-os kiszállítási díja;
3. a Stripe kártyadíja, amely csak a Stripe irányítópultján látható.

A havi elszámolás **Kifizetendő** sora könyvelési érték – a bevétel a Foxi díjak levonása után –, nem pedig a Foxi.foodtól érkező utalás. Jelenleg a készpénzes bevételt is tartalmazza, a Stripe díját pedig nem veszi figyelembe, így nem fog megegyezni a kifizetéseivel.

Hogyan párosítom a kifizetést az egyes rendelésekkel?

Egy kifizetés általában több rendeltet fed le. Használja együtt a két nézetet:

- A **Stripe irányítópultja** (**Stripe irányítópult megnyitása**) minden kifizetést és a benne szereplő kártyás fizetéseket listázza, mindegyiknél a Stripe díjával.
- A **Pénzügyek** → **Könyvelés** → **Számlák és nyugták** menüpont mutatja a havi elszámolását – **Bevétel**, **Foxi díjak**, **ÁFA**, **Kifizetendő** –, letölthető **Összesítő (CSV)** és **Rendelések (CSV)** fájlokkal.

Jelenleg minden Stripe-fizetés leírásában az „Order” szó és a rendelés azonosítója szerepel – ez a **Rendelések (CSV) ID** oszlopa –, így a fizetéseket közvetlenül párosíthatja a rendelésekkel. Ellenkező esetben hasonlítsa össze az összeget és az időpontot. A dokumentumok nem térnek ki arra, hogy a Foxi.food díja tételesen megjelenik-e a Stripe-kifizetésen – a tételes forrás a havi elszámolás.

MIT LÁT ÉS MIT FIZET A VENDÉG

Hogyan néz ki a kártyás fizetés a fizetési oldalon?

A vendég a „Visa, Mastercard, Apple Pay, Google Pay” feliratú kártyás opciót választja; a digitális tárcák ugyanazt a Stripe-fiókot használják. Fizetés előtt minden ártétel megjelenik; az ebben az útmutatóban tárgyalt tételek (az összegeket lásd az alábbi díjtáblázatban):

- **Feldolgozási díj** – a Foxi.food rendelésenkénti díja;
- **Kedvezmény kártyás fizetésnél** – az online fizetést ösztönző kedvezmény, amelyet Ön finanszíroz;



- a kiszállítási díj futáros rendeléseknél – az Ön által meghatározott ár; az Ön bevétele, ha saját futárai szállítanak. Ha saját szerződéssel Wolt Drive-ot vagy Uber Directet használ, az adott szolgáltató külön számláz Önnek;
- a borraivaló – ugyanabban a fizetésben; az Öné, kiszállításnál pedig a saját futáré. A borraivaló után nem számítunk fel feldolgozási díjat, futáros rendeléseknél viszont beleszámít a 10%-os kiszállítási díj alapjába;
- a végösszeg, áfaalanyok esetében áfabontással.

Mi a Feldolgozási díj tétel?

A Foxy.food rendelésenkénti díja, amely a vendégnek külön tételként jelenik meg minden webes és alkalmazásbeli rendelésnél, kártyás és készpénzes fizetésnél egyaránt. QR-kódos asztali rendeléseknél és a személyzet által felvett telefonos rendeléseknél nem számítjuk fel. Kártyás rendelésnél a kártya terhelésekor alkalmazási díjként vonják le a fizetésből. Jelenleg a Foxy.food semmi mást nem von le az Ön Stripe-kifizetéséből (a Stripe kártyadíja külön tétel – lásd a díjtáblázatot). Készpénzes rendelésnél Ön szedi be a rendeléssel együtt; a havi elszámolás a platformnak járó összegként tartja nyilván (**Foxy díjak** oszlop). A dokumentumok nem térnek ki arra, hogyan és mikor történik ennek elszámolása, illetve milyen bizonylatot kap róla; a kézikönyv szerint erről tájékoztatást fog kapni. Ha vállalkozása többségében készpénzzel dolgozik, vagy a könyveléshez van rá szüksége, írjon a support@foxy.food címre.

Mi a kártyás fizetési kedvezmény, és ki finanszírozza?

A kártyás fizetési kedvezmény (alapértelmezés szerint 5%) automatikus ösztönző az online fizetésre. A tételek értéke után jár, és az Ön étterme finanszírozza a rendelés árából – cserébe a fizetés online rendeződik, készpénzkezelés nélkül. Jelenleg soha nem vonatkozik a készpénzes fizetésre, a QR-kódos asztali rendelésekre, a céges fiókokra és a feldolgozási díjra. A mértékét a platform határozza meg, és az adminfelületen nem módosíthatja; eltérő mértékért írjon a support@foxy.food címre.

DÍJAK: A STRIPE-É ÉS A FOXI.FOODÉ

Milyen díjak vonatkoznak egy kártyás rendelésre?

Díj	Ki számítja fel	Ki fizeti	Hol látja
Feldolgozási díj, 0,45 € rendelésenként	Foxy.food	A vendég (tétel a fizetési oldalon, kártyás és készpénzes fizetésnél)	Fizetési oldal, nyugta, elszámolás (Foxy díjak)
A platform kiszállítási díja, jelenleg a tételek + borraivaló – kedvezmények 10%-a, csak futáros rendeléseknél	Foxy.food	Ön, a rendelés árából	Kártyás fizetés; elszámolás (Foxy díjak)
A Stripe kártyadíja, jellemzően 1,5% + 0,25 € a normál európai bankkártyáknál, körülbelül 2% plusz 0,25 € a céges kártyáknál	Stripe (saját feltételei szerint)	Ön (Stripe-fiók)	Csak a Stripe irányítópultján
Kártyás fizetési kedvezmény, alapértelmezés szerint 5%	—	Ön, a rendelés árából	Fizetési oldal, elszámolás (Kedvezmények)

Nincs havi díj; nincs százalékos díj elviteles, QR-kódos asztali és telefonos rendeléseknél.



Kitől kapok bizonylatot a díjakról?

A Stripe a saját díjairól ad bizonylatot – a Stripe irányítópultján (kártyás fizetésenként) és a Stripe saját kivonataiban. A Foxi.food díjai tételesen a havi elszámolásában szerepelnek (lásd fent). A Foxi.foodot az Elite Digital Services, LLC, egy egyesült államokbeli társaság üzemelteti (az ÁSZF-ben „Szolgáltató”). Az ÁSZF szerint:

- a Szolgáltató a számlákat elektronikusan állítja ki, és a fiókjához tartozó e-mail-címre küldi meg;
- díjai áfa nélkül értendők, és az uniós áfaalanly éttermek a fordított adózást alkalmazzák;
- a díjváltozásokról legalább 30 nappal korábban e-mailben értesítést küld.

Ha nem érkezett számla e-mailben, írjon a support@foxi.food címre. A két díj könyveléséről és az áfa bevallásáról kérdezze meg a könyvelőjét.

VISSZATÉRÍTÉSEK ÉS VITATOTT TRANZAKCIÓK

Hogyan térítem vissza a vendég pénzét?

Két módon, és mindkettőről Ön dönt – a Foxi.food nem dolgoz fel ételrendelésekhez kapcsolódó visszatérítéseket, és nem közvetít Ön és a vendégei között:

- **Vonja vissza a rendelést.** A **Rendelés visszavonása** minden még nem befejezett állapotban elérhető; a sikeres kártyás fizetést a rendszer automatikusan és teljes összegben visszatéríti az Ön Stripe-fiókjából. A vendég e-mailt kap; a bankja általában 5–10 munkanapon belül jeleníti meg az összeget.
- **Térítse vissza a Stripe irányítópultján.** Kiszállított rendelésnél vagy részleges visszatérítésnél kattintson a **Stripe irányítópult megnyitása** gombra, keresse meg a fizetést, és térítse vissza egészben vagy részben. Az adminfelületen nincs visszatérítési gomb; a Stripe-ban végzett visszatérítés jelenleg automatikusan rögzül a rendelésnél.

Mi történik a díjakkal visszatérítéskor?

Két eset:

- **Ön az adminfelületen vonja vissza a rendelést.** A vendég automatikusan teljes visszatérítést kap. Jelenleg a visszavont rendelésre nem számolunk fel Foxi.food-díjat – ideértve azt a készpénzes rendelést is, amelyet a vendég soha nem vett át, miután Ön visszavonta. A teljes egészében visszatérített rendelés kimarad az elszámolásából. A Stripe saját kártyadíjára a Stripe feltételei vonatkoznak – ellenőrizze a kártyás fizetést a Stripe irányítópultján.
- **Ön a Stripe irányítópultján térít vissza.** A dokumentumok nem térnek ki arra, hogy ilyen visszatérítésnél a Foxi.food díja visszajár-e. Ellenőrizze a kártyás fizetést a Stripe-ban, és ha fontos Önnek, érdeklődjön a support@foxi.food címen.

Mi a visszatérhelés (chargeback), és ki kezeli?

A visszatérhelés (chargeback, vitatott tranzakció) azt jelenti, hogy a vendég a bankjánál vitat egy kártyás fizetést. Mivel a kártyás fizetés az Ön Stripe-fiókján van, a Stripe a vita idejére levonja a vitatott összeget az Ön Stripe-egyenlegéből, és visszaadja, ha Ön nyeri a vitát. A Stripe irányítópultján válaszolhat, a Stripe által megadott határidőn belül. Hasznos bizonyítékok: a rendelés részletei, a vendéggel folytatott chat és a futár kézbesítést igazoló fotója – az adminfelület **Kézbesítés igazolása** funkciója, amelyet a rendszer jelenleg 90 napig őriz meg. A dokumentumok nem rendelkeznek arról, hogy elvesztett vita esetén a Foxi.food díja és a Stripe vitarendezési díja Önt terheli-e – ha ez előfordul, érdeklődjön a support@foxi.food címen.



GYAKORI PROBLÉMÁK

A Stripe dokumentumokat kér vagy felfüggeszti a kifizetéseket – ki oldja meg?

A Stripe-fiók az Öné, ezért ezt Önnek kell rendeznie a Stripe-pal. A fizetések és a kifizetések az ellenőrzés után folytatódnak. Ha a kifizetések leállnak:

1. Nyissa meg a **Beállítások → Általános → Beállítások** menüpontot, a **Fizetések** fület, azon belül az **Online fizetések** alfület.
2. Ha **A Stripe fiók korlátozott** állapotot látja, kattintson a **Korlátozások feloldása** gombra, tölts fel, amit a Stripe kér, majd kattintson az **Állapot frissítése** gombra.
3. Ellenőrizze a **Beállítások → Általános → Bankadatok** oldalon, hogy nem szerepel-e **Nincs bankszámla megadva** vagy **Kifizetések letiltva** állapot.
4. Továbbra sem működik? Írjon a support@foxi.food címre egy képernyőképpel – az ügyfélszolgálat a platformoldali problémákat kezeli: nem frissülő állapot, hibát adó gomb, rendelés, amelynek a fizetési állapota hibásnak tűnik.

A vendég fizetett, de a rendelés „Fizetésre vár” állapotban van – mit tegyek?

A kártyás rendelés azonnal megjelenik a listájában, de nem csenget és nem küld értesítést, amíg a fizetés sikeresen meg nem történik – ne kezdje el az elkészítést. A **Fizetésre vár** állapot azt jelenti, hogy a vendég nem fejezte be a kártyás fizetési lépést. A kifizetett rendelést csak visszavonáskor téríti vissza a rendszer – a dokumentumok nem írnak le automatikus visszatérítést olyan kifizetett rendelésre, amelyet senki nem fogad el, ezért Önnek kell visszavonnia. Ha a vendég fizetési visszaigazolást mutat:

1. Kattintson a **Stripe irányítópult megnyitása** gombra, és keresse meg a fizetést.
2. Ha ott van, de a rendelés továbbra is **Fizetésre vár** állapotú, írjon a support@foxi.food címre a rendelés számával és egy képernyőképpel.
3. Ha nincs ott, nem érkezett fizetés az Ön Stripe-fiókjára; a 30 percgig kifizetetlen rendelést a rendszer automatikusan visszavonja.

A vendég szerint kétszer terhelték a kártyáját – ki ellenőrzi?

A kártyás fizetések az Ön Stripe-fiókján vannak, tehát Ön ellenőrzi. Kattintson a **Stripe irányítópult megnyitása** gombra, és nézze meg az adott vendég fizetéseit. Ha egy rendeléshez két kártyás fizetést lát, térítse vissza a duplikált fizetést a Stripe-ban. Ezután küldje el a support@foxi.food címre a rendelés számát és a Stripe-ban látható két fizetési azonosítót. Ha csak egy van, jelezze ezt, és kérje meg a vendéget, hogy egyeztessen a bankjával.

HOL KAPHAT SEGÍTSÉGET

Hová forduljak Stripe-kérdéssel?

- **Az Ön Stripe-fiókja** – az ellenőrzési kérések, a kifizetések, a bankszámla módosítása, a visszatérítések, a vitatott tranzakciók és a Stripe díjkivonatai a Stripe irányítópultján intézhetők (**Stripe irányítópult megnyitása**).
- **Foxi.food ügyfélszolgálat** – support@foxi.food, hétfőtől péntekig 9:00–17:00 (CET). Adja meg a fiókjához tartozó e-mail-címet, az étterem nevét és a rendelés számát, és csatoljon képernyőképet a látott állapotról.
- **Az adminfelületen** – a bal oldali menü alján található **Kézikönyv** hivatkozás és a legtöbb oldalon elérhető **Útmutató** gomb.

Mely dokumentumok szabályozzák ezt a témát?

- Általános Szerződési Feltételek – /legal/terms-of-service/ (díjak, fizetésfeldolgozás, harmadik fél szolgáltatásai)
- Visszatérítési szabályzat – /legal/refund-policy/ (vendégeknek nyújtott visszatérítések, nem visszatéríthető díjak)



- Szolgáltatási szintre vonatkozó megállapodás – /legal/service-level-agreement/ (ügyfélszolgálati idő)
- Adatfeldolgozási megállapodás – /legal/data-processing-agreement/ (a Stripe mint al-adatfeldolgozó)
- Árak – /pricing/

Az útmutató online változata itt érhető el: <https://www.foxifood.com/hu/help/payments/stripe/>. A kártyás bevétel, a visszatérítések és a díjak könyveléséről és áfakezeléséről kérdezze meg a könyvelőjét – a platform az adatokat biztosítja, nem adótanácsadást.

TOVÁBBI KÉRDÉSE VAN?

Az éttermek technikai támogatása e-mailben érhető el. Kérjük, adja meg étterme nevét és — ha releváns — a rendelés számát.

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



Olvassa be a kódot az útmutató legfrissebb online változatának megnyitásához: www.foxifood.com/hu/help/payments/stripe/