



VEJLEDNING TIL RESTAURANTER

SÅDAN FUNGERER FOXI.FOOD

Foxi.food er en teknologiplatform: den giver din restaurant sin egen bestillingshjemmeside, QR-bestilling ved bordet og onlinebetalinger. Du er fortsat sælgeren — denne vejledning forklarer, hvad det betyder i praksis.



www.foxifood.com/help/

Opdateret: 2026-09-05 · september 2026



INDHOLD

01	Hvad Foxy.food er — og hvad det ikke er	2	06	Support: hvem svarer hvem	5
02	Sådan bestiller dine kunder	2	07	Dine data og dine kunder	6
03	Det, du får i administrationen	3	08	Lande og aftalen	6
04	Hvad det koster, og hvem der modtager betalingen	3	09	Hvor du kan få hjælp	7
05	Det, dine kunder ser	4			

HVAD FOXI.FOOD ER — OG HVAD DET IKKE ER

Hvad får jeg helt præcist?

Din egen bestillingshjemmeside, QR-bestilling ved bordet, online kortbetalinger og en administration på <https://www.foxi.food/da/login/restaurant>. Det er software, du selv driver, ikke en salgskanal, du melder dig ind i. Foxy.food er hverken en markedsplads eller en formidler, leverer ikke mad, ansætter ikke kurérer og svarer ikke dine gæster, og giver ingen rådgivning om skat, regnskab, jura eller fødevarer sikkerhed. Der er intet månedsgebyr og intet oprettelsesgebyr. Platformens gebyrer står nedenfor under "Hvad det koster". Opsætningstrinnene finder du i [/da/help/getting-started/](https://www.foxi.food/da/help/getting-started/).

Hvem er parterne i det her?

Fire, og kun én sælger mad.

- **Dig** — den erhvervsdrivende og sælgeren: hver ordre er din aftale med din kunde, så vilkårene, klagerne (30 dage), oplysningerne om allergener og priser samt kvitteringen er dine.
- **Dine kunder** — de køber af dig; deres FOXI ID-konto kører på FOXI ID's brugsvilkår og privatlivspolitik.
- **Foxy.food** — teknologileverandøren, Elite Digital Services, LLC (Dover, Delaware, USA), med en GDPR-repræsentant i EU i Budapest.
- **Stripe** — kortbetalingsudbyderen, på en konto i din restaurants navn.

SÅDAN BESTILLER DINE KUNDER

Hvor kommer mine ordrer fra?

Alle fire veje munder ud i samme ordreliste:

- din egen bestillingshjemmeside;
- Foxy.food-kundeappen, hvis din gæst allerede har den installeret;
- en QR-kode ved bordet;
- telefon- og skrankeordrer, som dit personale indtaster.

Levering og afhentning kører på hjemmesiden, i appen og på de ordrer, personalet indtaster. Servering på stedet kører på QR-kanalen.

Hvordan slår jeg en kanal til eller fra?

Indstillinger → **Generelt** → **Indstillinger** rummer blokken **Bestillingskanaler** med tre kontakter: **Kurérlevering**, **Afhentning** og **Bordbestilling (QR)**. En frakoblet kanal forsvinder straks fra kassen; hjemmesiden, appen og de ordrer, personalet indtaster, har ingen selvstændig kontakt. Topbjælkens kontakt **Accepterer ordrer** sætter alt på pause, også de ordrer, dit personale indtaster.



Kan gæsterne bestille og betale ved bordet?

Ja, på QR-kanalen; koden åbner appen, hvis gæsten har den, og ellers din bestillingsside. Hver runde går til køkkenet på én åben regning; derefter betaler gæsten med telefonen eller hos dit personale. Betaling med telefonen kræver en aktiv Stripe-konto og **Online-kortbetaling** slået til for **Serveringssteder (bordbestilling)**. Du finder den under **Indstillinger** → **Generelt** → **Indstillinger**, fanen **Betalinger**, afsnittet **Betalinger på stedet**; kontakterne for levering og afhentning er separate. Dit køkken eller dit personale accepterer hver enkelt QR-bordordre.

Hvad er den fælles kundeapp til?

Foxi.food udgiver én kundeapp for alle sine restauranter. En gæst, der har den installeret, ser din menu på sit eget sprog og bestiller hos dig; de ordrer når din administration som webordrer. Hver restaurant har sin egen bestillingshjemmeside under sit eget domæne eller underdomæne. De eneste data, der krydser mellem restauranterne, er kontaktoplysninger til at udfylde kassen på forhånd.

DET, DU FÅR I ADMINISTRATIONEN

Hvad kan mit team gøre derinde?

Orderne ankommer med lyd, en notifikation og — hvis du vil — en printet bon; du accepterer dem med en tilberedningstid. Genvejsknapperne **Køkkendisplay** og **Servicetilstand** under **Oversigt** åbner tabletskærmene. Alle får et log-ind og en **Rolle**: regnskab, indstillinger, udseende, domæne, leveringspriser, udbetalinger og kampagner er forbeholdt ejere, og kun en driftsleder eller skiftleder ser desuden omsætningen.

Hvad findes der ud over at modtage ordrer?

I samme administration:

- **Menu** — kategorier, varer, tilvalgsgrupper, en **Ugemenu** og redigerbare AI-oversættelser til 24 sprog.
- **Levering** — kurérer, zoner, afstandsintervaller og udbetalingsoversigter under **Drift** → **Levering**.
- **Marketing** — rabatkoder, **Loyalitetsprogram**, gavekort, **Last call-tilbud**.
- **Kunder** — kundelisten og **Notifikationer**, som sender e-mails til de gæster, der gav markedsføringssamtykke ved bestillingen.
- **Økonomi** — **Omsætning og statistik**, **Månedsopgørelse** under **Regnskab** → **Fakturaer og kvitteringer** og eksport i CSV eller JSON.

Forbinder det til mit kasseapparat eller mit regnskabsprogram?

Ikke af sig selv i dag. Kataloget under **Indstillinger** → **Integrationer** lister POS-, fiskale, regnskabs- og leveringssystemer, alle markeret **Kommer snart**. Kun **Foxi API & Webhooks** og Stripe fungerer i dag, så intet når automatisk frem til dit kasseapparat eller dit regnskabsprogram. Hvilke ordrer der skal registreres der, hvornår, og hvordan en online kortbetaling skal markeres, er spørgsmål til din revisor. En programmør eller din POS-leverandør kan hente ordrene via **API-nøgler** og **Webhooks**.

HVAD DET KOSTER, OG HVEM DER MODTAGER BETALINGEN

Hvad koster Foxi.food?

Web- og app-ordrer bærer Foxi.foods behandlingsgebyr på 0,45 €, som din kunde betaler som en selvstændig linje ved kassen, både med kort og kontant. Platformen opretter eventuelle undtagelser. Uden for euroområdet er gebyret et fast tilsvarende lokalt beløb, ikke en omregning — 11,50 CZK, 1,90 PLN, 180 HUF (/da/help/payments-and-fees/). QR-bordordrer og telefonordrer indtastet af personalet bærer intet behandlingsgebyr. På kortordrer trækkes det



automatisk; på en kontantordre opkræver du det. Din **Månedsopgørelse** under **Økonomi → Regnskab → Fakturaer og kvitteringer** registrerer det derefter i kolonnen **Foxi-gebyrer** som skyldigt til platformen. Platformen oplyser dig om, hvordan og hvornår det afregnes. Rabatten ved kortbetaling, som standard 5 %, finansierer du.

Hvad koster kurérordrer?

Den aktuelle gebyroversigt i administrationens **Manual** og din månedsopgørelse viser et platformleveringsgebyr på kurérordrer (i dag 10 %); se </da/help/payments-and-fees/>. Overrasker et tal i kolonnen **Foxi-gebyrer** dig, så skriv til support@foxi.food med måneden og ordrenummeret. Det leveringsgebyr og servicegebyr, du selv fastsætter, er din egen omsætning, når dine egne kurérer leverer. En ekstern udbyder (Wolt Drive, Uber Direct) fakturerer dig separat, på din egen kontrakt.

Hvem får drikkepengene?

Din restaurant. Drikkepenge opkræves sammen med ordren og lander på din egen Stripe-konto; leverer din egen kurér, tilfalder de i stedet den kurér. På kurérordrer beregnes platformens leveringsgebyr af varer plus drikkepenge minus rabatter; der lægges intet behandlingsgebyr på drikkepenge. Ved et QR-bord bliver hele regningen og drikkepengene hos dig. Til dit regnskab og din lønkørsel: spørg din revisor. Betalte ekstraydelser er noget for sig: et domæne, annoncekampagner (mediebudget plus et servicegebyr på 10 %) og influencer-promovering (fra 5 % i kommission).

Har jeg også en aftale med Stripe?

I praksis ja. Under aktiveringen opretter du en Stripe-konto i din restaurants navn og accepterer Stripes aftale. Det gør din restaurant til sælger også på betalingssiden, og kundens kontoudtog viser din restaurants navn. Pengene lander der direkte, og Foxi.food opbevarer aldrig din omsætning. Stripe opkræver sit eget kortgebyr, typisk 1,5 % til 2 % plus 0,25 € pr. transaktion, på sine egne vilkår. Dit Stripe-dashboard viser de satser, der gælder for din konto. Refusioner, udbetalinger og indsigelser sker i Stripe — se </da/help/payments/stripe/>.

DET, DINE KUNDER SER

Hvordan ser bestillingssiden ud for dem?

Som din. Logo, billeder og farver kommer fra **Forretning → Hjemmeside → Udseende**, og adressen er dit eget underdomæne eller dit eget domæne. Kassen fungerer uden konto. Kurven viser hver enkelt prislinje, før gæsten betaler — dine priser, gebyrerne, drikkepengene og en eventuel rabat.

Hvis vilkår og betingelser ser mine gæster?

Dine, på </terms>-siden på din bestillingsadresse, genereret ved registreringen. De siger, at aftalen indgås, når du bekræfter ordren, og at du behandler klager inden for 30 dage. Sådan gennemgår du dem:

1. Åbn **Indstillinger → Generelt → Indstillinger**, fanen **Vilkår og politikker**.
2. Læs **Vilkår og betingelser (HTML)** — almindelig tekst fungerer.
3. Tjek formuleringen om annullering: skabelonen tillader kun annullering, før du bekræfter, mens systemet i dag tillader det, indtil ordren markeres som klar.
4. Klik på **Forhåndsvisning**, og gem.

Det er din aftale med din kunde, så lad din egen advokat se den igennem.



Hvad er FOXI ID, og hvad betyder det for mig?

FOXI ID er den fælles kundekonto: én e-mailadresse og adgangskode virker på alle Foxi.food-bestillingssider og udfylder gæstens oplysninger på forhånd ved din kasse. Vilkårene beder til gengæld om to ting. Oplys dine kunder om, at bestillingssystemet kører på FoxiFood-teknologi, og at log-ind sker gennem FOXI ID. Og hav FOXI ID's brugsvilkår og privatlivspolitik på din side, som de er leveret og uændrede — feltet **Vilkår og betingelser (HTML)** er det enkleste sted.

Hvem udsteder kvitteringen — mig eller systemet?

Det gør du. Du er sælgeren, så det er dig, der skal udstede kassebonen eller det tilsvarende skattebilag. I dit navn sender platformen ordrebekræftelser, beskeder om at maden er klar og en kvitterings-e-mail — et betalingsbevis med momsspecifikation, ikke et skattebilag. Dine landespecifikke vilkår nævner dit lands ordning for salgsregistrering, hvor en sådan findes: i nogle lande et godkendt kasseapparatsystem, i andre en elektronisk indberetning af hvert salg. Hvilke pligter der gælder for dig, og hvordan, er et spørgsmål til din revisor.

Hvordan bliver firmakonti faktureret?

Du fakturerer selv virksomheden. Under **Økonomi → Regnskab → Firmakonti** har hver konto en månedlig **Opgørelse**, som du udsteder fakturaen ud fra — Foxi.food udsteder intet til dine erhvervskunder. Ordre på en firmakonto afgives som kontantordre, så der gives ingen rabat ved kortbetaling; reglerne ovenfor for gebyret på kontantordre gælder.

SUPPORT: HVEM SVARER HVEM

Hvem tager sig af mine kunder?

Det gør du. Foxi.food yder ingen forbrugersupport: platformens supportside og kunde-e-mails sender gæsterne tilbage til dig. Dine værktøjer sidder i ordren selv: en chat med kunden og **Foreslå erstatning**, når en vare er udsolgt. Klager over maden, manglende varer eller en forsinket levering er dine. Én undtagelse: gæstens FOXI ID-konto, hvor spørgsmål om log-ind og sletning går til support@foxi.food.

Hvad dækker Foxi.foods egen support?

Softwaren, ikke dine gæster. Supporten sker på e-mail; du må skrive på dit eget sprog, men vilkårene gør den engelske version gældende. Du kan rapportere et kritisk driftsudfald døgnet rundt, og dokumenterne siger, at der bliver taget hånd om det hurtigst muligt. Den målte svartid begynder, når supporten bekræfter modtagelsen, mandag til fredag 9:00–17:00 CET. Regn med en time for en tjeneste, der er nede, og fire timer for betalinger, der fejler. Det er svartider, ikke løsnings-tider.

Hvad sker der, hvis tjenesten går ned?

Foxi.food sigter efter en opetid på 99,5 % om måneden, men det er et mål: at det ikke nås, giver dig ikke i sig selv nogen compensation. Der kan udstedes en forholds-mæssig compensation for et sammenhængende udfald på mere end 72 timer i en faktureringsmåned (/legal/refund-policy/). Varslet vedligeholdelse tælles ikke med. Det gør begivenheder uden for leverandørens kontrol heller ikke — force majeure, DDoS-angreb, udfald hos Stripe, DNS-udbydere, registratorer eller hostingudbyderen. Heller ikke noget, der skyldes din side, for eksempel et udløbet domæne. Beta-funktioner er undtaget (/legal/service-level-agreement/).



DINE DATA OG DINE KUNDER

Hvem ejer dataene?

Det gør du. Vilkårene siger, at du bevarer alle rettigheder til dine data, og at kundedata indsamlet gennem din bestillingshjemmeside “udelukkende tilhører den restaurantpartner, der driver den hjemmeside”. Eksportér når som helst:

Økonomi → Regnskab → Dataeksport giver transaktioner, ordrer eller kurérudbetalinger som CSV eller JSON (maks. 10.000 poster). **Indstillinger → Sikkerhed og data → Data og eksport** er JSON-eksporten til GDPR-dataportabilitet.

Godt at vide: platformen er ikke dit regnskabsarkiv. Vilkårene gør backup til din opgave: eksportér hver måned, og gør det, før du slår GDPR-sletning i streng tilstand til. Spørg din revisor, hvor længe bilagene skal opbevares.

Hvem er dataansvarlig?

Du bestemmer, hvad der sker med dine kunders ordredata. Du er dataansvarlig, og Elite Digital Services, LLC behandler dem for dig efter databehandleraftalen. For FOXI ID-kontodata — loginoplysninger, autentificeringssessioner og de oplysninger, der udfylder kassen på forhånd — gør vilkårene Elite Digital Services dataansvarlig. Beskriv den opdeling i de oplysninger om databeskyttelse, du offentliggør (/legal/foxi-id-privacy-notice/). Aftalen er en del af vilkårene; Stripe, DigitalOcean og Brevo er dens underdatabehandlere. Dine egne pligter bliver dine: oplysninger om databeskyttelse, cookiesamtykke, kunders anmodninger om egne data og indberetning af brud til Foxi.food inden 24 timer og til dit tilsyn inden 72 timer.

LANDE OG AFTALEN

Hvilke lande kan registrere sig?

Restauranter i de 70 lande, der er nævnt under /legal/country-terms/, kan registrere sig, hver med et tillæg på det lokale sprog; de landespecifikke vilkår har forrang for de almindelige vilkår. Restauranter i andre lande, som Stripe understøtter, kan i dag også registrere sig, på de almindelige vilkår. I nogle lande gennemgår platformen din registrering, før din side bliver offentlig, normalt inden for 24–48 timer. Registrér dig på <https://www.foxi.food/da/register/restaurant>. Tjenesten er kun for virksomheder, enkeltmandsvirksomheder inkluderet.

Hvad er det egentlig, jeg accepterer?

Én aftale, sammensat af de dokumenter, der er nævnt nedenfor. Kernen er servicevilkårene, prislisten på hjemmesiden og dine landespecifikke vilkår. Aftalen begynder, når din registrering er gennemført, og løber fra måned til måned. Delawares lovgivning regulerer den, restauranter i EU og EØS kan også gå til en domstol i Budapest, og ufravigelig lokal lovgivning gælder stadig. Amerikanske restauranter går i stedet til voldgift efter afsnit 19.

Hvordan opsiger jeg den?

Opsig i dine kontoindstillinger eller ved at skrive til support@foxi.food; opsigelsen får virkning på den sidste dag i den indeværende kalendermåned, og udestående gebyrer skal fortsat betales. Foxi.food giver mindst 30 dages varsel, når platformen opsiger aftalen uden begrundelse, og det samme før en ændring af priser eller vilkår. Men platformen kan opsig aftalen med øjeblikkelig virkning ved et alvorligt brud på vilkårene, ved insolvens eller ved adfærd, der udsætter den for myndighedsindgreb (vilkårenes §16.3 og §17.3). Derefter har du 30 kalenderdage til at eksportere dine data, medmindre kontoen blev blokeret.



HVOR DU KAN FÅ HJÆLP

Hvem spørger jeg om hvad?

- **Foxi.food-support** — support@foxi.food, man.–fre. 9:00–17:00 CET. Angiv din kontos e-mailadresse, restaurantens navn, og hvad du forventede.
- **I administrationen** — **Manual** i venstre menu, knappen **Guide** på hver side, **Spørg Foxi** nederst til højre.
- **Din revisor** — moms, salgsregistrering og bogføring.
- **Andre vejledninger** — /da/help/getting-started/, /da/help/payments-and-fees/, /da/help/payments/stripe/.

Hvilke dokumenter regulerer dette emne?

- Servicevilkår, landespecifikke vilkår, priser — /legal/terms-of-service/, /legal/country-terms/, /pricing/
- Privatliv, databehandling, GDPR, cookies — /legal/privacy-policy/, /legal/data-processing-agreement/, /legal/gdpr/, /legal/cookies/
- Regler for acceptabel brug, refusioner, serviceniveau — /legal/acceptable-use-policy/, /legal/refund-policy/, /legal/service-level-agreement/
- FOXI ID's brugsvilkår og privatlivspolitik — /legal/foxi-id-terms-of-use/, /legal/foxi-id-privacy-notice/ — offentliggør begge på din egen bestillingsside

HAR DU STADIG SPØRGSMÅL?

Teknisk support til restauranter er tilgængelig via e-mail. Angiv navnet på din restaurant og, hvor det er relevant, ordrenummeret.

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



Scan for at åbne den nyeste version af denne vejledning online: www.foxifood.com/da/help/how-it-works/