



LEITFADEN FÜR RESTAURANTS

SO FUNKTIONIERT FOXI.FOOD

Foxi.food ist eine Technologieplattform: Sie gibt Ihrem Restaurant eine eigene Bestellwebsite, QR-Bestellungen am Tisch und Online-Zahlungen. Verkäufer bleiben Sie – was das in der Praxis bedeutet, erklärt diese Anleitung.



www.foxifood.com/help/

Aktualisiert: 2026-09-05 · September 2026



INHALT

01	Was Foxi.food ist – und was nicht	2	06	Support: wer wem antwortet	5
02	Wie Ihre Kunden bestellen	2	07	Ihre Daten und Ihre Kunden	6
03	Was Sie in der Administration bekommen	3	08	Länder und der Vertrag	6
04	Was es kostet, und wer das Geld einnimmt	4	09	Wo Sie Hilfe finden	7
05	Was Ihre Kunden sehen	4			

WAS FOXI.FOOD IST – UND WAS NICHT

Was genau bekomme ich?

Ihre eigene Bestellwebsite, QR-Bestellungen am Tisch, Online-Kartenzahlungen und eine Administration unter <https://www.foxi.food/de/login/restaurant>. Es ist Software, die Sie selbst betreiben, kein Vertriebskanal, dem Sie beitreten. Foxi.food ist kein Marktplatz und kein Vermittler, liefert kein Essen, beschäftigt keine Kuriere, antwortet Ihren Gästen nicht und gibt keine steuerliche, buchhalterische, rechtliche oder lebensmittelrechtliche Beratung. Es gibt keine Monats- und keine Einrichtungsgebühr. Die Gebühren stehen unten unter „Was es kostet“. Die Einrichtungsschritte finden Sie unter [/de/help/getting-started/](https://www.foxi.food/de/help/getting-started/).

Wer sind die Beteiligten?

Vier – und nur einer verkauft Essen.

- **Sie** – Händler und Verkäufer: Jede Bestellung ist Ihr Vertrag mit Ihrem Kunden, deshalb gehören Ihnen die AGB, die Beschwerdebearbeitung (30 Tage), die Allergen- und Preisangaben und der Beleg.
- **Ihre Kunden** – sie kaufen bei Ihnen; für ihr FOXI ID-Konto gelten die FOXI ID-Nutzungsbedingungen und die FOXI ID-Datenschutzhinweise.
- **Foxi.food** – der Technologieanbieter, Elite Digital Services, LLC (Dover, Delaware, USA), mit einem EU-DSGVO-Vertreter in Budapest.
- **Stripe** – der Anbieter für Kartenzahlungen, auf einem Konto im Namen Ihres Restaurants.

WIE IHRE KUNDEN BESTELLEN

Woher kommen meine Bestellungen?

Alle vier Wege münden in dieselbe Bestellliste:

- Ihre eigene Bestellwebsite;
- die Foxi.food-Kunden-App, wenn Ihr Gast sie schon installiert hat;
- ein QR-Code am Tisch;
- Telefon- und Thekenbestellungen, die Ihre Mitarbeiter erfassen.

Lieferung und Abholung laufen über die Website, über die App und über von Mitarbeitern erfasste Bestellungen. Vor Ort läuft über den QR-Kanal.



Wie schalte ich einen Kanal ein oder aus?

Unter **Einstellungen** → **Allgemein** → **Einstellungen** gibt es den Block **Bestellkanäle** mit drei Schaltern: **Kurierlieferung**, **Abholung** und **Tischbestellungen (QR)**. Ein abgeschalteter Kanal verschwindet sofort aus dem Bestellabschluss; für die Website, die App und von Mitarbeitern erfasste Bestellungen gibt es keinen eigenen Schalter. Der Schalter **Bestellungen werden angenommen** in der oberen Leiste pausiert alles, auch die Bestellungen, die Ihre Mitarbeiter erfassen.

Können Gäste am Tisch bestellen und bezahlen?

Ja, über den QR-Kanal; der Code öffnet die App, wenn der Gast sie hat, sonst Ihre Bestellseite. Jede Runde geht auf einer offenen Rechnung in die Küche; der Gast zahlt danach per Handy oder bei Ihren Mitarbeitern. Die Zahlung per Handy braucht ein aktives Stripe-Konto und **Online-Kartenzahlung**, eingeschaltet für **Vor Ort (Tischbestellung)**. Sie finden das unter **Einstellungen** → **Allgemein** → **Einstellungen**, Reiter **Zahlungen**, Unterreiter **Zahlungen vor Ort**; die Schalter für Lieferung und Abholung sind davon getrennt. Jede QR-Tischbestellung nehmen Ihre Küche oder Ihre Mitarbeiter an.

Wozu dient die gemeinsame Kunden-App?

Foxi.food veröffentlicht eine Kunden-App für alle seine Restaurants. Ein Gast, der sie installiert hat, sieht Ihre Speisekarte in seiner eigenen Sprache und bestellt bei Ihnen; diese Bestellungen erreichen Ihre Administration wie Web-Bestellungen. Jedes Restaurant hat seine eigene Bestellwebsite unter eigener Domain oder Subdomain. Die einzigen Daten, die zwischen Restaurants wechseln, sind Kontaktdaten für das Vorfüllen des Bestellabschlusses.

WAS SIE IN DER ADMINISTRATION BEKOMMEN

Was kann mein Team dort tun?

Bestellungen kommen mit Klingelton, Benachrichtigung und – wenn Sie möchten – einem gedruckten Ticket; Sie nehmen sie mit einer Zubereitungszeit an. Die Schaltflächen **Küchenanzeige** und **Servicemodus** in der **Übersicht** öffnen die Tablet-Bildschirme. Alle bekommen eine eigene Anmeldung und eine **Rolle**: Buchhaltung, Einstellungen, Erscheinungsbild, Domain, Lieferpreise, Auszahlungen und Kampagnen sind nur für Inhaber, und den Umsatz sehen darüber hinaus nur Betriebsleiter und Schichtleiter.

Was gibt es außer der Bestellannahme?

In derselben Administration:

- **Speisekarte** – Kategorien, Artikel, Optionsgruppen, ein **Wochenmenü** und bearbeitbare KI-Übersetzungen in 24 Sprachen.
- **Lieferung** – Kuriere, Zonen, Entfernungsstufen und Auszahlungslisten unter **Betrieb** → **Lieferung**.
- **Marketing** – Promo-Codes, **Treueprogramm**, Geschenkkarten, **Last-Call-Angebote**.
- **Kunden** – die Kundenliste und **Kundenbenachrichtigungen**, die Gäste anschreiben, die bei der Bestellung in Marketing eingewilligt haben.
- **Finanzen** – **Umsatz & Statistiken**, die **Monatsabrechnung** unter **Buchhaltung** → **Rechnungen & Belege** und Exporte als CSV oder JSON.

Lässt sich das mit meiner Kasse oder meiner Buchhaltungssoftware verbinden?

Von sich aus heute nicht. Der Katalog unter **Einstellungen** → **Integrationen** listet POS-, Fiskal-, Buchhaltungs- und Liefersysteme auf, alle mit **Demnächst verfügbar** markiert. Heute funktionieren nur **Foxi API & Webhooks** und Stripe, es gelangt also nichts automatisch in Ihre Kasse oder Ihre Buchhaltungssoftware. Welche Bestellungen Sie dort erfassen müssen, wann, und wie eine Online-Kartenzahlung zu kennzeichnen ist, sind Fragen für Ihren Steuerberater. Programmierer oder POS-Anbieter können Bestellungen über **API-Schlüssel** und **Webhooks** abrufen.



WAS ES KOSTET, UND WER DAS GELD EINNIMMT

Was kostet Foxi.food?

Web- und App-Bestellungen tragen die Bearbeitungsgebühr von Foxi.food in Höhe von 0,45 €; Ihr Kunde zahlt sie im Bestellabschluss als eigenen Posten, bei Karte wie bei Bargeld. Ausnahmen richtet die Plattform ein. Außerhalb der Eurozone ist die Gebühr ein fester Gegenwert in Landeswährung, keine Umrechnung – 11,50 CZK, 1,90 PLN, 180 HUF (/de/help/payments-and-fees/). QR-Tischbestellungen und von Mitarbeitern erfasste Telefonbestellungen tragen keine Bearbeitungsgebühr. Bei einer Kartenbestellung wird sie automatisch abgebogen; bei einer Barbestellung kassieren Sie sie. Ihre **Monatsabrechnung** unter **Finanzen → Buchhaltung → Rechnungen & Belege** weist sie dann in der Spalte **Foxi-Gebühren** als Betrag aus, den Sie der Plattform schulden. Wie und wann Sie das ausgleichen, teilt die Plattform Ihnen mit. Den Rabatt bei Kartenzahlung, standardmäßig 5 %, finanzieren Sie.

Was kosten Kurierbestellungen?

Die aktuelle Gebührenübersicht im **Handbuch** der Administration und Ihre Monatsabrechnung zeigen bei Kurierbestellungen eine Plattform-Liefergebühr (derzeit 10 %); siehe /de/help/payments-and-fees/. Überrascht Sie ein Betrag in der Spalte **Foxi-Gebühren**, schreiben Sie mit Monat und Bestellnummer an support@foxi.food. Die Liefergebühr und die Servicegebühr, die Sie festlegen, sind Ihr eigener Umsatz, wenn Ihre eigenen Kuriere liefern. Ein externer Anbieter (Wolt Drive, Uber Direct) rechnet separat mit Ihnen ab, auf Grundlage Ihres eigenen Vertrags.

Wer bekommt das Trinkgeld?

Ihr Restaurant. Trinkgeld wird mit der Bestellung belastet und landet auf Ihrem eigenen Stripe-Konto; liefert Ihr eigener Kurier, wird es stattdessen diesem Kurier zugeschrieben. Bei Kurierbestellungen wird die Plattform-Liefergebühr auf Artikel plus Trinkgeld minus Rabatte berechnet; auf Trinkgeld kommt keine Bearbeitungsgebühr. Am QR-Tisch bleiben die gesamte Rechnung und das Trinkgeld bei Ihnen. Zur Buchhaltung und zur Lohnabrechnung fragen Sie Ihren Steuerberater. Bezahlte Zusatzleistungen sind davon getrennt: eine Domain, Werbekampagnen (Mediabudget plus 10 % Servicegebühr) und Influencer-Promotion (ab 5 % Provision).

Habe ich auch einen Vertrag mit Stripe?

Im Ergebnis ja. Bei der Aktivierung eröffnen Sie ein Stripe-Konto im Namen Ihres Restaurants und akzeptieren die Vereinbarung von Stripe. Damit ist Ihr Restaurant auch auf der Zahlungsseite der Verkäufer, und auf der Kartenabrechnung erscheint der Name Ihres Restaurants. Das Geld landet direkt dort, und Foxi.food hält Ihren Umsatz zu keinem Zeitpunkt. Stripe erhebt seine eigene Kartengebühr, typischerweise 1,5 % bis 2 %, pro Transaktion plus 0,25 €, zu seinen eigenen Bedingungen. Welche Sätze für Ihr Konto gelten, sehen Sie in Ihrem Stripe-Dashboard. Rückerstattungen, Auszahlungen und Zahlungsanfechtungen laufen in Stripe – siehe /de/help/payments/stripe/.

WAS IHRE KUNDEN SEHEN

Wie sieht die Bestellseite für sie aus?

Wie Ihre eigene. Logo, Bilder und Farben kommen aus **Geschäft → Website → Erscheinungsbild**, und die Adresse ist Ihre eigene Subdomain oder Ihre eigene Domain. Der Bestellabschluss funktioniert ohne Konto. Der Warenkorb führt vor dem Bezahlen jeden Preisposten auf – Ihre Preise, die Gebühren, Trinkgeld und einen etwaigen Rabatt.



Wessen AGB sehen meine Gäste?

Ihre, auf der Seite /terms Ihrer Bestelladresse, bei der Registrierung erzeugt. Dort steht, dass der Vertrag mit Ihrer Bestätigung der Bestellung zustande kommt und dass Sie Beschwerden innerhalb von 30 Tagen bearbeiten. So prüfen Sie sie:

1. Öffnen Sie **Einstellungen → Allgemein → Einstellungen**, Reiter **AGB & Richtlinien**.
2. Lesen Sie **Allgemeine Geschäftsbedingungen (HTML)** – einfacher Text genügt.
3. Prüfen Sie die Formulierung zur Stornierung: Die Vorlage erlaubt eine Stornierung nur vor Ihrer Bestätigung, das System erlaubt sie derzeit, bis die Bestellung als fertig markiert ist.
4. Klicken Sie auf **Vorschau** und speichern Sie.

Es ist Ihr Vertrag mit Ihrem Kunden – lassen Sie ihn deshalb von Ihrem eigenen Anwalt prüfen.

Was ist FOXI ID, und was bedeutet es für mich?

FOXI ID ist das gemeinsame Kundenkonto: Eine E-Mail-Adresse und ein Passwort funktionieren auf jeder Foxi.food-Bestellseite und füllen die Angaben des Gastes in Ihrem Bestellabschluss vor. Die Nutzungsbedingungen verlangen dafür zwei Dinge. Teilen Sie Ihren Kunden mit, dass das Bestellsystem mit Technologie von FoxiFood läuft und die Anmeldung über FOXI ID erfolgt. Und halten Sie die FOXI ID-Nutzungsbedingungen und die FOXI ID-Datenschutzhinweise auf Ihrer Seite bereit, so wie geliefert und unverändert – das Feld **Allgemeine Geschäftsbedingungen (HTML)** ist dafür der einfachste Platz.

Wer stellt den Beleg aus – ich oder das System?

Sie. Sie sind der Verkäufer, also ist der Fiskal- bzw. Registrierkassenbeleg von Ihnen auszustellen. In Ihrem Namen versendet die Plattform Bestellbestätigungen, Fertig-Meldungen und eine Beleg-E-Mail – ein Zahlungsnachweis mit MwSt.-Aufschlüsselung, keine Registrierkassenquittung. Ihre Länderspezifischen Bedingungen nennen das Registrierkassensystem Ihres Landes, wo es eines gibt; welches das ist, richtet sich nach Ihrem Land, meist eine Online-Registrierkasse oder eine zertifizierte Kassensicherung. Welche Pflichten für Sie gelten und wie, ist eine Frage für Ihren Steuerberater.

Wie werden Firmenkonten abgerechnet?

Die Rechnung an das Unternehmen stellen Sie selbst. Unter **Finanzen → Buchhaltung → Firmenkonten** hat jedes Konto eine monatliche **Abrechnung**, aus der Sie die Rechnung erstellen – Foxi.food stellt Ihren Firmenkunden nichts aus. Bestellungen auf ein Firmenkonto werden als Barbestellungen erfasst, es gilt also kein Rabatt bei Kartenzahlung; die oben genannten Regeln für Bargeld greifen.

SUPPORT: WER WEM ANTWORTET

Wer kümmert sich um meine Kunden?

Sie. Foxi.food bietet keinen Verbrauchersupport: Die Support-Seite und die E-Mails an Kunden verweisen Gäste zurück an Sie. Ihre Werkzeuge stecken in der Bestellung selbst: ein Chat mit dem Kunden und **Ersatz vorschlagen**, wenn ein Artikel ausgeht. Beschwerden über das Essen, fehlende Artikel oder eine verspätete Lieferung gehören Ihnen. Eine Ausnahme: das FOXI ID-Konto eines Gastes – Fragen zu Anmeldung und Löschung gehen an support@foxi.food.



Was deckt der eigene Support von Foxi.food ab?

Die Software, nicht Ihre Gäste. Der Support läuft per E-Mail; Sie dürfen in Ihrer eigenen Sprache schreiben, maßgeblich ist nach den Nutzungsbedingungen aber Englisch. Eine kritische Störung können Sie jederzeit melden, und laut den Dokumenten wird sie so schnell wie möglich bearbeitet. Die gemessene Reaktionszeit beginnt mit der Bestätigung durch den Support, Montag bis Freitag, 9:00–17:00 Uhr MEZ. Rechnen Sie mit einer Stunde bei einem ausgefallenen Dienst und vier Stunden bei fehlschlagenden Zahlungen. Das sind Reaktionszeiten, keine Behebungszeiten.

Was passiert, wenn der Dienst ausfällt?

Foxi.food strebt 99,5 % Verfügbarkeit im Monat an, aber das ist ein Ziel: Wird es verfehlt, gibt es allein deswegen keine Gutschrift. Für eine durchgehende Störung von mehr als 72 Stunden in einem Abrechnungsmonat kann eine anteilige Gutschrift gewährt werden (/legal/refund-policy/). Angekündigte Wartung zählt nicht mit. Ebenso wenig Ereignisse außerhalb der Kontrolle des Anbieters – höhere Gewalt, DDoS-Angriffe, Ausfälle bei Stripe, bei DNS-Anbietern, bei Registraren oder beim Hosting-Anbieter. Und auch nicht, was auf Ihrer Seite verursacht wurde, etwa eine abgelaufene Domain. Beta-Funktionen sind ausgenommen (/legal/service-level-agreement/).

IHRE DATEN UND IHRE KUNDEN

Wem gehören die Daten?

Ihnen. Die Nutzungsbedingungen halten fest, dass alle Rechte an Ihren Daten bei Ihnen bleiben und dass Kundendaten, die über Ihre Bestellwebsite erhoben werden, „ausschließlich dem Restaurantpartner gehören, der diese Website betreibt“. Exportieren Sie jederzeit: **Finanzen → Buchhaltung → Datenexport** liefert Transaktionen, Bestellungen oder Kurierauszahlungen als CSV oder JSON (max. 10.000 Datensätze). **Einstellungen → Sicherheit & Daten → Daten & Export** ist der JSON-Export für die DSGVO-Datenübertragbarkeit.

Gut zu wissen: Die Plattform ist nicht Ihr Buchhaltungsarchiv. Nach den Nutzungsbedingungen sind Backups Ihre Aufgabe: Exportieren Sie monatlich – und vor dem Einschalten der strikten DSGVO-Löschung. Wie lange Sie die Unterlagen aufbewahren müssen, fragen Sie Ihren Steuerberater.

Wer ist Verantwortlicher für die Daten?

Sie entscheiden, was mit den Bestelldaten Ihrer Kunden geschieht. Sie sind der Verantwortliche, und Elite Digital Services, LLC verarbeitet sie für Sie auf Grundlage des Auftragsverarbeitungsvertrags. Für die Daten des FOXI ID-Kontos – Anmeldedaten, Authentifizierungssitzungen und die vorausgefüllten Angaben im Bestellabschluss – machen die Nutzungsbedingungen Elite Digital Services zum Verantwortlichen. Benennen Sie diese Aufteilung in den Datenschutzhinweisen, die Sie veröffentlichen (/legal/foxi-id-privacy-notice/). Der Vertrag ist Teil der Nutzungsbedingungen; Stripe, DigitalOcean und Brevo sind seine Unterauftragsverarbeiter. Ihre eigenen Pflichten bleiben bei Ihnen: Datenschutzhinweise, Cookie-Einwilligung, Anfragen von Kunden zu ihren Daten sowie Meldungen von Datenschutzverletzungen an Foxi.food innerhalb von 24 Stunden und an Ihre Aufsichtsbehörde innerhalb von 72 Stunden.

LÄNDER UND DER VERTRAG

Welche Länder können sich registrieren?

Restaurants in den 70 Ländern, die unter /legal/country-terms/ aufgeführt sind, können sich registrieren – jedes mit einem Zusatz in der Landessprache; diese Länderspezifischen Bedingungen gehen den allgemeinen Nutzungsbedingungen vor. Restaurants in weiteren von Stripe unterstützten Ländern können sich derzeit ebenfalls



registrieren, dann zu den allgemeinen Nutzungsbedingungen. In einigen Ländern prüft die Plattform Ihre Registrierung, bevor Ihre Seite öffentlich wird, üblicherweise innerhalb von 24–48 Stunden. Registrieren können Sie sich unter <https://www.foxi.food/de/register/restaurant>. Der Dienst richtet sich ausschließlich an Unternehmen, Einzelunternehmer eingeschlossen.

Wozu sage ich eigentlich Ja?

Zu einem Vertrag, der aus den unten aufgeführten Dokumenten zusammengesetzt ist. Sein Kern sind die Nutzungsbedingungen, die Preisliste auf der Website und Ihre Länderspezifischen Bedingungen. Er beginnt mit Ihrer erfolgreichen Registrierung und läuft von Monat zu Monat. Es gilt das Recht von Delaware; Restaurants in der EU und im EWR können zusätzlich ein Budapester Gericht anrufen, und zwingendes lokales Recht bleibt anwendbar. Restaurants in den USA gehen stattdessen in ein Schiedsverfahren, nach Abschnitt 19.

Wie beende ich ihn?

Kündigen Sie in Ihren Kontoeinstellungen oder per E-Mail an support@foxi.food; die Kündigung wirkt zum letzten Tag des laufenden Kalendermonats, und offene Gebühren bleiben fällig. Foxi.food kündigt mit einer Frist von mindestens 30 Tagen, wenn es den Vertrag ohne Grund beendet, und informiert genauso lange im Voraus über eine Preis- oder Bedingungsänderung. Bei einem schweren Verstoß gegen die Nutzungsbedingungen, bei Insolvenz oder bei einem Verhalten, das den Anbieter behördlichen Maßnahmen aussetzt, kann es den Vertrag jedoch sofort beenden (Nutzungsbedingungen §16.3, §17.3). Sie haben dann 30 Kalendertage, um Ihre Daten zu exportieren – es sei denn, das Konto wurde gesperrt.

WO SIE HILFE FINDEN

Wen frage ich, und wozu?

- **Foxi.food-Support** – support@foxi.food, Mo–Fr 9:00–17:00 Uhr MEZ. Geben Sie Ihre Konto-E-Mail-Adresse, den Restaurantnamen und Ihre Erwartung an.
- **In der Administration – Handbuch** im linken Menü, die Schaltfläche **Rundgang** auf jeder Seite, **Foxi fragen** unten rechts.
- **Ihr Steuerberater** – MwSt., Registrierkassenpflicht und Buchhaltung.
- **Weitere Anleitungen** – </de/help/getting-started/>, </de/help/payments-and-fees/>, </de/help/payments/stripe/>.

Welche Dokumente regeln dieses Thema?

- Nutzungsbedingungen, Länderspezifische Bedingungen, Preise – </legal/terms-of-service/>, </legal/country-terms/>, </legal/pricing/>
- Datenschutz, Auftragsverarbeitung, DSGVO, Cookies – </legal/privacy-policy/>, </legal/data-processing-agreement/>, </legal/gdpr/>, </legal/cookies/>
- Nutzungsrichtlinien, Rückerstattungen, Service-Level – </legal/acceptable-use-policy/>, </legal/refund-policy/>, </legal/service-level-agreement/>
- FOXI ID-Nutzungsbedingungen und FOXI ID-Datenschutzhinweise – </legal/foxi-id-terms-of-use/>, </legal/foxi-id-privacy-notice/> – veröffentlichen Sie beide auf Ihrer eigenen Bestellseite

HABEN SIE NOCH FRAGEN?

Der technische Support für Restaurants ist per E-Mail erreichbar. Geben Sie den Namen Ihres Restaurants und gegebenenfalls die Bestellnummer an.

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



Scannen Sie den Code, um die aktuelle Version dieses Leitfadens online zu öffnen: www.foxifood.com/de/help/how-it-works/