



BETALINGSLEVERANDØRER

KOBLE TIL STRIPE-BETALINGER

Kortbetalinger som tas via bestillingssiden din på Foxi.food, belastes en Stripe-konto som tilhører restauranten din – Foxi.food oppbevarer aldri pengene dine. Denne veiledningen tar deg gjennom tilkoblingen av kontoen, hvordan du leser utbetalingene dine og hvordan du håndterer refusjoner.



www.foxifood.com/help/

Oppdatert: 2026-09-05 · september 2026



INNHold

01	Hva Stripe gjør for restauranten din	2	06	Gebyrer: Stripes og Foxi.foods	5
02	Før du starter	2	07	Refusjoner og tvister	6
03	Koble til kontoen	3	08	Vanlige problemer	6
04	Utbetalinger til banken din	4	09	Hvor du finner hjelp	7
05	Hva kunden ser og betaler	4			

HVA STRIPE GJØR FOR RESTAURANTEN DIN

Hva er Stripe i Foxi.food-sammenheng?

Stripe er kortbetalingsleverandøren som er innebygd i Foxi.food. Når du aktiverer nettbetaling, opprettes det en Stripe-konto for restauranten din, og det er på den hver kortbetaling belastes. Du er selgeren: kunden betaler til restauranten din, og i dag er det restaurantens navn som vises på kundens kortutskrift. Foxi.foods gebyr skilles ut av Stripe før pengene når deg (Stripe kaller dette «application fee», plattformgebyr). Sitt eget kortgebyr belaster Stripe deg på samme konto. Inntektene dine passerer aldri gjennom Foxi.food.

Hvem eier Stripe-kontoen og pengene på den?

Det gjør du. Betalingskontoen er restaurantens egen Stripe-konto og administreres på fanen **Payments** (Betalinger) under **Settings → General → Settings** (Innstillinger → Generelt → Innstillinger). Under aktiveringen godtar du Stripes egne vilkår for tilknyttede kontoer, som regulerer verifisering, utbetalinger og tvister. Hver eier som legges til på fanen **Ownership** (Eierskap), får full tilgang til økonomi, Stripe og bankopplysninger – legg bare til personer du stoler på med bankkontoen din.

Godt å vite: administrasjonen oppsummerer det slik: «Customers pay by card directly to you — money goes to your account» (kundene betaler med kort direkte til deg – pengene går til din konto).

FØR DU STARTER

Hva må jeg ha klart?

Stripe verifiserer virksomheten din før betalinger og utbetalinger aktiveres. Aktiveringsmeldingen i administrasjonen sier: «have your business ID and bank account number ready» (ha organisasjonsnummeret og bankkontonummeret klart). Du trenger:

- organisasjonsnummeret til virksomheten;
- opplysninger om virksomheten og eieren eller den som representerer den – ifølge brukerhåndboken dekker skjemaet virksomheten, eieren og bankkontoen. Stripe kan be om mer under verifiseringen;
- bankkontoen som skal motta utbetalingene.

I dag er det bare eierkontoen som kan starte aktiveringen. Kontantbestillinger fungerer uten Stripe; kortbetalinger, gavekort, depositum for reservasjoner og betalingslenker for telefonbestillinger krever en aktiv konto.



Hvorfor må land og valuta være riktig først?

Landet ditt bestemmer valutaen, og Stripe-kontoen opprettes for den. Administrasjonen advarer: «Set the restaurant country in settings first — the Stripe account country cannot be changed later» (angi restaurantens land i innstillingene først – landet på Stripe-kontoen kan ikke endres senere). Valutaen følger landet og «låses når du kobler til Stripe-utbetalinger», som administrasjonen formulerer det; etter det er det bare support som kan endre den.

- Valuta: **Settings → General → Settings**, fanen **General** (Generelt).
- Land: **Settings → General → Settings**, fanen **Restaurant profile** (Restaurantprofil), feltet **Country (optional)** (Land (valgfritt)). Kontroller det før du klikker **Start activation** (Start aktivering); er du usikker, spør support@foxi.food først.

KOBLE TIL KONTOEN

Hvordan kobler jeg til kontoen?

1. Logg inn på <https://www.foxi.food/en/login/restaurant> med eierkontoen.
2. Åpne **Settings → General → Settings**, fanen **Payments**, underfanen **Online payments** (Nettbetalinger), og klikk **Start activation**.
3. Stripe-skjemaet åpnes inne på administrasjonssiden – du forlater ikke Foxi.food. Fyll inn virksomheten, eieren eller representanten og bankkontoen for utbetalinger, og send inn.
4. Stripes verifisering tar vanligvis noen minutter (dette er Stripes prosess, ikke Foxi.foods); klikk **Refresh status** (Oppdater status) for å se resultatet. Målet er **Stripe account is active** (Stripe-kontoen er aktiv) med begge merkene **Charges enabled** (Belastninger aktivert) og **Payouts enabled** (Utbetalinger aktivert).

Hva betyr kontostatusene?

- **Stripe account is not connected** (Stripe-kontoen er ikke tilkoblet) – det finnes ingen Stripe-konto enda; klikk **Start activation**.
- **Activation not completed** (Aktiveringen er ikke fullført) – Stripe har ikke mottatt alt som trengs; klikk **Complete activation** (Fullfør aktivering).
- **Stripe account is restricted** (Stripe-kontoen er begrenset) – Stripe ber om mer informasjon eller dokumenter; klikk **Resolve restrictions** (Løs begrensninger), og deretter **Refresh status**.
- **Stripe account is active** – både belastninger og utbetalinger er aktivert; kortbetaling kan slås på per kanal.

Trinnet **Connect payments (Stripe)** (Koble til betalinger (Stripe)) under **Overview** (Oversikt) og det røde banneret **Set up payments** (Sett opp betalinger) fører til samme skjermbilde. Sjekklisten krysser av trinnet så snart kontoen er opprettet; banneret forsvinner først ved **Stripe account is active**.

Hvordan slår jeg på kortbetaling for bestillingskanalene mine?

Når kontoen er aktiv, åpner du underfanene **Delivery payments** (Leveringsbetalinger) og **On-site payments** (Betalinger på stedet) på samme Payments-fane. Hver kanal – levering, **Dine-in (table ordering)** (Spise inne (bordbestilling)) og **Pickup** (Henting) – har bryterne **Cash payment** (Kontantbetaling) og **Online card payment** (Kortbetaling på nett). Huk av **Online card payment** der du vil ha det, og klikk **Save changes** (Lagre endringer). Bryteren for spise inne bestemmer også om en gjest ved et QR-bord kan betale regningen på nett. Et kortvalg som er huket av før Stripe er aktiv, vises ikke for kundene og utløser en rød advarsel. Betaling på din egen kortterminal er ikke en egen metode – registrer den som kontant.



UTBETALINGER TIL BANKEN DIN

Hvor ofte betaler Stripe ut, og hvor finner jeg bankkontoen min?

Utbetalingene er automatiske og følger Stripes tidsplan – i dag verken fastsetter eller endrer Foxi.food den. Administrasjonen beskriver det som «Stripe automatically pays out to your bank account (usually within 2 business days)» (Stripe betaler automatisk ut til bankkontoen din, vanligvis innen 2 virkedager) – det er Stripes standard. Den første utbetalingen etter aktivering kan ta lengre tid; tidsplanen din vises i Stripe-dashbordet.

Settings → General → Bank details (Innstillinger → Generelt → Bankopplysninger) viser utbetalingskontoen Stripe har registrert. Du kan ikke redigere kontoen på denne siden – bankkontoer administreres gjennom Stripe Connect. For å legge til eller erstatte den går du tilbake til Payments-fanen og klikker **Manage payment account** (Administrer betalingskonto); Stripe åpnes, og du endrer bankkontoen der. **No bank account on file** (Ingen bankkonto registrert) betyr at utbetalingene ikke kan starte enda.

Hvorfor står det mindre på kontoen min enn summen av bestillingene?

Bare kortinntekter betales ut – kontanter går aldri gjennom Stripe. Banken din mottar kortbetalingen minus tre ting:

1. behandlingsgebyret på 0,45 € – kundens egen linje i kassen, som betales i tillegg og går via deg til plattformen;
2. på budbestillinger: plattformens leveringsgebyr på 10 %;
3. Stripes kortgebyr, som bare vises i Stripe-dashbordet.

Payable (Til utbetaling) i månedsoppgaven din er et regnskapstall – inntekter etter Foxi-gebyrer – ikke en overføring fra Foxi.food. I dag inkluderer det kontantinntekter og ser bort fra Stripes gebyr, så det vil ikke stemme med utbetalingene dine.

Hvordan kobler jeg en utbetaling til enkeltbestillinger?

En utbetaling dekker normalt flere bestillinger. Bruk to visninger sammen:

- **Stripe-dashbordet** (**Open Stripe dashboard** – Åpne Stripe-dashbordet) lister hver utbetaling og kortbetalingene i den, med Stripes gebyr på hver.
- **Finance → Accounting → Invoices & receipts** (Økonomi → Regnskap → Fakturaer og kvitteringer) viser månedsoppgaven din – **Revenue** (Omsetning), **Foxi fees** (Foxi-gebyrer), **VAT** (MVA), **Payable** – med nedlastingene **Summary (CSV)** (Sammendrag) og **Orders (CSV)** (Bestillinger).

I dag beskrives hver Stripe-betaling som «Order» pluss bestillings-ID-en – kolonnen **ID i Orders (CSV)** – så du kan koble betalinger direkte til bestillinger. Ellers sammenligner du beløp og tidspunkt. Dokumentene sier ikke om Foxi.foods gebyr er spesifisert på Stripe-utbetalingen – månedsoppgaven er den spesifiserte kilden.

HVA KUNDEN SER OG BETALER

Hvordan ser kortbetaling ut i kassen?

Kunden velger kortalternativet, merket «Visa, Mastercard, Apple Pay, Google Pay»; lommebøkene bruker samme Stripe-konto. Alle prislinjer vises før betaling; linjene denne veiledningen handler om (beløpene står i gebyrtabellen nedenfor):

- **Processing fee** (Behandlingsgebyr) – Foxi.foods gebyr per bestilling;
- **Card payment discount** (Rabatt ved kortbetaling) – incentivet for nettbetaling, som du finansierer;
- leveringsgebyret på budbestillinger – prisen du setter; din inntekt når dine egne bud leverer. Bruker du Wolt Drive eller Uber Direct under egen avtale, fakturerer leverandøren deg separat;



- tipset – betales i samme betaling; ditt, eller ditt eget buds ved levering. Det legges ikke behandlingsgebyr på tips, men på budbestillinger inngår det i grunnlaget for leveringsgebyret på 10 %;
- totalen, med MVA-spesifikasjon for MVA-registrerte.

Hva er linjen Processing fee?

Foxi.foods gebyr per bestilling, vist for kunden som egen linje på hver nett- og appbestilling, kort som kontant. Det belastes ikke på QR-bordbestillinger eller telefonbestillinger som ansatte registrerer. På en kortbestilling trekkes det fra betalingen som plattformgebyr («application fee») når kortet belastes. I dag trekker Foxi.food ikke noe annet fra Stripe-utbetalingen din (Stripes kortgebyr kommer i tillegg – se gebyrtabellen). På en kontantbestilling krever du det inn sammen med bestillingen; månedsoppgaven fører det som skyldig til plattformen (kolonnen **Foxi fees**). Dokumentene sier ikke hvordan eller når dette gjøres opp, eller hvilket dokument du får; brukerhåndboken sier at du vil bli informert. Driver du hovedsakelig med kontanter, eller trenger du det til regnskapet, spør support@foxi.food.

Hva er kortbetalingsrabatten, og hvem finansierer den?

Kortbetalingsrabatten (standard 5 %) er et automatisk insentiv til å betale på nett. Den beregnes på varene og finansieres av restauranten din fra bestillingsprisen – til gjengjeld gjøres betalingen opp på nett, uten kontanthåndtering. I dag brukes den aldri på kontant, QR-bordbestillinger, bedriftskontoer eller behandlingsgebyret. Plattformen fastsetter satsen, og du kan ikke endre den i administrasjonen; ønsker du en annen sats, skriv til support@foxi.food.

GEBYRER: STRIPES OG FOXI.FOODS

Hvilke gebyrer gjelder for en kortbestilling?

Gebyr	Hvem krever det	Hvem betaler det	Hvor du ser det
Behandlingsgebyr, 0,45 € per bestilling	Foxi.food	Kunden (linje i kassen, kort og kontant)	Kassen, kvitteringen, månedsoppgaven (Foxi fees)
Plattformens leveringsgebyr, for tiden 10 % av varer + tips – rabatter, bare budbestillinger	Foxi.food	Du, fra bestillingsprisen	Kortbetalingen; månedsoppgaven (Foxi fees)
Stripes kortgebyr, typisk 1,5 % + 0,25 € for europeiske standardkort, rundt 2 % pluss 0,25 € for bedriftskort	Stripe (egne vilkår)	Du (Stripe-kontoen)	Bare i Stripe-dashbordet
Rabatt ved kortbetaling, standard 5 %	—	Du, fra bestillingsprisen	Kassen, månedsoppgaven (Discounts – Rabatter)

Ingen månedsavgift; ingen prosentandel på henting, QR-bord- eller telefonbestillinger.

Hvem gir meg dokumentasjon på gebyrene?

Stripe, for sine egne gebyrer – i Stripe-dashbordet (per kortbetaling) og i Stripes egne oppgaver. Foxi.foods gebyrer er spesifisert i månedsoppgaven din (se ovenfor). Foxi.food drives av Elite Digital Services, LLC, et amerikansk selskap («Leverandøren» i vilkårene). Vilårene sier at:

- Leverandøren utsteder fakturaer elektronisk til e-postadressen på kontoen din;
- gebyrene er oppgitt eksklusive MVA, og MVA-registrerte restauranter i EU bruker omvendt avgiftsplikt (reverse charge);
- gebyrendringer varsles minst 30 dager i forveien per e-post.



Har du ikke fått noen faktura per e-post, skriv til support@foxi.food. Hvordan begge gebyrene skal bokføres og MVA rapporteres – spør regnskapsføreren din.

REFUSJONER OG TVISTER

Hvordan refunderer jeg en kunde?

To måter, og begge er ditt valg – Foxi.food behandler ikke refusjoner for matbestillinger og megler ikke mellom deg og kundene dine:

- **Kanseller bestillingen. Cancel order** (Kanseller bestilling) er tilgjengelig i alle uavsluttede statuser; en vellykket kortbetaling refunderes automatisk og i sin helhet fra Stripe-kontoen din. Kunden får e-post; banken deres viser vanligvis pengene innen 5–10 virkedager.
- **Refunder i Stripe-dashbordet.** For en levert bestilling eller en delvis refusjon klikker du **Open Stripe dashboard**, finner betalingen og refunderer hele eller deler av den. Det finnes ingen refusjonsknapp i administrasjonen; i dag registreres en refusjon gjort i Stripe automatisk på bestillingen.

Hva skjer med gebyrene når jeg refunderer?

To tilfeller:

- **Du kansellerer bestillingen i administrasjonen.** Kunden refunderes automatisk i sin helhet. I dag bokføres det ikke noe Foxi.food-gebyr for en kansellert bestilling – heller ikke for en kontantbestilling kunden aldri hentet, når du først har kansellert den. En fullt refundert bestilling holdes utenfor månedsoppgaven din. Stripes eget kortgebyr reguleres av Stripes vilkår – sjekk kortbetalingen i Stripe-dashbordet.
- **Du refunderer i Stripe-dashbordet.** Dokumentene sier ikke om Foxi.foods gebyr tilbakeføres ved en slik refusjon. Sjekk kortbetalingen i Stripe, og spør support@foxi.food hvis det har betydning for deg.

Hva er en chargeback, og hvem håndterer den?

En chargeback (tvist) er at en kunde bestrider en kortbetaling hos banken sin. Siden kortbetalingen ligger på Stripe-kontoen din, trekker Stripe det omstridte beløpet fra Stripe-saldoen din mens tvisten er åpen, og tilbakefører det hvis du vinner. Du svarer i Stripe-dashbordet før Stripes frist. Nyttig dokumentasjon: bestillingsdetaljene, chatten med kunden og budets leveringsbevis-foto – **Delivery confirmation** (Leveringsbekreftelse) i administrasjonen, som systemet i dag oppbevarer i 90 dager. Om Foxi.foods gebyr og Stripes tvistegebyr blir stående hos deg ved en tapt tvist, er ikke fastsatt i dokumentene – spør support@foxi.food hvis det skjer.

VANLIGE PROBLEMER

Stripe ber om dokumenter eller stanser utbetalingene – hvem løser det?

Stripe-kontoen er din, så dette løses mellom deg og Stripe. Betalinger og utbetalinger gjenopptas etter verifisering. Hvis utbetalingene stopper:

1. Åpne **Settings** → **General** → **Settings**, fanen **Payments**, underfanen **Online payments**.
2. Ser du **Stripe account is restricted**, klikk **Resolve restrictions**, last opp det Stripe ber om, og klikk deretter **Refresh status**.
3. Sjekk **Settings** → **General** → **Bank details** for **No bank account on file** eller **Payouts disabled** (Utbetalinger deaktivert).



4. Sitter du fortsatt fast? Skriv til support@foxi.food med et skjermbilde – support tar seg av problemer på plattformsidene: en status som ikke lar seg oppdatere, en knapp som gir feil, en bestilling der betalingsstatusen ser feil ut.

En kunde har betalt, men bestillingen viser «Awaiting payment» – hva gjør jeg?

En kortbestilling dukker opp i listen din umiddelbart, men ringer eller varsler deg ikke før betalingen har gått gjennom – ikke begynn å lage den. **Awaiting payment** (Venter på betaling) betyr at kunden ikke har fullført kortsteget. En betalt bestilling refunderes bare når den kanselleres – dokumentene beskriver ingen automatisk refusjon for en betalt bestilling som ingen aksepterer, så kanseller den selv. Viser kunden deg en betalingsbekreftelse:

1. Klikk **Open Stripe dashboard** og se etter betalingen.
2. Finnes den der, men bestillingen fortsatt står som **Awaiting payment**, skriv til support@foxi.food med bestillingsnummeret og et skjermbilde.
3. Finnes den ikke der, har ingen betaling nådd Stripe-kontoen din; en bestilling som står ubetalt i 30 minutter, kanselleres automatisk.

En kunde sier at kortet ble belastet to ganger – hvem sjekker?

Kortbetalingene ligger på Stripe-kontoen din, så det er du som sjekker. Klikk **Open Stripe dashboard** og se på kundens betalinger. Ser du to kortbetalinger for én bestilling, refunderer du duplikatet i Stripe. Gi deretter support@foxi.food bestillingsnummeret og de to betalings-ID-ene som vises i Stripe. Er det bare én, si det, og be kunden sjekke med banken sin.

HVOR DU FINNER HJELP

Hvor henvender jeg meg med et Stripe-spørsmål?

- **Stripe-kontoen din** – verifiseringsforespørsler, utbetalinger, endring av bankkonto, refusjoner, tvister og Stripes gebyroppgaver håndteres i Stripe-dashbordet (**Open Stripe dashboard**).
- **Foxy.food-support** – support@foxi.food, mandag–fredag 9:00–17:00 CET. Ta med e-postadressen på kontoen, restaurantnavnet, bestillingsnummeret og et skjermbilde av statusen du ser.
- **I administrasjonen** – lenken **Manual** (Brukerhåndbok) nederst i menyen til venstre og knappen **Guide** (Veiledning) på de fleste sider.

Hvilke dokumenter regulerer dette temaet?

- Tjenestevilkår – </legal/terms-of-service/> (gebyrer, betalingsbehandling, tredjepartstjenester)
- Refusjonspolicy – </legal/refund-policy/> (refusjoner til kunder, gebyrer som ikke refunderes)
- Tjenestenivåavtale – </legal/service-level-agreement/> (supporttider)
- Databehandleravtale – </legal/data-processing-agreement/> (Stripe som underdatabehandler)
- Priser – </pricing/>

Nettversjonen av denne veiledningen finner du på <https://www.foxifood.com/nb/help/payments/stripe/>. For den regnskaps- og MVA-messige behandlingen av kortinntekter, refusjoner og gebyrer, spør regnskapsføreren din – plattformen leverer dataene, ikke skatterådgivning.

HAR DU FORTSATT SPØRSMÅL?

Teknisk support for restauranter er tilgjengelig per e-post. Oppgi navnet på restauranten din og, der det er relevant, bestillingsnummeret.

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



Skann for å åpne den nyeste versjonen av denne veiledningen på nett: www.foxifood.com/nb/help/payments/stripe/