



HANDLEIDING VOOR RESTAURANTS

HOE FOXI.FOOD WERKT

Foxi.food is een technologieplatform: het geeft uw restaurant een eigen bestelsite, bestellen met een QR-code aan tafel en onlinebetalingen. U blijft de verkoper — deze handleiding legt uit wat dat in de praktijk betekent.



www.foxifood.com/help/

Bijgewerkt: 2026-09-05 · september 2026



INHOUD

01	Wat Foxi.food is — en wat niet	2	06	Support: wie helpt wie	5
02	Hoe uw klanten bestellen	2	07	Uw gegevens en uw klanten	6
03	Wat u in de beheeromgeving krijgt	3	08	Landen en de overeenkomst	6
04	Wat het kost, en wie de betaling ontvangt	4	09	Waar u hulp vindt	7
05	Wat uw klanten zien	4			

WAT FOXI.FOOD IS — EN WAT NIET

Wat krijg ik precies?

Uw eigen bestelsite, bestellen met een QR-code aan tafel, online kaartbetalingen en een beheeromgeving op <https://www.foxi.food/nl/login/restaurant>. Het is software die u zelf beheert, geen verkoopkanaal waarbij u zich aansluit. Foxi.food is geen marktplaats of tussenpersoon, bezorgt geen maaltijden, heeft geen koeriers in dienst, staat uw gasten niet te woord en geeft geen fiscaal, boekhoudkundig, juridisch of levensmiddelenhygiënisch advies. Er zijn geen maandelijkse kosten en geen aansluitkosten. De kosten van het platform staan hieronder, onder “Wat het kost”. De stappen om alles in te richten staan in </nl/help/getting-started/>.

Welke partijen zijn hierbij betrokken?

Vier, en maar één daarvan verkoopt eten.

- **U** — de ondernemer en verkoper: elke bestelling is uw overeenkomst met uw klant, dus de voorwaarden, de klachten (30 dagen), de allergenen- en prijsinformatie en de bon zijn van u.
- **Uw klanten** — zij kopen bij u; hun FOXI ID-account valt onder de Gebruiksvoorwaarden en de Privacyverklaring van FOXI ID.
- **Foxi.food** — de technologieaanbieder, Elite Digital Services, LLC (Dover, Delaware, VS), met een AVG-vertegenwoordiger voor de EU in Boedapest.
- **Stripe** — de aanbieder van kaartbetalingen, op een account op naam van uw restaurant.

HOE UW KLANTEN BESTELLEN

Waar komen mijn bestellingen vandaan?

Alle vier de routes komen in dezelfde bestellijst terecht:

- uw eigen bestelsite;
- de klantenapp van Foxi.food, als uw gast die al heeft geïnstalleerd;
- een QR-code op tafel;
- telefonische en baliebestellingen die uw personeel invoert.

Bezorging en afhalen werken via de site, in de app en bij bestellingen die het personeel invoert. Dine-in loopt via het QR-kanaal.



Hoe zet ik een kanaal aan of uit?

Onder **Instellingen** → **Algemeen** → **Instellingen** staat het blok **Bestelkanalen** met drie schakelaars: **Bezorging per koerier**, **Afhalen** en **Tafelbestellingen (QR)**. Een uitgezet kanaal verdwijnt direct uit het afrekenen; voor de site, de app en de door personeel ingevoerde bestellingen is er geen aparte schakelaar. De schakelaar **Bestellingen accepteren** in de bovenbalk pauzeert alles, ook de bestellingen die uw personeel invoert.

Kunnen gasten aan tafel bestellen en betalen?

Ja, via het QR-kanaal; de code opent de app als de gast die heeft, en anders uw bestelpagina. Elke ronde gaat naar de keuken op één open rekening; daarna betaalt de gast met de telefoon of bij uw personeel. Betalen met de telefoon vereist een actief Stripe-account en **Online kaartbetaling** aangezet voor **Dine-in (tafelbestellingen)**. U vindt dat onder **Instellingen** → **Algemeen** → **Instellingen**, tabblad **Betalingen**, sectie **Betalingen ter plaatse**; de schakelaars voor bezorging en afhalen staan daar los van. Uw keuken of uw personeel accepteert elke QR-tafelbestelling.

Waarvoor is de gedeelde klantenapp?

Foxi.food publiceert één klantenapp voor al zijn restaurants. Een gast die de app heeft geïnstalleerd, ziet uw menu in zijn of haar eigen taal en bestelt bij u; die bestellingen komen net als webbestellingen in uw beheeromgeving binnen. Elk restaurant heeft zijn eigen bestelsite onder een eigen domein of subdomein. De enige gegevens die tussen restaurants worden gedeeld, zijn contactgegevens om het afrekenen voor te vullen.

WAT U IN DE BEHEEROMGEVING KRIJGT

Wat kan mijn team daar doen?

Bestellingen komen binnen met geluid, een melding en desgewenst een geprint bonnetje; u accepteert ze met een bereidingstijd. De knoppen **Keukenweergave** en **Servicemodus** op het dashboard openen de tabletschermen. Iedereen krijgt een eigen login en een **Rol**: boekhouding, instellingen, weergave, domein, bezorgprijzen, uitbetalingen en campagnes zijn alleen voor de eigenaar, en alleen een operationeel manager of shiftleider ziet ook de omzet.

Wat kan ik er nog meer dan bestellingen aannemen?

In dezelfde beheeromgeving:

- **Menu** — categorieën, items, optiegroepen, een **Weekmenu** en te bewerken AI-vertalingen in 24 talen.
- **Bezorging** — koeriers, zones, afstandsstaffels en uitbetalingsoverzichten onder **Operationeel** → **Bezorging**.
- **Marketing** — promocodes, **Loyaliteitsprogramma**, cadeaubonnen, **Last-call-aanbiedingen**.
- **Klanten** — de klantenlijst en **Meldingen**, waarmee u de gasten mailt die bij het bestellen marketingtoestemming gaven.
- **Financiën** — **Omzet & statistieken**, de **Maandafrekening** onder **Boekhouding** → **Facturen & bonnen**, en exports naar CSV of JSON.

Koppelt het aan mijn kassa of mijn boekhoudprogramma?

Op eigen kracht vandaag niet. De catalogus onder **Instellingen** → **Integraties** noemt kassa-, fiscale, boekhoud- en bezorgsystemen, allemaal met de vermelding **Binnenkort beschikbaar**. Alleen **Foxi API & Webhooks** en Stripe werken vandaag, dus er komt niets automatisch in uw kassa of uw boekhoudprogramma terecht. Welke bestellingen u daar registreert, wanneer, en hoe u een online kaartbetaling boekt, zijn vragen voor uw boekhouder. Een programmeur of uw kassaleverancier kan bestellingen ophalen via **API-sleutels** en **Webhooks**.



WAT HET KOST, EN WIE DE BETALING ONTVANGT

Wat kost Foxi.food?

Web- en app-bestellingen dragen de verwerkingskosten van Foxi.food van 0,45 €, die uw klant als aparte regel bij het afrekenen betaalt, bij kaart en contant. Uitzonderingen stelt het platform in. Buiten de eurozone is het een vast bedrag in de lokale munt, geen omrekening — 11,50 CZK, 1,90 PLN, 180 HUF (/nl/help/payments-and-fees/). QR-tafelbestellingen en telefonische bestellingen die het personeel invoert, dragen geen verwerkingskosten. Bij kaartbestellingen worden ze automatisch ingehouden; bij een contante bestelling int u ze zelf. Uw **Maandafrekening** onder **Financiën → Boekhouding → Facturen & bonnen** boekt ze dan in de kolom **Foxi-kosten** als verschuldigd aan het platform. Het platform laat u weten hoe en wanneer u dat verrekent. De korting bij kaartbetaling, standaard 5 %, financiert u zelf.

Wat kosten koeriersbestellingen?

Het actuele kostenoverzicht in de **Handleiding** in de beheeromgeving en uw maandafrekening tonen een platformbezorgvergoeding op koeriersbestellingen (momenteel 10 %); zie /nl/help/payments-and-fees/. Verrast een bedrag in de kolom **Foxi-kosten** u, mail dan naar support@foxi.food met de maand en het bestelnummer. De bezorgkosten en de servicekosten die u zelf instelt, zijn uw eigen omzet wanneer uw eigen koeriers bezorgen. Een externe aanbieder (Wolt Drive, Uber Direct) rekent apart met u af, onder uw eigen contract.

Wie krijgt de fooi?

Uw restaurant. Een fooi wordt met de bestelling afgerekend en komt op uw eigen Stripe-account; bezorgt uw eigen koerier, dan wordt de fooi aan die koerier toegekend. Bij koeriersbestellingen wordt de platformbezorgvergoeding berekend over gerechten plus fooi minus kortingen; over een fooi worden geen verwerkingskosten gerekend. Aan een QR-tafel blijven de hele rekening en de fooi bij u. Voor uw boekhouding en uw loonadministratie vraagt u het uw boekhouder. Betaalde extra's staan daar los van: een domein, advertentiecampaagnes (mediabudget plus 10 % servicekosten) en influencerpromotie (vanaf 5 % commissie).

Heb ik ook een contract met Stripe?

In feite wel. Tijdens de activering opent u een Stripe-account op naam van uw restaurant en accepteert u de overeenkomst van Stripe. Daarmee is uw restaurant ook aan de betaalkant de verkoper, en op het kaartafschrift staat de naam van uw restaurant. Het geld komt daar rechtstreeks binnen en Foxi.food houdt uw omzet nooit vast. Stripe brengt zijn eigen kaartkosten in rekening, meestal 1,5 % tot 2 %, plus 0,25 € per transactie, onder zijn eigen voorwaarden. Uw Stripe-dashboard toont de tarieven die voor uw account gelden. Terugbetalingen, uitbetalingen en geschillen regelt u in Stripe — zie /nl/help/payments/stripe/.

WAT UW KLANTEN ZIEN

Hoe ziet de bestelpagina er voor hen uit?

Als die van u. Logo, foto's en kleuren komen uit **Business → Website → Weergave**, en het adres is uw eigen subdomein of uw eigen domein. Afrekenen werkt zonder account. Het mandje toont elke prijsregel voordat de gast betaalt — uw prijzen, de kosten, de fooi en een eventuele korting.

Welke voorwaarden zien mijn gasten?

De uwe, op de pagina /terms van uw besteladres, bij de registratie aangemaakt. Ze zeggen dat de overeenkomst tot stand komt wanneer u de bestelling bevestigt, en dat u klachten binnen 30 dagen afhandelt. Zo bekijkt u ze na:

1. Open **Instellingen → Algemeen → Instellingen**, tabblad **Voorwaarden & beleid**.
2. Lees **Voorwaarden (HTML)** — platte tekst werkt.



3. Controleer de formulering over annuleren: het model staat annuleren alleen toe voordat u bevestigt; het systeem staat het op dit moment toe totdat de bestelling als gereed is gemarkeerd.
4. Klik op **Voorbeeld** en sla op.

Het is uw overeenkomst met uw klant, dus laat uw eigen jurist ernaar kijken.

Wat is FOXI ID, en wat betekent het voor mij?

FOXI ID is het gedeelde klantaccount: één e-mailadres en wachtwoord werken op elke Foxi.food-bestelsite en vullen de gegevens van de gast bij uw afrekenen alvast in. De Voorwaarden vragen twee dingen terug. Vertel uw klanten dat het bestelsysteem op FoxiFood-technologie werkt en dat het inloggen via FOXI ID gaat. En houd de Gebruiksvoorwaarden en de Privacyverklaring van FOXI ID op uw pagina, zoals ze worden aangeleverd en zonder wijzigingen — het veld **Voorwaarden (HTML)** is daarvoor de eenvoudigste plek.

Wie geeft de bon uit — ik of het systeem?

U. U bent de verkoper, dus het fiscale of kassabonnetje geeft u zelf uit. In uw naam verstuurt het platform de bestelbevestigingen, de meldingen dat een bestelling klaar is en een bonmail — een betaalbewijs met btw-specificatie, geen fiscaal document. Uw Landspecifieke Voorwaarden noemen het fiscale stelsel van uw land waar dat bestaat: het kassasysteem en de bonverplichting waaraan u zich moet houden. Welke verplichtingen voor u gelden, en hoe, is een vraag voor uw boekhouder.

Hoe worden bedrijfsaccounts gefactureerd?

U factureert het bedrijf zelf. Onder **Financiën → Boekhouding → Bedrijfsaccounts** heeft elk account een maandelijkse **Afrekening**, en daaruit maakt u de factuur op — Foxi.food factureert niets aan uw zakelijke klanten. Bestellingen op een bedrijfsaccount worden als contante bestellingen geplaatst, dus de korting bij kaartbetaling geldt niet; de regels voor contante bestellingen hierboven blijven gelden.

SUPPORT: WIE HELPT WIE

Wie zorgt voor mijn klanten?

U. Foxi.food levert geen consumentensupport: de supportpagina en de klantmails sturen gasten naar u terug. Uw gereedschap zit in de bestelling zelf: een chat met de klant en **Vervanging voorstellen** wanneer een gerecht op is. Klachten over het eten, ontbrekende gerechten of een late bezorging zijn voor u. Eén uitzondering: het FOXI ID-account van een gast, waarvoor vragen over inloggen en verwijderen naar support@foxi.food gaan.

Wat dekt de support van Foxi.food zelf?

De software, niet uw gasten. Support gaat per e-mail; u mag in uw eigen taal schrijven, al is volgens de Voorwaarden de Engelse tekst bindend. U kunt een kritieke storing altijd melden, en volgens de documenten wordt die zo snel mogelijk aangepakt. De gemeten reactietijd begint wanneer de support de melding bevestigt, van maandag tot en met vrijdag, 9:00–17:00 CET. Reken op een uur voor een dienst die uitgevallen is en vier uur voor betalingen die mislukken. Dat zijn reactietijden, geen oplostijden.

Wat gebeurt er als de dienst uitvalt?

Foxi.food streeft naar 99,5 % beschikbaarheid per maand, maar dat is een streefwaarde: dat percentage niet halen geeft u op zichzelf geen recht op een vergoeding. Voor een aaneengesloten storing van meer dan 72 uur in een factuurmaand kan een vergoeding naar rato worden toegekend (/legal/refund-policy/). Aangekondigd onderhoud telt



niet mee. Gebeurtenissen buiten de macht van de aanbieder ook niet — overmacht, DDoS, storingen bij Stripe, bij DNS-aanbieders, bij registrars of bij de hostingpartij. En ook niets wat aan uw kant is veroorzaakt, zoals een verlopen domein. Bètafuncties zijn uitgesloten (/legal/service-level-agreement/).

UW GEGEVENS EN UW KLANTEN

Van wie zijn de gegevens?

Van u. Volgens de Voorwaarden behoudt u alle rechten op uw gegevens, en de klantgegevens die via uw bestelsite worden verzameld “behoren uitsluitend toe aan de restaurantpartner die die website exploiteert”. Exporteer wanneer u wilt: **Financiën → Boekhouding → Gegevensexport** geeft transacties, bestellingen of koeriersuitbetalingen als CSV of JSON (maximaal 10.000 records). **Instellingen → Beveiliging & gegevens → Gegevens & export** is de JSON-export voor de dataportabiliteit uit de AVG.

Goed om te weten: het platform is niet uw boekhoudarchief. De Voorwaarden maken back-ups uw taak: exporteer maandelijks, en voordat u de strikte AVG-verwijdermodus aanzet. Vraag uw boekhouder hoe lang u de gegevens moet bewaren.

Wie is de verwerkingsverantwoordelijke?

U bepaalt wat er met de bestelgegevens van uw klanten gebeurt. U bent de verwerkingsverantwoordelijke, en Elite Digital Services, LLC verwerkt ze voor u onder de Verwerkersovereenkomst. Voor de gegevens van het FOXI ID-account — inloggegevens, authenticatiesessies en de gegevens waarmee het afrekenen wordt voorgevuld — maken de Voorwaarden Elite Digital Services de verwerkingsverantwoordelijke. Noem die verdeling in de privacyinformatie die u publiceert (/legal/foxi-id-privacy-notice/). De overeenkomst is onderdeel van de Voorwaarden; Stripe, DigitalOcean en Brevo zijn de subverwerkers ervan. Uw eigen verplichtingen blijven de uwe: privacyinformatie, cookietoestemming, verzoeken van klanten over hun gegevens, en meldingen van datalekken aan Foxi.food binnen 24 uur en aan uw toezichthouder binnen 72 uur.

LANDEN EN DE OVEREENKOMST

Welke landen kunnen zich registreren?

Restaurants in de 70 landen die onder /legal/country-terms/ staan, kunnen zich registreren, elk met een addendum in de eigen taal; die Landspecifieke Voorwaarden gaan boven de algemene Voorwaarden. Restaurants in andere landen die Stripe ondersteunt, kunnen zich op dit moment ook registreren, onder de algemene Voorwaarden. In sommige landen beoordeelt het platform uw registratie voordat uw pagina online komt, meestal binnen 24–48 uur. Registreer u op <https://www.foxi.food/nl/register/restaurant>. De dienst is alleen voor ondernemingen, eenmanszaken inbegrepen.

Waarmee ga ik eigenlijk akkoord?

Met één overeenkomst, samengesteld uit de documenten hieronder. De kern zijn de Servicevoorwaarden, de prijslijst op de website en uw Landspecifieke Voorwaarden. Ze begint zodra uw registratie is gelukt en loopt per maand. Het recht van Delaware is erop van toepassing, restaurants in de EU en de EER kunnen ook naar een rechter in Boedapest stappen, en dwingend lokaal recht blijft gelden. Restaurants in de VS gaan in plaats daarvan naar arbitrage, op grond van artikel 19.



Hoe beëindig ik de overeenkomst?

Zeg op in uw accountinstellingen of per e-mail naar support@foxi.food; de opzegging gaat in op de laatste dag van de lopende kalendermaand, en openstaande kosten blijven verschuldigd. Foxi.food houdt een opzegtermijn van ten minste 30 dagen aan wanneer het de overeenkomst zonder reden beëindigt, en dezelfde termijn vóór een prijs- of voorwaardenwijziging. Maar het kan de overeenkomst per direct beëindigen bij een ernstige schending van de Voorwaarden, bij insolventie, of bij gedrag dat het platform blootstelt aan maatregelen van toezichthouders (Voorwaarden §16.3, §17.3). U hebt dan 30 kalenderdagen om uw gegevens te exporteren, tenzij het account is geblokkeerd.

WAAR U HULP VINDT

Bij wie kan ik terecht, en waarvoor?

- **Foxy.food-support** — support@foxi.food, ma-vr 9:00–17:00 CET. Vermeld het e-mailadres van uw account, de naam van uw restaurant en wat u verwachtte.
- **In de beheeromgeving** — **Handleiding** in het linkermenu, de knop **Rondleiding** op elke pagina, **Vraag het Foxi** rechtsonder.
- **Uw boekhouder** — btw, fiscale registratie en de boekhouding.
- **Andere handleidingen** — </nl/help/getting-started/>, </nl/help/payments-and-fees/>, </nl/help/payments/stripe/>.

Welke documenten zijn op dit onderwerp van toepassing?

- Servicevoorwaarden, Landspecifieke Voorwaarden, Prijzen — </legal/terms-of-service/>, </legal/country-terms/>, [pricing/](/pricing/)
- Privacy, Gegevensverwerking, AVG, Cookies — </legal/privacy-policy/>, </legal/data-processing-agreement/>, </legal/gdpr/>, </legal/cookies/>
- Toegestaan gebruik, Terugbetalingen, Serviceniveau — </legal/acceptable-use-policy/>, </legal/refund-policy/>, </legal/service-level-agreement/>
- Gebruiksvoorwaarden en Privacyverklaring van FOXI ID — </legal/foxi-id-terms-of-use/>, </legal/foxi-id-privacy-notice/> — publiceer beide op uw eigen bestelpagina

NOG VRAGEN?

Technische ondersteuning voor restaurants is beschikbaar per e-mail. Vermeld de naam van uw restaurant en, indien van toepassing, het bestelnummer.

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



Scan om de nieuwste versie van deze handleiding online te openen: www.foxifood.com/nl/help/how-it-works/