



BETALINGSUDBYDERE

# TILSLUTNING AF STRIPE-BETALINGER

Kortbetalinger, der gennemføres via din Foxi.food-bestillingsside, trækkes på en Stripe-konto, som tilhører din restaurant — Foxi.food opbevarer aldrig dine penge. Denne vejledning fører dig gennem tilslutningen af kontoen, forklarer dine udbetalinger og viser, hvordan du håndterer refusioner.



[www.foxifood.com/help/](https://www.foxifood.com/help/)

Opdateret: 2026-09-05 · september 2026



## INDHOLD

|    |                                    |   |    |                                |   |
|----|------------------------------------|---|----|--------------------------------|---|
| 01 | Hvad Stripe gør for din restaurant | 2 | 06 | Gebyrer: Stripes og Foxi.foods | 5 |
| 02 | Før du begynder                    | 2 | 07 | Refusioner og indsigelser      | 5 |
| 03 | Tilslutning af din konto           | 3 | 08 | Almindelige problemer          | 6 |
| 04 | Udbetalinger til din bank          | 3 | 09 | Hvor du kan få hjælp           | 7 |
| 05 | Hvad kunden ser og betaler         | 4 |    |                                |   |

## HVAD STRIPE GØR FOR DIN RESTAURANT

### Hvad er Stripe i Foxi.food-sammenhæng?

Stripe er den kortbetalingsudbyder, der er indbygget i Foxi.food. Når du aktiverer online-betalinger, oprettes der en Stripe-konto til din restaurant, og alle kortbetalinger trækkes på den. Du er sælgeren: kunden betaler til din restaurant, og i dag er det restaurantens navn, der står på kundens kontoudtog. Foxi.foods gebyr fraregnes af Stripe, før pengene når frem til dig (Stripe kalder det et “application fee”). Stripe opkræver sit eget kortgebyr hos dig på samme konto. Din omsætning passerer aldrig gennem Foxi.food.

### Hvem ejer Stripe-kontoen og pengene på den?

Det gør du. Betalingskontoen er din restaurants egen Stripe-konto, som administreres under fanen **Betalinger** i **Indstillinger** → **Generelt** → **Indstillinger**. Under aktiveringen accepterer du Stripes egne vilkår for tilsluttede konti, som regulerer verificering, udbetalinger og indsigelser. Alle ejere, der tilføjes under fanen **Ejerskab**, får fuld adgang til økonomi, Stripe og bankoplysninger — tilføj kun personer, du ville betro din bankkonto.

**Godt at vide:** administrationen opsummerer det sådan: “Kunder betaler med kort direkte til dig — pengene går til din konto.”

## FØR DU BEGYNDER

### Hvad skal jeg have klar?

Stripe verificerer din virksomhed, før betalinger og udbetalinger slås til. Aktiveringsmeddelelsen i administrationen siger: “hav dit CVR-nummer og kontonummer klar”. Du skal bruge:

- dit CVR-nummer (virksomhedens registreringsnummer);
- oplysninger om virksomheden og dens ejer eller repræsentant — ifølge manualen dækker formularen virksomheden, ejeren og bankkontoen. Stripe kan bede om mere under verificeringen;
- den bankkonto, der skal modtage udbetalingerne.

I dag er det kun ejerens konto, der kan starte aktiveringen. Kontantordrer fungerer uden Stripe; kortbetalinger, gavekort, depositum ved reservationer og betalingslinks til telefonordrer kræver en aktiv konto.

### Hvorfor skal land og valuta være rigtige først?

Dit land bestemmer din valuta, og Stripe-kontoen oprettes til den. Administrationen advarer: “Indstil først restaurantens land i indstillingerne — Stripe-kontoens land kan ikke ændres senere.” Valutaen følger dit land og “låses, når du forbinder Stripe-udbetalinger”, som administrationen udtrykker det; derefter kan kun supporten ændre den.

- Valuta: **Indstillinger** → **Generelt** → **Indstillinger**, fanen **Generelt**.



- Land: **Indstillinger** → **Generelt** → **Indstillinger**, fanen **Restaurantprofil**, feltet **Land (valgfrit)**. Tjek det, før du klikker på **Start aktivering**; er du i tvivl, så spørg først support@foxi.food.

## TILSLUTNING AF DIN KONTO

### Hvordan tilslutter jeg kontoen?

1. Log ind på <https://www.foxi.food/da/login/restaurant> med ejerkontoen.
2. Åbn **Indstillinger** → **Generelt** → **Indstillinger**, fanen **Betalinger**, underfanen **Online-betalinger**, og klik på **Start aktivering**.
3. Stripe-formularen åbner inde på administrationssiden — du forlader ikke Foxi.food. Udfyld oplysningerne om virksomheden, ejeren eller repræsentanten og bankkontoen til udbetalinger, og indsend dem.
4. Stripes verificering tager normalt få minutter (det er Stripes proces, ikke Foxi.foods); klik på **Opdater status** for at se resultatet. Målet er **Stripe-konto er aktiv** med begge mærkater **Debittering aktiveret** og **Udbetalinger aktiveret**.

### Hvad betyder kontoens forskellige tilstande?

- **Stripe-konto er ikke forbundet** — der findes endnu ingen Stripe-konto; klik på **Start aktivering**.
- **Aktiveringen er ikke fuldført** — Stripe har ikke modtaget alt, hvad der skal til; klik på **Fuldfør aktivering**.
- **Stripe-konto er begrænset** — Stripe beder om flere oplysninger eller dokumenter; klik på **Løs begrænsninger** og derefter på **Opdater status**.
- **Stripe-konto er aktiv** — både debitering og udbetalinger er slået til; kortbetaling kan nu slås til pr. kanal.

Trinnet **Tilslut betalinger (Stripe)** under **Oversigt** og det røde banner **Opsæt betalinger** fører til samme skærm. Tjeklisten afkrydser trinnet, så snart kontoen er oprettet; banneret forsvinder først ved **Stripe-konto er aktiv**.

### Hvordan slår jeg kortbetaling til for mine bestillingskanaler?

Når kontoen er aktiv, åbner du underfanerne **Leveringsbetalinger** og **Betalinger på stedet** under samme fane **Betalinger**. Hver kanal — levering, **Serveringssteder (bordbestilling)** og **Afhentning** — har kontakter for **Kontantbetaling** og **Online-kortbetaling**. Sæt flueben ved **Online-kortbetaling**, hvor du ønsker det, og klik på **Gem ændringer**. Kontakten for spisning på stedet bestemmer også, om en gæst ved et QR-bord kan betale regningen online. En kortmulighed, der er slået til, før Stripe er aktiv, vises ikke for kunderne og udløser en rød advarsel. Betaling på din egen kortterminal er ikke en separat metode — registrér den som kontant.

## UDBETALINGER TIL DIN BANK

### Hvor ofte udbetaler Stripe, og hvor finder jeg min bankkonto?

Udbetalingerne sker automatisk og følger Stripes tidsplan — i dag hverken fastsætter eller ændrer Foxi.food den. Administrationen beskriver det sådan: “Stripe betaler automatisk ud til din bankkonto (normalt inden for 2 arbejdsdage)” — det er Stripes standard. Den første udbetaling efter aktiveringen kan tage længere tid; din tidsplan vises i dit Stripe-dashboard.

**Indstillinger** → **Generelt** → **Bankoplysninger** viser den udbetalingskonto, Stripe har registreret. Du kan ikke redigere kontoen på denne side — bankkonti administreres via Stripe Connect. Vil du tilføje eller udskifte den, går du tilbage til fanen **Betalinger** og klikker på **Administrer betalingskonto**; Stripe åbner, og du ændrer bankkontoen dér. **Ingen bankkonto på fil** betyder, at udbetalingerne endnu ikke kan begynde.



## Hvorfor står der mindre på min bankkonto end summen af mine ordrer?

Kun kortomsætningen udbetales — kontanter går aldrig gennem Stripe. Din bank modtager kortbetalingen minus tre ting:

1. behandlingsgebyret på 0,45 € — kundens egen linje ved kassen, som betales oven i og går via dig til platformen;
2. på kurérordrer platformens leveringsgebyr på 10 %;
3. Stripes kortgebyr, som kun vises i dit Stripe-dashboards.

**Til udbetaling** i din månedsopgørelse er et regnskabstal — omsætning efter Foxi-gebyrer — ikke en overførsel fra Foxi.food. I dag omfatter tallet kontantomsætning og ser bort fra Stripes gebyr, så det vil ikke stemme med dine udbetalinger.

## Hvordan afstemmer jeg en udbetaling med de enkelte ordrer?

En udbetaling dækker normalt flere ordrer. Brug to visninger sammen:

- **Stripe-dashboards** (**Åbn Stripe-dashboards**) viser hver udbetaling og de kortbetalinger, den består af, med Stripes gebyr på hver enkelt.
- **Økonomi → Regnskab → Fakturaer og kvitteringer** viser din månedsopgørelse — **Omsætning, Foxi-gebyrer, Moms, Til udbetaling** — med downloads af **Opsummering (CSV)** og **Bestillinger (CSV)**.

I dag er hver Stripe-betaling beskrevet som "Order" efterfulgt af ordre-id'et — kolonnen **ID** i **Bestillinger (CSV)** — så du kan matche betalinger direkte med ordrer. Ellers sammenligner du beløb og tidspunkt. Dokumenterne siger ikke, om Foxi.foods gebyr specificeres på Stripe-udbetalingen — månedsopgørelsen er den specificerede kilde.

## HVAD KUNDEN SER OG BETALER

### Hvordan ser kortbetaling ud ved kassen?

Kunden vælger kortmuligheden, der er mærket "Visa, Mastercard, Apple Pay, Google Pay"; wallets bruger samme Stripe-konto. Alle prislinjer vises, inden der betales; de linjer, denne vejledning handler om (beløbene står i gebyrtabellen nedenfor):

- **Behandlingsgebyr** — Foxi.foods gebyr pr. ordre;
- **Rabat ved kortbetaling** — det incitament til online-betaling, som du finansierer;
- leveringsgebyret på kurérordrer — den pris, du selv fastsætter; din omsætning, når dine egne kurérer leverer. Bruger du Wolt Drive eller Uber Direct på din egen kontrakt, fakturerer den udbyder dig separat;
- drikkepengene — betales i samme betaling; de er dine, eller din egen kurérs ved en levering. Der lægges ikke behandlingsgebyr på drikkepenge, men på kurérordrer indgår de i grundlaget for leveringsgebyret på 10 %;
- totalen, med momsspecifikation for momsregistrerede.

### Hvad er linjen Behandlingsgebyr?

Foxi.foods gebyr pr. ordre, som vises for kunden som en egen linje på alle web- og app-ordrer, uanset kort eller kontant. Det opkræves ikke på QR-bordordrer eller telefonordrer indtastet af personalet. På en kortordre trækkes det fra betalingen som et application fee, når kortet debiteres. I dag fratrækker Foxi.food ikke andet fra din Stripe-udbetaling (Stripes kortgebyr er separat — se gebyrtabellen). På en kontantordre opkræver du det sammen med ordren; din månedsopgørelse registrerer det som skyldigt til platformen (kolonnen **Foxi-gebyrer**). Dokumenterne siger ikke, hvordan eller hvornår det afregnes, eller hvilket dokument du modtager; manualen siger, at du vil blive informeret. Driver du en overvejende kontantbaseret forretning, eller har du spørgsmål til bogføringen, så kontakt [support@foxi.food](mailto:support@foxi.food).



## Hvad er rabatten ved kortbetaling, og hvem finansierer den?

Rabatten ved kortbetaling (som standard 5 %) er et automatisk incitament til at betale online. Den beregnes på varerne og finansieres af din restaurant fra ordreprisen — til gengæld afregnes betalingen online uden håndtering af kontanter. I dag gives den aldrig på kontantbetaling, QR-bordordrer, firmakonti eller behandlingsgebyret. Platformen fastsætter satsen, og du kan ikke ændre den i administrationen; ønsker du en anden sats, så skriv til [support@foxi.food](mailto:support@foxi.food).

## GEBYRER: STRIPES OG FOXI.FOODS

### Hvilke gebyrer gælder for en kortordre?

| Gebyr                                                                                                           | Hvem opkræver det    | Hvem betaler det                           | Hvor du ser det                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
| Behandlingsgebyr, 0,45 € pr. ordre                                                                              | Foxi.food            | Kunden (linje ved kassen, kort og kontant) | Kassen, kvittering, opgørelse ( <b>Foxi-gebyrer</b> ) |
| Platformens leveringsgebyr, i dag 10 % af varer + drikkepenge – rabatter, kun kurérordrer                       | Foxi.food            | Dig, fra ordreprisen                       | Kortbetaling; opgørelse ( <b>Foxi-gebyrer</b> )       |
| Stripes kortgebyr, typisk 1,5 % + 0,25 € for almindelige europæiske kort, omkring 2 % plus 0,25 € for firmakort | Stripe (egne vilkår) | Dig (Stripe-konto)                         | Kun Stripe-dashboardet                                |
| Rabat ved kortbetaling, som standard 5 %                                                                        | —                    | Dig, fra ordreprisen                       | Kassen, opgørelse ( <b>Rabatter</b> )                 |

Intet månedligt gebyr; ingen procentsats på afhentnings-, QR-bord- eller telefonordrer.

### Hvem giver mig et bilag for gebyrerne?

Det gør Stripe for sine egne gebyrer — i Stripe-dashboardet (pr. kortbetaling) og i Stripes egne opgørelser. Foxi.foods gebyrer specificeres i din månedsopgørelse (se ovenfor). Foxi.food drives af Elite Digital Services, LLC, et amerikansk selskab ("Udbyderen" i vilkårene). Ifølge vilkårene gælder:

- Udbyderen udsteder fakturaer elektronisk til din kontos e-mailadresse;
- gebyrerne er angivet ekskl. moms, og momsregistrerede restauranter i EU anvender omvendt betalingspligt;
- gebyrændringer varsles med mindst 30 dages frist pr. e-mail.

Har du ikke modtaget en faktura pr. e-mail, så skriv til [support@foxi.food](mailto:support@foxi.food). Hvordan begge gebyrer skal bogføres, og hvordan momsen skal indberettes — spørg din revisor.

## REFUSIONER OG INDSIGELSER

### Hvordan refunderer jeg en kunde?

Der er to måder, og beslutningen er din — Foxi.food behandler ikke refusioner for madordrer og mægler ikke mellem dig og dine kunder:

- **Annullér ordren.** Annuller ordre er tilgængelig i alle ufærdige tilstande; en gennemført kortbetaling refunderes automatisk og fuldt ud fra din Stripe-konto. Kunden får en e-mail; kundens bank viser normalt pengene inden for 5–10 arbejdsdage.



- **Refundér i Stripe-dashboardet.** Ved en leveret ordre eller en delvis refusion klikker du på **Åbn Stripe-dashboard**, finder betalingen og refunderer hele eller en del af beløbet. Der er ingen refusionsknap i administrationen; i dag registreres en refusion foretaget i Stripe automatisk på ordren.

## Hvad sker der med gebyrerne, når jeg refunderer?

To tilfælde:

- **Du annullerer ordren i administrationen.** Kunden refunderes automatisk fuldt ud. I dag bogføres der intet Foxi.food-gebyr for en annulleret ordre — heller ikke for en kontantordre, kunden aldrig afhentede, når du annullerer den. En fuldt refunderet ordre udelades af din opgørelse. Stripes eget kortgebyr følger Stripes vilkår — tjek kortbetalingen i dit Stripe-dashboard.
- **Du refunderer i Stripe-dashboardet.** Dokumenterne siger ikke, om Foxi.foods gebyr returneres ved en sådan refusion. Tjek kortbetalingen i Stripe, og spørg support@foxi.food, hvis det har betydning for dig.

## Hvad er en chargeback, og hvem håndterer den?

En chargeback (indsigelse) er, når en kunde gør indsigelse mod en kortbetaling hos sin bank. Fordi kortbetalingen ligger på din Stripe-konto, trækker Stripe det omstridte beløb fra din Stripe-saldo, mens sagen er åben, og fører det tilbage, hvis du vinder. Du svarer i Stripe-dashboardet inden Stripes frist. Nyttig dokumentation: ordredetaljerne, chatten med kunden og kurérens foto som bevis for levering — administrationens **Leveringsbekræftelse**, som systemet i dag opbevarer i 90 dage. Om Foxi.foods gebyr og Stripes indsigelsesgebyr bliver hos dig ved en tabt sag, fremgår ikke af dokumenterne — spørg support@foxi.food, hvis det sker.

## ALMINDELIGE PROBLEMER

### Stripe beder om dokumenter eller sætter udbetalinger på pause — hvem løser det?

Stripe-kontoen er din, så det løses mellem dig og Stripe. Betalinger og udbetalinger genoptages efter verificeringen. Hvis udbetalingerne stopper:

1. Åbn **Indstillinger** → **Generelt** → **Indstillinger**, fanen **Betalinger**, underfanen **Online-betalinger**.
2. Ser du **Stripe-konto er begrænset**, så klik på **Løs begrænsninger**, upload det, Stripe beder om, og klik derefter på **Opdater status**.
3. Tjek **Indstillinger** → **Generelt** → **Bankoplysninger** for **Ingen bankkonto på fil** eller **Udbetalinger deaktiveret**.
4. Sidder du stadig fast? Skriv til support@foxi.food med et skærmbillede — supporten tager sig af problemer på platformssiden: en status, der ikke opdateres, en knap, der giver fejl, en ordre, hvis betalingsstatus ser forkert ud.

### En kunde har betalt, men ordren viser “Afventer betaling” — hvad gør jeg?

En kortordre vises straks på din liste, men ringer eller giver ikke besked, før betalingen er gennemført — begynd ikke at tilberede den. **Afventer betaling** betyder, at kunden ikke har gennemført korttrinnet. En betalt ordre refunderes kun, når den annulleres — dokumenterne beskriver ingen automatisk refusion af en betalt ordre, som ingen accepterer, så annullér den selv. Hvis kunden viser dig en betalingsbekræftelse:

1. Klik på **Åbn Stripe-dashboard**, og led efter betalingen.
2. Er den der, men ordren stadig viser **Afventer betaling**, så skriv til support@foxi.food med ordrenummeret og et skærmbillede.
3. Er den der ikke, er der ikke nået nogen betaling frem til din Stripe-konto; en ordre, der er ubetalt i 30 minutter, annulleres automatisk.



## En kunde siger, at kortet er trukket to gange — hvem tjekker det?

Kortbetalingerne ligger på din Stripe-konto, så det er dig, der tjekker. Klik på **Åbn Stripe-dashboard**, og se kundens betalinger. Ser du to kortbetalinger for én ordre, refunderer du dubletten i Stripe. Giv derefter support@foxi.food ordrenummeret og de to betalings-id'er, der vises i Stripe. Er der kun én, så sig det, og bed kunden tjekke med sin bank.

### HVOR DU KAN FÅ HJÆLP

---

#### Hvor henvender jeg mig med et Stripe-spørgsmål?

- **Din Stripe-konto** — anmodninger om verificering, udbetalinger, ændring af bankkonto, refusioner, indsigelser og Stripes gebyropgørelser håndteres i Stripe-dashboardet (**Åbn Stripe-dashboard**).
- **Foxi.food-support** — support@foxi.food, mandag–fredag 9:00–17:00 CET. Angiv din kontos e-mailadresse, restaurantens navn, ordrenummeret og et skærmbillede af den status, du ser.
- I **administrationen** — linket **Manual** nederst i venstre menu og knappen **Guide** på de fleste sider.

#### Hvilke dokumenter regulerer dette emne?

- Servicevilkår — /legal/terms-of-service/ (gebyrer, betalingsbehandling, tredjepartstjenester)
- Refusionspolitik — /legal/refund-policy/ (refusion til kunder, gebyrer der ikke refunderes)
- Serviceniveuaftale — /legal/service-level-agreement/ (supportens åbningstider)
- Databehandleraftale — /legal/data-processing-agreement/ (Stripe som underdatabehandler)
- Priser — /pricing/

Onlineversionen af denne vejledning findes på <https://www.foxifood.com/da/help/payments/stripe/>. Spørg din revisor om den regnskabs- og momsmæssige behandling af kortomsætning, refusioner og gebyrer — platformen leverer data, ikke skatterådgivning.

# 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/](http://www.foxifood.com/help/)**



Scan for at åbne den nyeste version af denne vejledning online: [www.foxifood.com/da/help/payments/stripe/](http://www.foxifood.com/da/help/payments/stripe/)