



HANDLEIDING VOOR RESTAURANTS

BETALINGEN, KOSTEN EN OVERZICHTEN

Kaartbetalingen komen op uw eigen Stripe-account, contant geld blijft in uw kassa, en Foxi.food wordt per bestelling betaald. Deze handleiding legt elke geldregel uit, het maandoorzicht en wat u aan uw boekhouder overhandigt.





INHOUD

01	Hoe het geld stroomt	2	05	Documenten voor u en voor uw klant	5
02	De verwerkingskosten van Foxy.food	2	06	Fooien	6
03	Bezorgvergoeding, kaartkosten van Stripe en de kaartkorting	3	07	Kortingen, cadeaubonnen en bedrijfsaccounts	6
04	Uw maandoverzicht	4	08	Voor uw boekhouder	6
			09	Waar u hulp vindt	7

HOE HET GELD STROOMT

Waar gaat het geld van mijn klant heen?

Rechtstreeks naar u. Een kaartbetaling wordt afgeschreven op uw eigen Stripe-account, dat Stripe naar uw bank uitbetaalt. Foxy.food houdt uw omzet nooit vast — u bent de verkoper. Het Stripe-account is van uw restaurant: u opent het tijdens de activering op uw eigen naam, en de eigen voorwaarden van Stripe zijn erop van toepassing. U beheert het onder **Instellingen → Algemeen → Instellingen**, tabblad **Betalingen** (**Betalingsaccount beheren**, **Stripe-dashboard openen**); alleen eigenaren zien het (details: </nl/help/payments/stripe/>). Er zijn geen maandelijkse kosten en geen aansluitkosten. Het platform rekent de verwerkingskosten van 0,45 €, betaald door uw klant, plus een bezorgvergoeding bij koeriersbestellingen (zie hieronder).

Wat komt er van een kaartbestelling op mijn bankrekening?

Voor elke kaartbestelling betaalt Stripe het afgeschreven bedrag uit, minus:

1. de verwerkingskosten van 0,45 € — uw klant betaalt die bovenop de prijs;
2. de platformbezorgvergoeding, alleen bij koeriersbestellingen;
3. de eigen kaartkosten van Stripe.

Stripe betaalt uit volgens zijn eigen schema, meestal binnen enkele werkdagen. Om een uitbetaling te koppelen, vergelijkt u het Stripe-dashboard met **Bestellingen (CSV)** op datum en bedrag. Stoppen de uitbetalingen, dan is de gebruikelijke oorzaak een onvolledige Stripe-verificatie: op het tabblad **Betalingen** staat dan **Stripe-account is beperkt**. Klik op **Beperkingen opheffen** en voeg toe wat Stripe vraagt. Dat lost u met Stripe op — Foxy.food kan uitbetalingen niet vrijgeven.

DE VERWERKINGSKOSTEN VAN FOXI.FOOD

Wie betaalt de verwerkingskosten en hoe hoog zijn ze?

De klant. Elke bestelling via het web of de app draagt verwerkingskosten van 0,45 €, in de winkelwagen weergegeven als aparte regel, **Verwerkingskosten**. Ze gelden voor bezorging en afhalen, met kaart en contant, tenzij het platform voor uw restaurant een uitzondering heeft ingesteld. QR-tafelbestellingen en telefonische bestellingen die uw personeel invoert, dragen ze niet. Buiten de eurozone rekent het platform een vast equivalent, geen omrekening. Op dit moment is dat 11,50 CZK in Tsjechië, 1,90 PLN in Polen en 180 HUF in Hongarije. Wilt u uw eigen bedrag weten, lees dan de regel **Verwerkingskosten** in uw winkelwagen.



Hoe worden de kosten bij een kaartbestelling geïnd?

Automatisch. Wanneer de kaart op uw Stripe-account wordt belast, geeft Stripe de kosten door aan het platform (een “application fee”). Beide platformkosten verschijnen daarna in de kolom **Foxi-kosten** van uw maandoverzicht — zie ‘Uw maandoverzicht’. De download **Bestellingen (CSV)** heeft geen kolom voor platformkosten; de verwerkingskosten van een bestelling staan als regel **Verwerkingskosten** in het detail van die bestelling.

Hoe worden de kosten bij een contante bestelling geïnd?

U int het volledige bestelbedrag, inclusief de 0,45 €, en de kosten worden meegeteld in **Foxi-kosten**. Die kolom telt kaart- en contante bestellingen bij elkaar op, zonder apart cijfer voor wat u over contante bestellingen verschuldigd bent — bij de kaartbestellingen is het al via Stripe ingehouden.

Wat de documenten op dit moment niet zeggen: hoe u de kosten van contante bestellingen betaalt, wanneer, op welk document, en wat er gebeurt in een maand met alleen contante bestellingen. De handleiding zegt dat het platform u laat weten hoe u dit afrekent. Wat u nu kunt doen:

1. bewaar het bedrag bij **Foxi-kosten** van elke afgesloten maand;
2. mail naar support@foxi.food met de maand van het overzicht en vraag hoe en wanneer u moet betalen;
3. vraag uw boekhouder hoe u het boekt.

Betaal ik de kosten over geannuleerde, terugbetaalde of niet-opgehaalde bestellingen?

Op dit moment legt een geannuleerde bestelling geen platformkosten vast. De rest hangt van de situatie af:

- **U annuleert een betaalde kaartbestelling** — klik op **Bestelling annuleren**; de terugbetaling is automatisch en volledig, en er worden geen kosten vastgelegd.
- **Contante bestelling niet opgehaald** — klik op **Bestelling annuleren**; geen kosten. Markeert u die in plaats daarvan als bezorgd, dan worden kosten vastgelegd in **Foxi-kosten**.
- **Met kaart betaalde bestelling die nooit is opgehaald** — het geld staat al op uw Stripe-account. Of u terugbetaalt, beslist u als verkoper. **Bestelling annuleren** betaalt volledig terug; een gedeeltelijke terugbetaling doet u in het Stripe-dashboard.

Een volledig terugbetaalde bestelling blijft buiten **Omzet**, **Foxi-kosten** en **Uit te betalen**.

Goed om te weten: dit is het huidige gedrag, geen contractueel recht. Het Terugbetalingsbeleid zegt dat de verwerkingskosten per bestelling en de kaartkosten van Stripe bij terugbetaalde bestellingen niet worden teruggedraaid.

BEZORGVERGOEDING, KAARTKOSTEN VAN STRIPE EN DE KAARTKORTING

Wat is de platformbezorgvergoeding bij koeriersbestellingen?

Bestellingen via web en app die door een koerier worden bezorgd, dragen een extra platformbezorgvergoeding, op dit moment 10 % van gerechten plus fooi minus kortingen. U betaalt die, en ze dekt de koeriersapp en de dispatchtools. U ziet ze in het kostenoverzicht in de **Handleiding** van de beheeromgeving en in de kolom **Foxi-kosten** van uw overzicht. Uw eigen bezorg- en servicekosten, ingesteld onder **Operationeel → Bezorging → Prijzen & regels**, blijven buiten de grondslag. De **Bezorgingskosten** die uw klant betaalt, zijn uw eigen tarief; ze blijven bij u wanneer uw eigen koeriers bezorgen.



Wat rekent Stripe en waar staan de documenten van Stripe?

Stripe rekent u zijn kaartkosten onder zijn eigen voorwaarden — Foxy.food stelt die niet vast en ontvangt ze niet. Doorgaans is dat 1,5 % + 0,25 € per transactie voor standaard Europese kaarten. Voor zakelijke kaarten is het ongeveer 2 % plus 0,25 €. De Voorwaarden en /pricing/ vermelden deze marge. De kostendocumenten van Stripe vindt u in uw Stripe-dashboard (**Stripe-dashboard openen**).

Wat is de korting bij kaartbetaling en wie financiert die?

Een automatische stimulans om online te betalen, bij het afrekenen weergegeven als **Korting bij kaartbetaling** — standaard 5 %. U financiert die uit de bestelprijs. Ze wordt alleen over de gerechten berekend en geldt op dit moment uitsluitend voor online kaartbetalingen — nooit voor contant geld, QR-tafelbestellingen, bedrijfsaccounts of de verwerkingskosten. Het platform bepaalt het percentage en u kunt het niet in de beheeromgeving wijzigen; wilt u een ander percentage, mail dan naar support@foxi.food.

Welke kosten gelden voor welke bestellingen?

Gebruik deze tabel om te zien wie wat betaalt bij elk type bestelling. De platformbezorgvergoeding is de 10 % van Foxy.food; uw eigen **Bezorgingskosten** en **Servicekosten** (**Operationeel** → **Bezorging** → **Prijzen & regels**) zijn geen platformkosten en blijven bij u. De kaartkosten van Stripe gelden telkens wanneer een kaart wordt belast.

Bestelling	Verwerkingskosten (klant)	Platformbezorgvergoeding 10 % (u)	Kaartkosten van Stripe (u)
Web/app, bezorging door koerier	Ja (kaart en contant)	Ja	Kaartbestellingen
Web/app, afhalen	Ja (kaart en contant)	Nee	Kaartbestellingen
QR-tafelbestelling	Nee	Nee	Bij online betaling
Telefonische bestelling ingevoerd door personeel	Nee	Nee	Bij betaling via betaallink

UW MAANDOVERZICHT

Waar vind ik mijn maandoverzicht en wat staat erin?

Onder **Financiën** → **Boekhouding** → **Facturen & bonnen** (alleen eigenaren), op de pagina **Maandafrekening**. Eén rij per maand toont **Bestellingen**, **Omzet**, **Foxy-kosten**, **Btw**, **Uit te betalen** en **Status**. **Foxy-kosten** zijn de platformkosten van die maand: de verwerkingskosten, plus eventuele bezorgvergoedingen bij koeriersbestellingen. De lopende maand is gemarkeerd als **Open** (voorlopig) en wordt na het einde van de maand automatisch afgesloten.

Wat is “Uit te betalen” — maakt Foxy.food dit aan mij over?

Nee. **Uit te betalen** is een boekhoudkundig bedrag, geen overboeking. De toelichting in de beheeromgeving begint zo: “Uit te betalen = omzet na Foxy-kosten. Contante omzet blijft rechtstreeks bij u — alleen het kaartdeel wordt uitbetaald.”

Goed om te weten: Uit te betalen bevat ook contant geld dat u al in handen hebt, en laat de kaartkosten van Stripe buiten beschouwing. Het zal daarom niet gelijk zijn aan uw Stripe-uitbetalingen.



Welke bestanden kan ik voor mijn boekhouder downloaden?

Elke maand biedt twee downloads:

- **Samenvatting (CSV)** — bestellingen, omzet, Foxi-kosten, uit te betalen bedrag, kaart- en contante omzet, fooien, kortingen, terugbetalingen en één btw-regel per tarief (netto; belasting; bruto).
- **Bestellingen (CSV)** — elke bestelling van de maand.

Financiën → Boekhouding → Gegevensexport voegt daar financiële transacties, bestellingen of koeriersuitbetalingen aan toe voor elke gewenste periode, als CSV of JSON, tot 10.000 records. Transacties en koeriersuitbetalingen worden vermeld in de kleinste munteenheid (centen) — 1250 betekent 12,50. De overzichtspagina zelf toont de laatste 12 maanden.

Is het platform mijn boekhoudarchief?

Nee — volgens de Voorwaarden bent u zelf verantwoordelijk voor het bepalen van uw bewaartermijnen en voor het naleven van de fiscale en boekhoudkundige bewaarregels van uw land. Vraag uw boekhouder hoe lang u ze moet bewaren. Na het einde van de Overeenkomst hebt u normaal gesproken 30 kalenderdagen om uw gegevens te exporteren, maar niet als het account is geblokkeerd wegens schending van de Voorwaarden. Daarna worden ze verwijderd, onder voorbehoud van de eigen wettelijke archiveringsplichten van Foxy.food.

Goed om te weten: GDPR-strikte modus inschakelen (Instellingen → Algemeen → Instellingen, tabblad GDPR & gegevensbescherming) verwijderd de bestelgeschiedenis onomkeerbaar — exporteer eerst uw bestanden.

DOCUMENTEN VOOR U EN VOOR UW KLANT

Krijg ik van Foxy.food een factuur voor de kosten?

Op dit moment geeft de beheeromgeving u een maandoverzicht (CSV) — geen factuur met factuurnummer en gegevens van de uitgever. De Servicevoorwaarden bepalen dat de Aanbieder (Elite Digital Services, LLC) facturen elektronisch naar het e-mailadres van uw account stuurt. Hebt u een factuur nodig en is er geen aangekomen, mail dan naar support@foxi.food met de maand van het overzicht. Of het overzicht alleen genoeg is voor uw boekhouding — vraag het uw boekhouder.

Welk document ontvangt mijn klant?

Het platform mailt uw klant in naam van uw restaurant. Hij of zij krijgt een bestelbevestiging met een volglink, een melding dat de bestelling klaar is, en bij bezorging een bon. Die bon is het document dat uw klant bewaart: een betaalbewijs, geen fiscale kassabon, met alle prijsregels inclusief de verwerkingskosten. Voor btw-plichtigen komt daar een btw-specificatie per tarief bij, onder uw bedrijfsnaam en fiscale nummers (KvK-nummer en btw-nummer). Bij QR-tafelbestellingen worden geen e-mails verstuurd.

Wie geeft de fiscale kassabon uit — ik of het systeem?

U, als verkoper. De Voorwaarden verplichten u het fiscale of elektronische omzetregistratiesysteem van uw land te volgen en correcte belastingdocumenten uit te geven. Welk systeem dat is, hangt van uw land af — meestal een online kassasysteem of gecertificeerde kassasoftware. De Landspecifieke voorwaarden (/legal/country-terms/) noemen het waar er een bestaat. Er is op dit moment geen werkende koppeling met kassasystemen — onder **Instellingen → Integraties** staan de kassaonderdelen gemarkeerd als **Binnenkort beschikbaar**. Of een onlinebestelling moet worden geregistreerd, en wanneer — vraag het uw boekhouder.



FOOIEN

Wie ontvangt online fooien?

Klanten kunnen een fooi toevoegen op het web, in de app en op QR-tafelrekeningen. Bij kaartbestellingen komt die met de bestelling op uw Stripe-account; bij contante bestellingen int u die zelf. Bij een bezorging door uw eigen koerier wordt de fooi volgens de handleiding aan die koerier toegekend. Op dit moment verschijnt ze in de export **Financiële transacties (Financiën → Boekhouding → Gegevensexport)** als regels van het type `courier_tip` — dezelfde regels die het grootboek in de beheeromgeving **Fooi voor de koerier** noemt. Foxi.food betaalt koeriers niets; u rekent zelf met hen af. Verder blijft de fooi bij u.

Worden er kosten of btw over fooien gerekend?

Over een fooi worden geen verwerkingskosten gerekend. Bij koeriersbestellingen wordt de platformbezorgvergoeding berekend over gerechten plus fooi minus kortingen. Op dit moment voegt het systeem geen btw toe aan een fooi en laat het die buiten de btw-specificatie. Het overzicht toont fooien apart (**Fooien**). Geen enkel document gaat in op de fiscale of loonbehandeling — of een fooi omzet, loon of een doorgeefpost is, vraagt u uw boekhouder.

KORTINGEN, CADEAUBONNEN EN BEDRIJFSACCOUNTS

Wie draagt kortingen en promocodes?

U — elke korting is een verlaging van de prijs die u zelf bepaalt. Dat geldt voor promocodes en automatische aanbiedingen uit **Business → Marketing → Promocodes & kortingen**, loyaliteitsbeloningen, **Last-call-aanbiedingen** en de korting bij kaartbetaling. De klant ziet elk daarvan als aparte regel in de winkelwagen. Een korting verlaagt de verwerkingskosten nooit, en een actie met gratis bezorging verlaagt de grondslag van de platformbezorgvergoeding niet.

Hoe werken cadeaubonnen met het geld?

Zodra Stripe actief is, biedt uw bestelsite automatisch cadeaubonnen aan. De vaste waarden zijn 10, 20, 30, 50 of 100 in de valuta van uw restaurant (EUR in de eurozone). Het geld komt bij verkoop op uw Stripe-account, en de klant besteedt het saldo bij het afrekenen — zie **Business → Marketing → Cadeaubonnen**. **Ongeldig maken** maakt alleen de bon ongeldig: het geld wordt niet automatisch terugbetaald, dus betaal de koper eerst terug in het Stripe-dashboard.

Hoe worden bedrijfsaccounts en maaltijdabonnees gefactureerd?

Maak het account aan onder **Financiën → Boekhouding → Bedrijfsaccounts**. De medewerkers bestellen daarna op het account, afgerekend als contant (geen kaart). Elke maand geeft de knop **Afrekening** een lijst van de bestellingen van het bedrijf — die factuur stuurt u, niet Foxi.food. De verwerkingskosten gelden zoals bij elke contante bestelling; de korting bij kaartbetaling niet. **Operationeel → Bezorging → Maaltijdabonnees** werkt op dezelfde manier voor vaste lunchgasten: interne bestellingen zonder verwerkingskosten, en maandtotalen gesplitst in contant en factuur.

VOOR UW BOEKHOUDER

Wat zeggen de Voorwaarden over btw op de kosten van Foxi.food?

De Servicevoorwaarden bepalen dat alle prijzen “netto prijzen exclusief eventuele toepasselijke indirecte belastingen (zoals btw, GST of sales tax)” zijn. De Gebruiker — u — “is verantwoordelijk voor de zelfbeoordeling en aangifte van alle belastingen die op de aangekochte diensten van toepassing zijn”. Voor Gebruikers die “in de Europese Unie zijn gevestigd



en btw-geregistreerd zijn, geldt de verleggingsregeling". Voor "in de EU gevestigde ondernemingen die niet btw-geregistreerd zijn, brengt de Aanbieder geen aanvullende belastingen in rekening". Wat u zelf moet beoordelen, rapporteren of aangeven — vraag het uw boekhouder.

Zijn de verwerkingskosten mijn omzet, of geld dat ik voor het platform inzaam?

De documenten beschrijven het mechanisme, niet de boekhoudkundige behandeling. Ze zeggen:

- De Voorwaarden noemen het de Service Fee van de Aanbieder, "toegevoegd aan het besteltotaal van de klant".
- Het wordt aan uw klant als aparte regel getoond en staat op het betaalbewijs dat op uw naam wordt uitgegeven.
- Het prijsregeloverzicht in de handleiding wijst het toe aan het platform, niet aan u.

Het overzicht ondersteunt beide zienswijzen: **Omzet** is bruto, **Foxi-kosten** staan apart, **Uit te betalen** is netto. Hoe u de regel boekt, bruto of netto — vraag het uw boekhouder.

Welke feiten geef ik mijn boekhouder mee?

Geef deze samen met de overzichtsbestanden van de betreffende maanden mee:

- **Contractpartij:** Elite Digital Services, LLC, 1111B S Governors Ave #21653, Dover, DE 19904, USA. Heeft uw boekhouder het fiscale nummer nodig, mail dan naar support@foxi.food. Het belastingnummer aan het einde van de Voorwaarden is dat van de EU-vertegenwoordiger (Euro business company Kft.), niet van de contractpartij.
- **Verkoper:** u — u geeft de fiscale kassabon uit.
- **Kostenbedragen en wie ze draagt:** zie de tabel hierboven.

WAAR U HULP VINDT

Wie kan ik vragen stellen over kosten, overzichten en betalingen?

- **Foxi.food-support** — support@foxi.food, maandag t/m vrijdag 9:00–17:00 CET. Vermeld het e-mailadres van uw account, de naam van uw restaurant, de maand van het overzicht of de bestelnummers, en een schermafbeelding.
- **Uw Stripe-dashboard** — de kosten, uitbetalingen, terugbetalingen en geschillen (chargebacks) van Stripe; zie </nl/help/payments/stripe/>.
- **Uw boekhouder** — btw, fiscale registratie en boekhouding; het platform levert gegevens, geen belastingadvies.

Welke documenten zijn op dit onderwerp van toepassing?

- Servicevoorwaarden — </legal/terms-of-service/>
- Terugbetalingsbeleid — </legal/refund-policy/>
- Landspecifieke voorwaarden — </legal/country-terms/>
- Prijzen — </pricing/>

De Voorwaarden en </pricing/> stellen de verwerkingskosten van 0,45 € vast en vermelden de marge van de kosten van Stripe; alleen de Voorwaarden stellen de opzegtermijn van 30 dagen voor prijswijzigingen vast. Het Terugbetalingsbeleid regelt de terugbetaling van kosten, en de Landspecifieke voorwaarden voegen plaatselijke belastingregels toe. Het actuele kostenoverzicht in de **Handleiding** van de beheeromgeving en uw maandoverzicht tonen de platformbezorgvergoeding bij koeriersbestellingen. Waar de documenten zwijgen, mailt u naar support@foxi.food of vraagt u het uw boekhouder. De onlineversie van deze handleiding staat op <https://www.foxifood.com/nl/help/payments-and-fees/>.

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/payments-and-fees/