



BETALNINGSLEVERANTÖRER

KOPPLA STRIPE- BETALNINGAR

Kortbetalningar via din beställningssajt på Foxi.food debiteras på ett Stripe-konto som tillhör din restaurang – Foxi.food håller aldrig dina pengar. Den här guiden tar dig genom kopplingen av kontot, hur du läser dina utbetalningar och hur du hanterar återbetalningar.



www.foxifood.com/help/

Uppdaterad: 2026-09-05 · september 2026



INNEHÅLL

01	Vad Stripe gör för din restaurang	2	06	Avgifter: Stripes och Foxi.foods	5
02	Innan du börjar	2	07	Återbetalningar och tvister	6
03	Koppla ditt konto	3	08	Vanliga problem	6
04	Utbetalningar till din bank	3	09	Var du hittar hjälp	7
05	Vad kunden ser och betalar	4			

VAD STRIPE GÖR FÖR DIN RESTAURANG

Vad är Stripe i Foxi.food-sammanhang?

Stripe är den kortbetalningsleverantör som är inbyggd i Foxi.food. När du aktiverar onlinebetalningar skapas ett Stripe-konto för din restaurang, och på det debiteras varje kortbetalning. Säljaren är du: kunden betalar till din restaurang, och i dag är det restaurangens namn som visas på kundens kortutdrag. Foxi.foods avgift avskiljs av Stripe innan pengarna når dig (Stripe kallar detta "application fee"). Sin egen kortavgift tar Stripe ut av dig på samma konto. Dina intäkter passerar aldrig Foxi.food.

Vem äger Stripe-kontot och pengarna på det?

Det gör du. Betalkontot är restaurangens eget Stripe-konto och hanteras på fliken **Betalningar** under **Inställningar** → **Allmänt** → **Inställningar**. Under aktiveringen godkänner du Stripes egna villkor för anslutna konton, som reglerar verifiering, utbetalningar och tvister. Varje ägare som läggs till på fliken **Ägarskap** får full tillgång till ekonomi, Stripe och bankuppgifter – lägg bara till personer du anförtror ditt bankkonto.

Bra att veta: administrationen sammanfattar det så här: "Kunderna betalar med kort direkt till dig — pengarna går till ditt konto."

INNAN DU BÖRJAR

Vad behöver jag ha till hands?

Stripe verifierar din verksamhet innan betalningar och utbetalningar aktiveras. Aktiveringsmeddelandet i administrationen säger: "ha ditt organisationsnummer och kontonummer redo". Du behöver:

- ditt organisationsnummer;
- uppgifter om verksamheten och dess ägare eller företrädare – handboken anger att formuläret omfattar verksamheten, ägaren och bankkontot. Stripe kan begära mer under verifieringen;
- det bankkonto som ska ta emot utbetalningarna.

I dag är det bara ägarens konto som kan starta aktiveringen. Kontantbeställningar fungerar utan Stripe; kortbetalningar, presentkort, bokningsdepositioner och betalningslänkar för telefonbeställningar kräver ett aktivt konto.

Varför måste land och valuta stämma från början?

Ditt land styr din valuta, och Stripe-kontot skapas för den. Administrationen varnar: "Ange först restaurangens land i inställningarna — Stripe-kontots land kan inte ändras senare." Valutan följer ditt land och, som administrationen uttrycker det, "låses när du kopplar Stripe-utbetalningar"; därefter kan bara supporten ändra den.

- Valuta: **Inställningar** → **Allmänt** → **Inställningar**, fliken **Allmänt**.



- Land: **Inställningar → Allmänt → Inställningar**, fliken **Restaurangprofil**, fältet **Land (valfritt)**. Kontrollera det innan du klickar på **Starta aktiveringen**; är du osäker, fråga först support@foxi.food.

KOPPLA DITT KONTO

Hur kopplar jag kontot?

1. Logga in på <https://www.foxi.food/sv/login/restaurant> med ägarkontot.
2. Öppna **Inställningar → Allmänt → Inställningar**, fliken **Betalningar**, underfliken **Onlinebetalningar**, och klicka på **Starta aktiveringen**.
3. Stripes formulär öppnas inuti administrationssidan – du lämnar inte Foxi.food. Fyll i uppgifterna om verksamheten, ägaren eller företrädaren och bankkontot för utbetalningar, och skicka in.
4. Stripes verifiering tar vanligtvis några minuter (det är Stripes process, inte Foxi.foods); klicka på **Uppdatera status** för att se resultatet. Målet är **Stripe-konto är aktivt** med båda märkena **Debiteringar aktiverade** och **Utbetalningar aktiverade**.

Vad betyder kontots olika statusar?

- **Stripe-konto är inte anslutet** – det finns ännu inget Stripe-konto; klicka på **Starta aktiveringen**.
- **Aktiveringen är inte slutförd** – Stripe har inte fått allt som behövs; klicka på **Slutför aktiveringen**.
- **Stripe-konto är begränsat** – Stripe begär mer information eller dokument; klicka på **Lösa begränsningar** och sedan på **Uppdatera status**.
- **Stripe-konto är aktivt** – både debiteringar och utbetalningar är aktiverade; kortbetalning kan slås på per kanal.

Steget **Anslut betalningar (Stripe)** i **Översikt** och den röda bannern **Konfigurera betalningar** leder till samma skärm. Checklistan bockar av steget så snart kontot har skapats; bannern försvinner först vid **Stripe-konto är aktivt**.

Hur slår jag på kortbetalning för mina beställningskanaler?

När kontot är aktivt öppnar du underflikarna **Leveransbetalningar** och **Betalningar på plats** på samma flik **Betalningar**. Varje kanal – leverans, **Dine-in (bordbeställning)** och **Hämtning** – har reglage för **Kontantbetalning** och **Onlinebetalning med kort**. Markera **Onlinebetalning med kort** där du vill ha den och klicka på **Spara ändringar**. Reglaget för dine-in avgör också om en gäst som beställer via QR-kod vid bordet kan betala notan online. Ett kortalternativ som markeras innan Stripe är aktivt visas inte för kunderna och utlöser en röd varning. Betalning i din egen kortterminal är inte en separat metod – registrera den som kontant.

UTBETALNINGAR TILL DIN BANK

Hur ofta betalar Stripe ut, och var hittar jag mitt bankkonto?

Utbetalningarna är automatiska och följer Stripes schema – i dag varken sätter eller ändrar Foxi.food det. Administrationen beskriver det som "Stripe betalar automatiskt ut till ditt bankkonto (vanligtvis inom 2 arbetsdagar)." – det är Stripes standardinställning. Den första utbetalningen efter aktiveringen kan ta längre tid; ditt schema visas i din Stripe-instrumentpanel.

Inställningar → Allmänt → Bankuppgifter visar det utbetalningskonto Stripe har registrerat. Du kan inte redigera kontot på den här sidan – bankkonton hanteras via Stripe Connect. För att lägga till eller byta konto går du tillbaka till fliken **Betalningar** och klickar på **Hantera betalningskonto**; Stripe öppnas och du byter bankkonto där. **Inget bankkonto på fil** betyder att utbetalningarna inte kan starta ännu.



Varför kommer det in mindre på banken än summan av mina beställningar?

Bara kortintäkter betalas ut – kontanter passerar aldrig Stripe. Din bank tar emot kortbetalningen minus tre saker:

1. hanteringsavgiften på 0,45 € – kundens egen rad i kassan, som betalas utöver priset och förs vidare genom dig till plattformen;
2. på budbeställningar, plattformens leveransavgift på 10 %;
3. Stripes kortavgift, som bara visas i din Stripe-instrumentpanel.

Att utbetala i din månadsavräkning är en bokföringssiffra – intäkter efter Foxi-avgifter – inte en överföring från Foxi.food. I dag ingår kontantintäkter i den, och Stripes avgift räknas inte med, så den kommer inte att stämma med dina utbetalningar.

Hur matchar jag en utbetalning mot enskilda beställningar?

En utbetalning täcker normalt flera beställningar. Använd två vyer tillsammans:

- **Stripe-instrumentpanelen (Öppna Stripe-instrumentpanel)** listar varje utbetalning och de kortbetalningar som ingår i den, med Stripes avgift på var och en.
- **Ekonomi → Bokföring → Fakturor och kvitton** visar din månadsavräkning – **Intäkter, Foxi-avgifter, Moms, Att utbetala** – med nedladdningarna **Sammanfattning (CSV)** och **Beställningar (CSV)**.

I dag beskrivs varje Stripe-betalning som "Order" följt av beställningens ID – kolumnen **ID i Beställningar (CSV)** – så du kan matcha betalningar mot beställningar direkt. Annars jämför du belopp och tidpunkt. Dokumenten säger inte om Foxi.foods avgift specificeras på Stripe-utbetalningen – månadsavräkningen är den specificerade källan.

VAD KUNDEN SER OCH BETALAR

Hur ser kortbetalningen ut i kassan?

Kunden väljer kortalternativet, märkt "Visa, Mastercard, Apple Pay, Google Pay"; de digitala plånböckerna använder samma Stripe-konto. Varje prisrad visas innan kunden betalar; de rader den här guiden handlar om (beloppen finns i avgiftstabellen nedan):

- **Hanteringsavgift** – Foxi.foods avgift per beställning;
- **Rabatt vid kortbetalning** – incitamentet för onlinebetalning, som du bekostar;
- leveransavgiften på budbeställningar – priset du själv sätter; din intäkt när dina egna bud levererar. Använder du Wolt Drive eller Uber Direct under eget avtal debiterar den leverantören dig separat;
- dricksen – betalas i samma betalning; den är din, eller ditt eget buds vid en leverans. Ingen hanteringsavgift läggs på dricks, men på budbeställningar ingår den i underlaget för leveransavgiften på 10 %;
- totalsumman, med moms-specifikation för momsregistrerade.

Vad är raden Hanteringsavgift?

Foxi.foods avgift per beställning, som visas för kunden som en egen rad på varje beställning via webb och app, kort som kontant. Den tas inte ut på QR-beställningar vid bordet eller på telefonbeställningar som personalen registrerar. På en kortbeställning dras den från betalningen som en application fee när kortet debiteras. I dag drar Foxi.food inget annat från din Stripe-utbetalning (Stripes kortavgift är separat – se avgiftstabellen). På en kontantbeställning tar du emot den tillsammans med beställningen; din månadsavräkning bokför den som en skuld till plattformen (kolumnen **Foxi-avgifter**). Dokumenten säger inte hur eller när detta regleras eller vilket underlag du får; handboken säger att du kommer att informeras. Driver du en verksamhet med mestadels kontanter, eller har du frågor för din bokföring, fråga support@foxi.food.



Vad är rabatten vid kortbetalning och vem bekostar den?

Rabatten vid kortbetalning (standard 5 %) är ett automatiskt incitament att betala online. Den beräknas på varorna och bekostas av din restaurang ur beställningens pris – i gengäld regleras betalningen online, utan kontanthantering. I dag tillämpas den aldrig på kontanter, QR-beställningar vid bordet, företagskonton eller hanteringsavgiften. Plattformen bestämmer procentsatsen och du kan inte ändra den i administrationen; vill du ha en annan procentsats, skriv till support@foxi.food.

AVGIFTER: STRIPES OCH FOXI.FOODS

Vilka avgifter gäller för en kortbeställning?

Avgift	Vem tar ut den	Vem betalar den	Var du ser den
Hanteringsavgift, 0,45 € per beställning	Foxi.food	Kunden (rad i kassan, kort och kontant)	Kassan, kvittot, avräkningen (Foxi-avgifter)
Plattformens leveransavgift, för närvarande 10 % av varor + drinks – rabatter, endast budbeställningar	Foxi.food	Du, ur beställningens pris	Kortbetalningen; avräkningen (Foxi-avgifter)
Stripes kortavgift, vanligtvis 1,5 % + 0,25 € för vanliga europeiska kort, omkring 2 % plus 0,25 € för företagskort	Stripe (egna villkor)	Du (Stripe-kontot)	Endast Stripe-instrumentpanelen
Rabatt vid kortbetalning, standard 5 %	–	Du, ur beställningens pris	Kassan, avräkningen (Rabatter)

Ingen månadsavgift; ingen procentsats på hämtnings-, QR-bords- eller telefonbeställningar.

Vem ger mig underlag för avgifterna?

Stripe, för sina egna avgifter – i Stripe-instrumentpanelen (per kortbetalning) och i Stripes egna avräkningar. Foxi.foods avgifter specificeras i din månadsavräkning (se ovan). Foxi.food drivs av Elite Digital Services, LLC, ett amerikanskt bolag ("Leverantören" i villkoren). Villkoren anger att:

- Leverantören utfärdar fakturor elektroniskt till ditt kontos e-postadress;
- dess avgifter anges exklusive moms, och momsregistrerade restauranger i EU tillämpar omvänd skattskyldighet;
- avgiftsändringar meddelas via e-post med minst 30 dagars varsel.

Har ingen faktura kommit via e-post, skriv till support@foxi.food. Hur du bokför de båda avgifterna och redovisar moms – fråga din redovisningskonsult.



ÅTERBETALNINGAR OCH TVISTER

Hur återbetalar jag en kund?

På två sätt, och båda är ditt beslut – Foxi.food hanterar inte återbetalningar för matbeställningar och medlar inte mellan dig och dina kunder:

- **Avbryt beställningen. Avbryt beställning** finns i varje oavslutad status; en genomförd kortbetalning återbetalas automatiskt och i sin helhet från ditt Stripe-konto. Kunden får ett e-postmeddelande; kundens bank visar vanligtvis pengarna inom 5–10 arbetsdagar.
- **Återbetala i Stripe-instrumentpanelen.** För en levererad beställning eller en delåterbetalning klickar du på **Öppna Stripe-instrumentpanel**, letar upp betalningen och återbetalar hela eller delar av den. Det finns ingen återbetalningsknapp i administrationen; i dag registreras en återbetalning som görs i Stripe automatiskt på beställningen.

Vad händer med avgifterna när jag återbetalar?

Two fall:

- **Du avbryter beställningen i administrationen.** Kunden återbetalas automatiskt och i sin helhet. I dag bokförs ingen Foxi.food-avgift för en avbruten beställning – inte heller för en kontantbeställning som kunden aldrig hämtade, när du väl avbryter den. En helt återbetald beställning utelämnas ur din avräkning. Stripes egen kortavgift styrs av Stripes villkor – kontrollera kortbetalningen i din Stripe-instrumentpanel.
- **Du återbetalar i Stripe-instrumentpanelen.** Dokumenten säger inte om Foxi.foods avgift återförs vid en sådan återbetalning. Kontrollera kortbetalningen i Stripe och fråga support@foxi.food om det har betydelse för dig.

Vad är en chargeback och vem hanterar den?

En chargeback (tvist) innebär att en kund bestrider en kortbetalning hos sin bank. Eftersom kortbetalningen ligger på ditt Stripe-konto drar Stripe det omtvistade beloppet från ditt Stripe-saldo medan tvisten är öppen och återför det om du vinner. Du svarar i Stripe-instrumentpanelen före Stripes tidsfrist. Användbara bevis: beställningsdetaljerna, chatten med kunden och budets foto som leveransbevis – administrationens **Leveransbekräftelse**, som systemet i dag sparar i 90 dagar. Om Foxi.foods avgift och Stripes tvistavgift stannar hos dig vid en förlorad tvist framgår inte av dokumenten – fråga support@foxi.food om det inträffar.

VANLIGA PROBLEM

Stripe begär dokument eller pausar utbetalningarna – vem löser det?

Stripe-kontot är ditt, så detta löses mellan dig och Stripe. Betalningar och utbetalningar återupptas efter verifieringen. Om utbetalningarna stannar:

1. Öppna **Inställningar** → **Allmänt** → **Inställningar**, fliken **Betalningar**, underfliken **Onlinebetalningar**.
2. Ser du **Stripe-konto är begränsat**, klicka på **Lösa begränsningar**, ladda upp det Stripe begär och klicka sedan på **Uppdatera status**.
3. Kontrollera under **Inställningar** → **Allmänt** → **Bankuppgifter** om det står **Inget bankkonto på fil** eller **Utbetalningar inaktiverade**.
4. Sitter du fortfarande fast? Skriv till support@foxi.food med en skärmbild – supporten hanterar problem på plattformssidan: en status som inte uppdateras, en knapp som ger fel, en beställning vars betalstatus ser fel ut.



En kund har betalat, men beställningen visar "Väntar på betalning" – vad gör jag?

En kortbeställning dyker upp i din lista direkt men ringer eller aviserar inte förrän betalningen har gått igenom – börja inte tillaga. **Väntar på betalning** betyder att kunden inte har slutfört kortsteget. En betald beställning återbetalas bara när den avbryts – dokumenten beskriver ingen automatisk återbetalning för en betald beställning som ingen accepterar, så avbryt den själv. Om kunden visar dig en betalningsbekräftelse:

1. Klicka på **Öppna Stripe-instrumentpanel** och leta efter betalningen.
2. Finns den där men beställningen fortfarande visar **Väntar på betalning**, skriv till support@foxi.food med beställningsnumret och en skärmbild.
3. Finns den inte där har ingen betalning nått ditt Stripe-konto; en beställning som är obetald i 30 minuter avbryts automatiskt.

En kund säger att kortet debiterats två gånger – vem kontrollerar?

Kortbetalningarna ligger på ditt Stripe-konto, så det är du som kontrollerar. Klicka på **Öppna Stripe-instrumentpanel** och titta på kundens betalningar. Ser du två kortbetalningar för en och samma beställning återbetalar du dubbletten i Stripe. Meddela sedan support@foxi.food beställningsnumret och de två betalnings-ID:n som visas i Stripe. Finns det bara en, säg det och be kunden kontrollera med sin bank.

VAR DU HITTAR HJÄLP

Vart vänder jag mig med en Stripe-fråga?

- **Ditt Stripe-konto** – verifieringsförfrågningar, utbetalningar, byte av bankkonto, återbetalningar, tvister och Stripes avgiftsavräkningar hanteras i Stripe-instrumentpanelen (**Öppna Stripe-instrumentpanel**).
- **Foxi.food-supporten** – support@foxi.food, måndag–fredag 9:00–17:00 CET. Ange ditt kontos e-postadress, restaurangens namn, beställningsnummer och en skärmbild av den status du ser.
- **I administrationen** – länken **Handbok** längst ned i vänstermenyn och knappen **Guide** på de flesta sidor.

Vilka dokument styr det här området?

- Användarvillkor – /legal/terms-of-service/ (avgifter, betalningshantering, tredjepartstjänster)
- Återbetalningspolicy – /legal/refund-policy/ (återbetalningar till kunder, avgifter som inte återbetalas)
- Servicenivåavtal – /legal/service-level-agreement/ (supporttider)
- Personuppgiftsbiträdesavtal – /legal/data-processing-agreement/ (Stripe som underbiträde)
- Priser – /pricing/

Onlineversionen av den här guiden finns på <https://www.foxifood.com/sv/help/payments/stripe/>. För den bokförings- och momsmässiga hanteringen av kortintäkter, återbetalningar och avgifter, fråga din redovisningskonsult – plattformen tillhandahåller underlaget, inte skatterådgivning.

HAR DU FLER FRÅGOR?

Teknisk support för restauranger är tillgänglig via e-post. Ange din restaurangs namn och, i förekommande fall, beställningsnumret.

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



Skanna för att öppna den senaste versionen av den här guiden online: www.foxifood.com/sv/help/payments/stripe/