

Оплата

- Экран оплаты и доступные способы оплаты заказа
- Ошибки оплаты и печати билетов
- Возврат

Экран оплаты и доступные способы оплаты заказа

Выбрав товары и услуги и нажав **Оплатить**, вы перейдете к экрану оплаты заказа:

The screenshot shows a payment interface with a dark header bar containing a back arrow, the word "Оплата", and the date/time "Пятница, 26 Февраля 15:00".

Callout 1 points to a grid of banknotes: 500, 10, 1000, 50, 2000, 100, 5000, and 200.

Callout 2 points to a numeric keypad with digits 1-9, 0, and buttons "СБРОС" and "РОВНО".

Callout 3 points to the "РОВНО" button.

Callout 4 points to the "Итог:" line showing "56 Р".

Below the total, it shows "Наличные: 0 Р" and "Сдача: 0 Р".

Callout 5 points to the "Расчётный счёт" button.

Callout 6 points to the "Банковская карта" button.

Callout 7 points to the "Наличные" button.

❶ Ввод полученной от клиента суммы с помощью выбора купюр (при оплате наличными);

❷ Ввод полученной от клиента суммы с помощью цифровой клавиатуры (при оплате наличными);

❸ Кнопка **РОВНО**. Ее можно нажать при оплате наличными, если клиент передал вам сумму, в точности соответствующую стоимости заказа. В этом случае вам не потребуется вручную вводить сумму, которую передал клиент, а подсчет сдачи будет отключен;

❹ Итоговая сумма заказа;

❺ Оплата с расчетного счета;

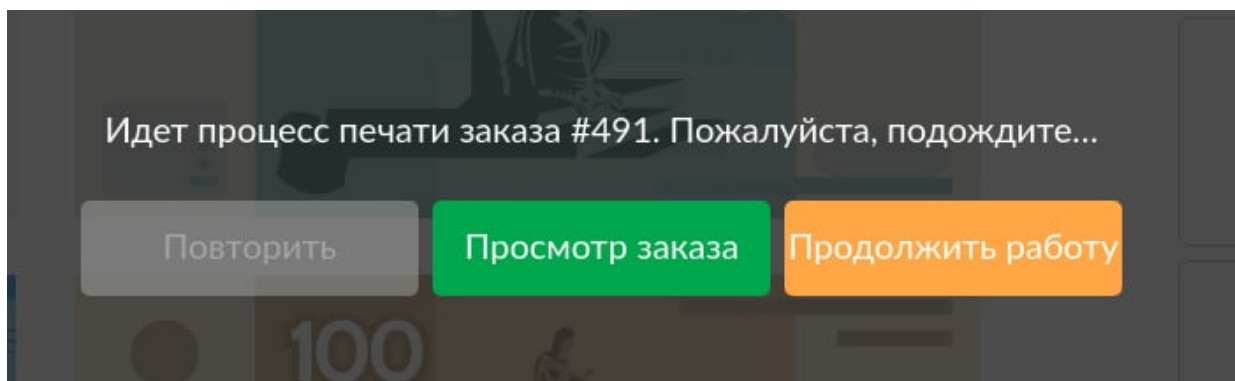
❻ Оплата банковской картой;

❼ Оплата наличными.

Оплата наличными

После того, как клиент передал вам сумму для оплаты своего заказа, вам нужно ввести ее одним из двух доступных способов: выбором купюр, либо вводом суммы с клавиатуры. После ввода суммы, автоматически рассчитывается сдача.

Нажмите на кнопку **Наличные** для печати чеков и билетов:



На данном экране, у кассира есть возможность перейти к просмотру оплаченного заказа или вернуться на [главный экран с расписанием](#) и продолжить работу.

Оплата банковской картой

Нажмите кнопку **Банковская карта** на экране оплаты, чтобы активировать внешний POS-терминал. Клиенту нужно будет приложить к терминалу банковскую карту, чтобы произвести оплату.

Если POS-терминал по каким-то причинам недоступен или работает некорректно, кассиру необходимо обратиться в службу поддержки банка и в дальнейшем принимать оплату только наличными, пока работоспособность терминала не будет восстановлена.

Информация для администратора Синемабокс

Перед тем, как включить/отключить терминал от кассы (ПК), необходимо закрыть кассовое приложение Синемабокс.

Ошибки при оплате заказа

Если в процессе оплаты оплаты возникла ошибка, то отобразится соответствующее сообщение, а выбранные клиентом места будут зарезервированы на 30 минут, чтобы у вас было время провести оплату заново. Подробнее о видах ошибок оплаты и их решениях

можно прочитать на [этой странице](#).

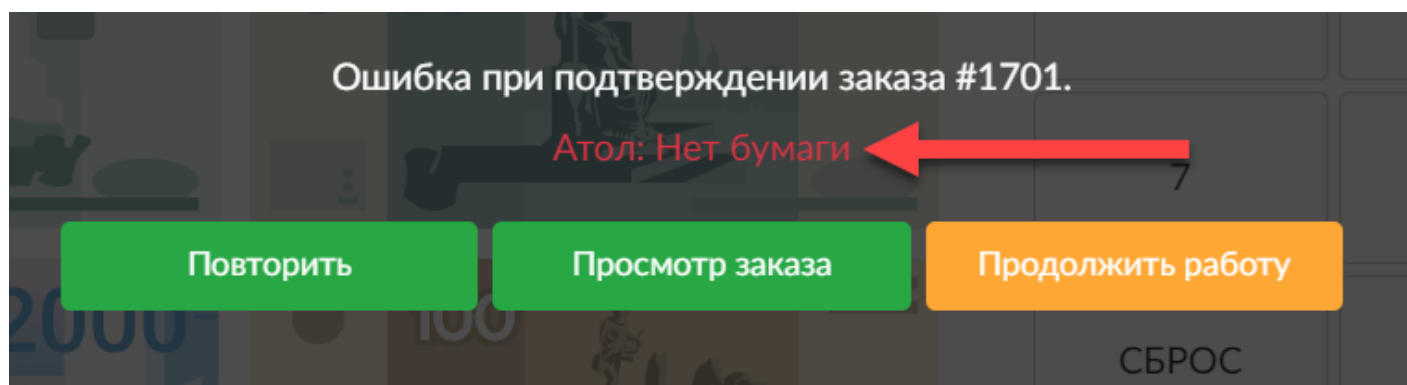
Ошибки оплаты и печати билетов

Если при печати чеков и билетов произошла ошибка печати (нет чековой ленты, пропала связь с кассовым аппаратом), то на экране появятся текстовые уведомления об ошибках:

Нет бумаги

Данная ошибка возникает, если в кассовом аппарате закончилась чековая лента. Если она происходит во время оплаты, появляется следующее сообщение об ошибке:

Атол: Нет бумаги



Если новая чековая лента вставлена и кассовый аппарат подключен, то кассир может повторить фискализацию и/или печать заказа, нажав кнопку **Повторить**. После ее нажатия все недостающие чеки и билеты должны распечататься. Если проблема не устранена, то необходимо [сделать возврат](#) этого заказа.

Также можно найти заказ по его номеру, используя [поиск заказа](#), и повторить незавершенные операции через вкладку **Фискализация и печать**:

Поиск заказа

Среда, 21 Апреля 12:11

1702

✕

🔍

Тип оплаты: Наличные подтвержден: Да

Детали заказа

Фискализация и печать

Зачет предоплаты

Фискализация

Дата создания	Операция	Результат
21 апреля 12:06	Продажа	Нет бумаги
21 апреля 12:06	Продажа	Нет бумаги

Печать

Дата создания	Тип	Результат
---------------	-----	-----------

Очистить

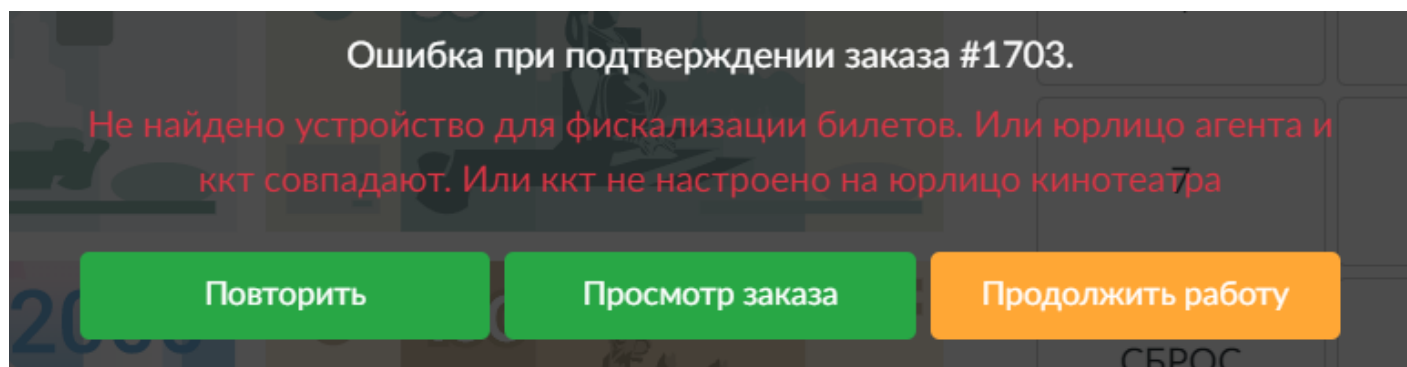
Повторить задачи

Если ошибка устранена, то чеки и билеты распечатываются, если нет - то ошибка отобразится ошибка и ничего не распечатается.

Не найдено устройство для фискализации или печати билетов

Если кассовый аппарат не подключен к кассе или подключен неправильно, при оплате могут отображаться следующие ошибки:

Не найдено устройство для фискализации билетов. Или юрлицо агента и ккт совпадают. Или ккт не настроено на юрлицо кинотеатра



Не найдено устройство для печати чеков или смена кассира закрыта

Ошибка при подтверждении заказа #1703.

Не найдено устройство для печати чеков или смена кассира закрыта

Повторить

Просмотр заказа

Продолжить работу

Информация для системного администратора

В случае возникновения этих ошибок, необходимо проверить настройки кассовых аппаратов в Главной Админ-панели:

Администрирование > Кинотеатры > Кинотеатры > Настройки > Кассовые устройства/Кассовые места

Информация для кассира

После устранения ошибки можно снова сформировать заказ или повторить его через [Поиск Заказа](#) > [Фискализация и печать](#).

Если системный администратор не может устранить ошибку в короткий срок, то вам необходимо оформить [возврат](#) заказа.

В ККТ нет денег для выплаты

В случае, если в кассе не хватает наличных средств для возврата, появится следующая ошибка:

Ошибка возврата фискализации устройства. В ККТ нет денег для выплаты



Печать

Не удалось сделать возврат фискализации

atol-kassa3

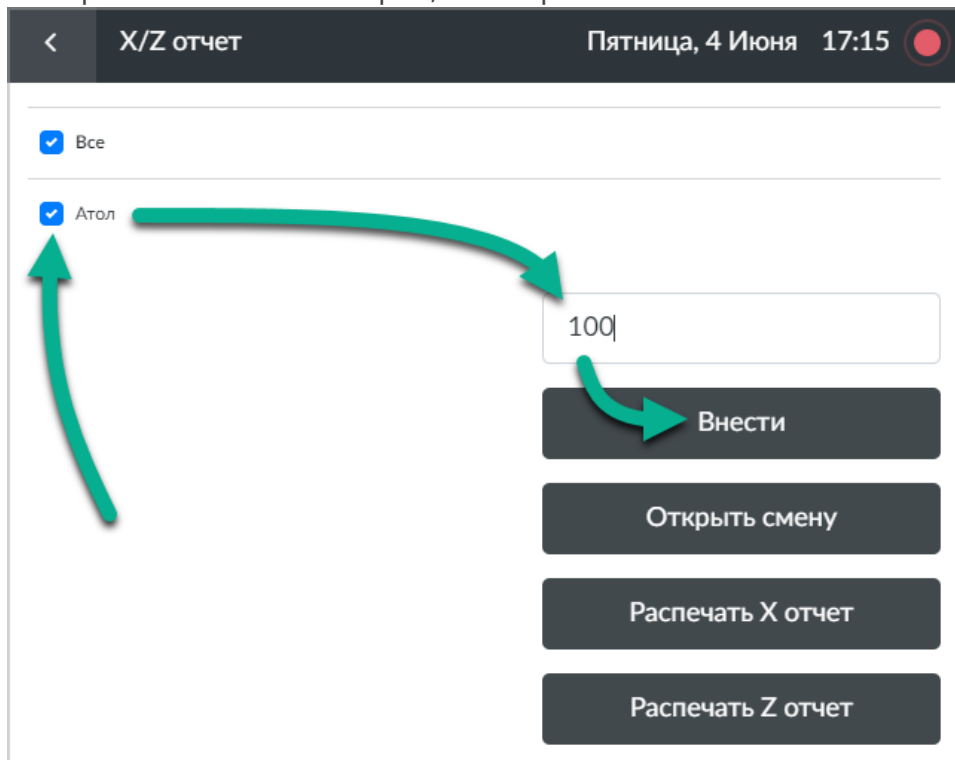


Ошибка возврата фискализации устройства
В ККТ нет денег для выплаты

Закреть

Повторить возврат

Для устранения этой ошибки, необходимо внести денежные средства в кассу. Это можно сделать через **Главный экран > Главное меню > X/Z отчет**. Открыв данный отчет, выберите кассовый аппарат, в котором не хватает наличных и нажмите на **Внести**:

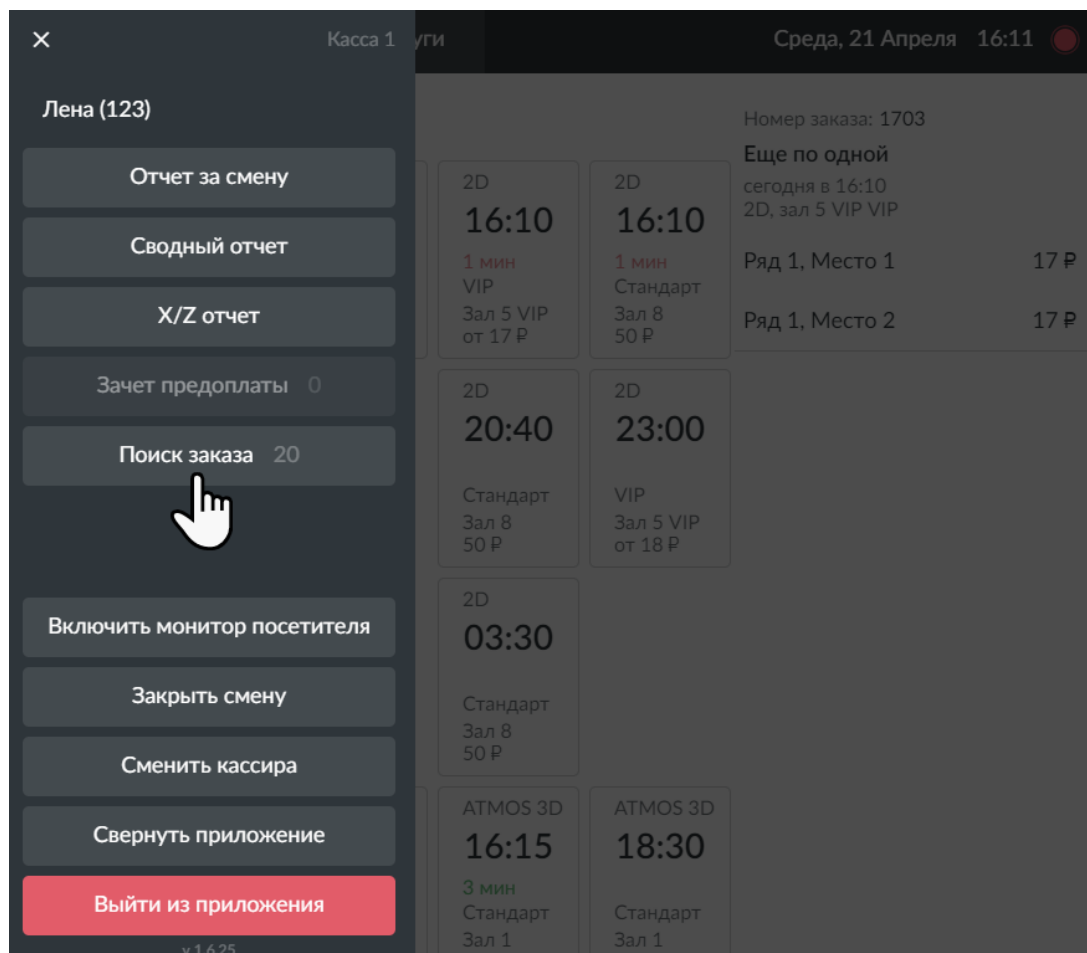


The screenshot shows the 'X/Z отчет' (X/Z report) screen. At the top, there is a header with a back arrow, the title 'X/Z отчет', the date and time 'Пятница, 4 Июня 17:15', and a red circular icon. Below the header, there is a list of cash registers with checkboxes. The 'Все' (All) checkbox is checked. The 'Атол' (Atoll) checkbox is also checked. A green arrow points from the 'Атол' checkbox to a text input field containing '100'. Another green arrow points from the '100' field to the 'Внести' (Enter) button. Below the buttons are options to 'Открыть смену' (Open shift), 'Распечатать X отчет' (Print X report), and 'Распечатать Z отчет' (Print Z report).

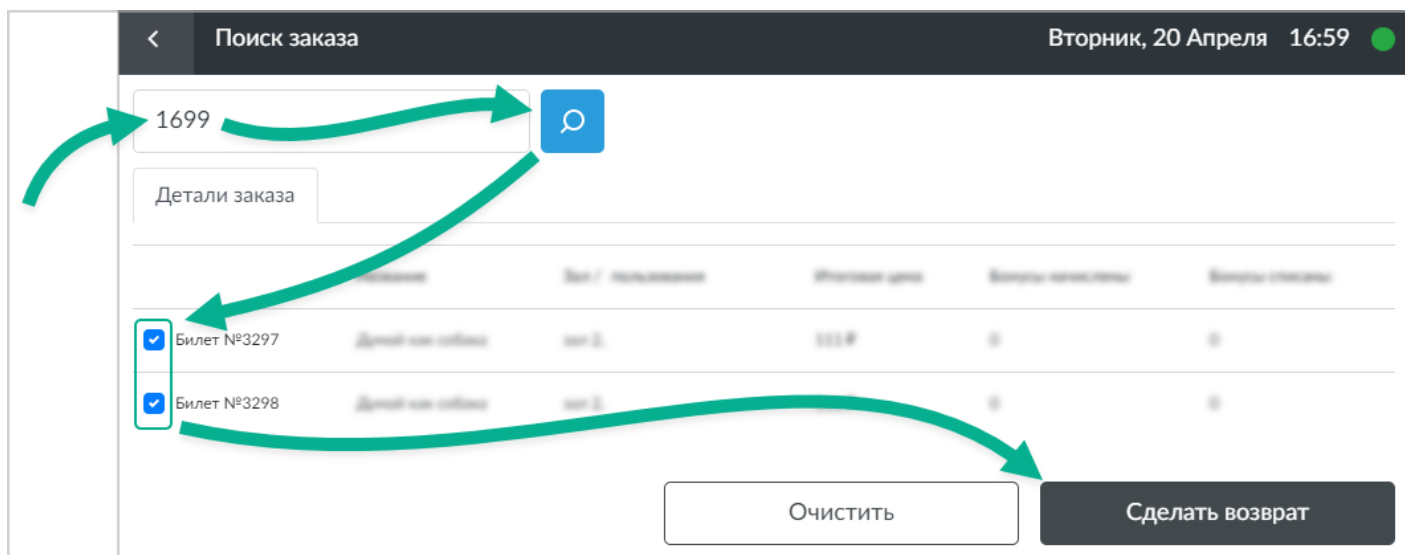
После того, как в ККТ стало достаточно средств для оформления возврата, найдите заказ с ошибкой через [Поиск заказа](#) и повторите задачу возврата на вкладке [Фискализация и печать](#).

Возврат

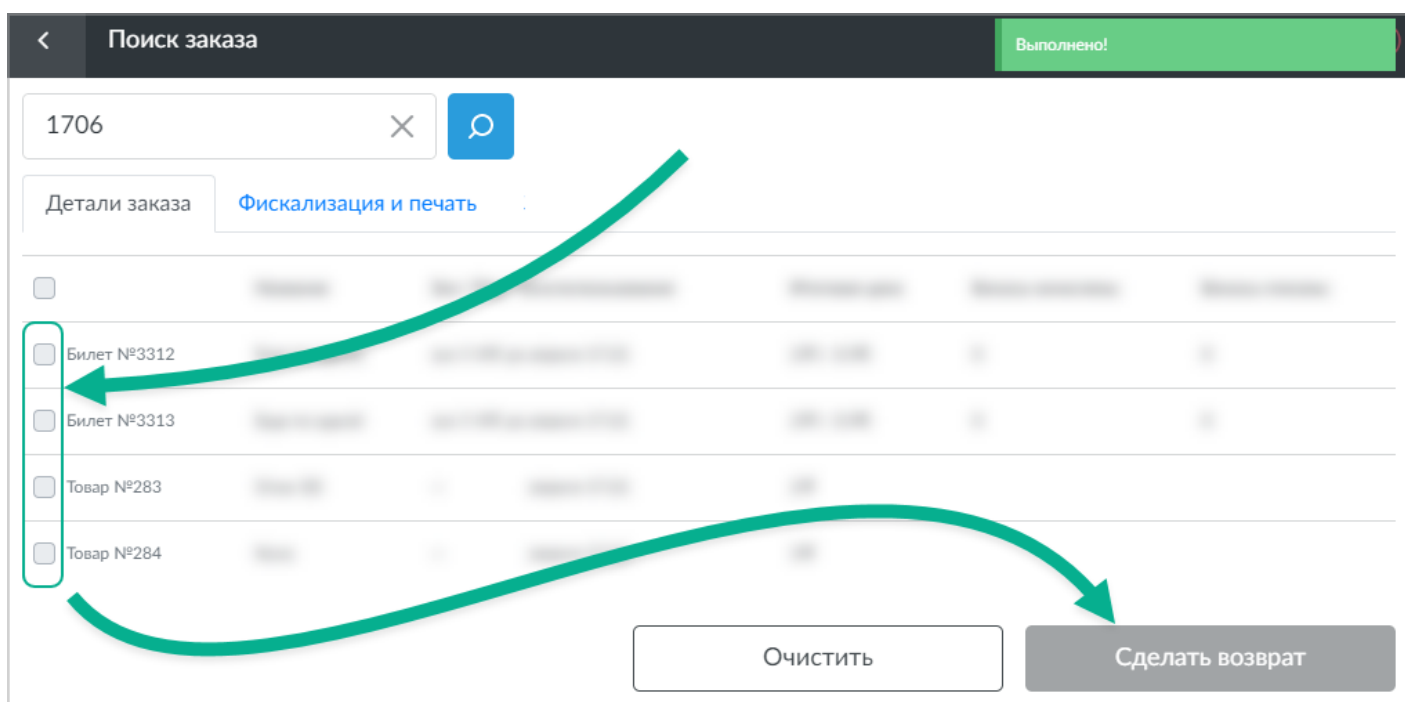
Для того, чтобы вернуть средства за заказ, откройте **Главный экран > Главное меню > Поиск заказа:**



Найдите заказ по его номеру, используя строку поиска. Затем выделите билеты, которые нужно вернуть, и нажмите **Сделать возврат:**



Если в заказе были не только билеты, но и дополнительные товары, их возврат можно совершить таким же способом. После того, как вы нашли заказ через поиск, отметьте те товары или услуги, которые нужно вернуть, а затем нажмите **Сделать возврат**:



Для того, чтобы очистить результаты поиска, нажмите на кнопку **Очистить**:

Детали заказа

Фискализация и печать

☐	Название	Зал / Ряд / Дата/использования	Итоговая цена	Бонусы начислены	Бонусы списаны
☐	Билет №3312	Еще по одной зал 5 VIP, ряд апреля 17:21	2 Р (- 15 Р)	0	0
☐	Билет №3313	Еще по одной зал 5 VIP, ряд апреля 17:21	2 Р (- 15 Р)	0	0
☐	Товар №283	Очки 3D — апреля 17:21	2 Р		
☐	Товар №284	Кола — апреля 17:21	3 Р		

Очистить

Сделать возврат

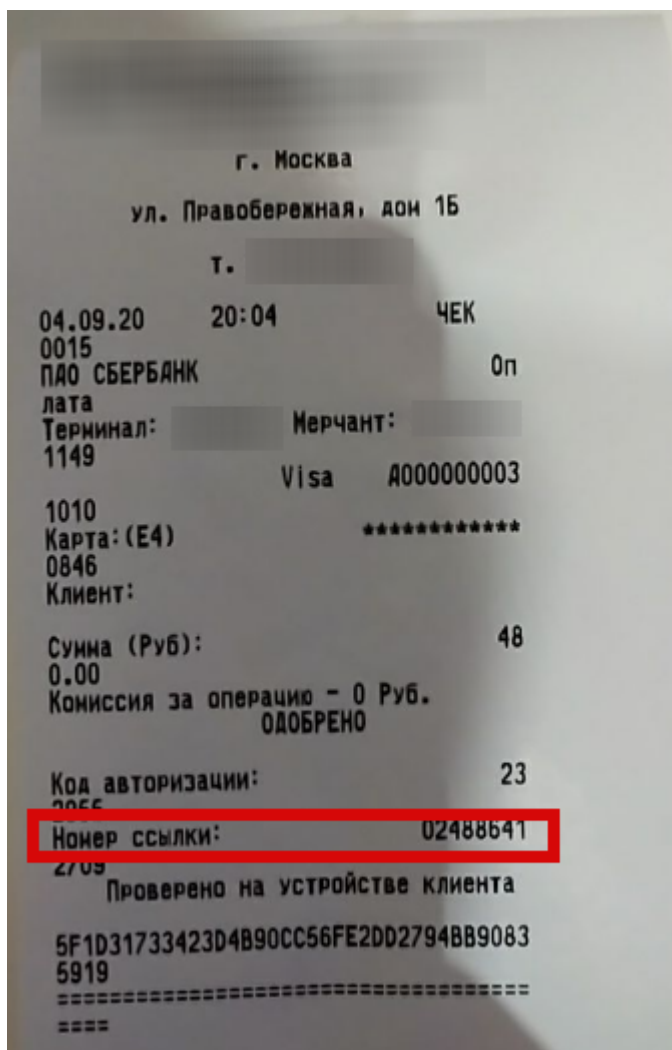


Возврат наличными

Если вам нужно оформить возврат заказа, оплаченного наличными, вы сможете это сделать сразу после успешной печати чека возврата. Возврат будет отображаться в [Кассовом отчете](#) того кассира, который его оформил.

Возврат на карту

Если клиент оплатил заказ банковской картой, то вы можете вернуть заказ/часть заказа любой кассе. Клиенту необходимо будет приложить свою банковскую карту к POS-терминалу для возврата средств. После чего на кассе напечатается чек возврата и слип:



Возврат будет отображаться в [Кассовом отчете](#) того кассира, который его оформил.

Информация для кассира

- Если POS-терминал подключен напрямую к кассовому ПК, то при возврате на другой кассе терминал запросит номер ссылки на операцию. Этот номер можно найти в чеке клиента (на снимке выше), а также чеке кассира (на снимке выше). При данном способе, денежные средства будут возвращены клиенту в срок от 1 до 10 дней;
- Если POS-терминал не подключен напрямую к кассовому ПК, то на кассе распечатается только кассовый чек возврата. В этом случае, вам нужно оформить возврат денежных средств на карту клиента непосредственно через POS-терминал.

Возврат онлайн-заказов

Билеты, купленные через сайт кинотеатра и мобильное приложение, возвращаются через личный кабинет пользователя на сайте или в приложении. Билеты, купленные через

агрегаторы, подлежат возврату через данных агрегаторов.

Информация для системного администратора

Оформить возврат билетов, проданных онлайн, можно также на экране **Клиенты > Заказы**