

Ошибки оплаты и печати билетов

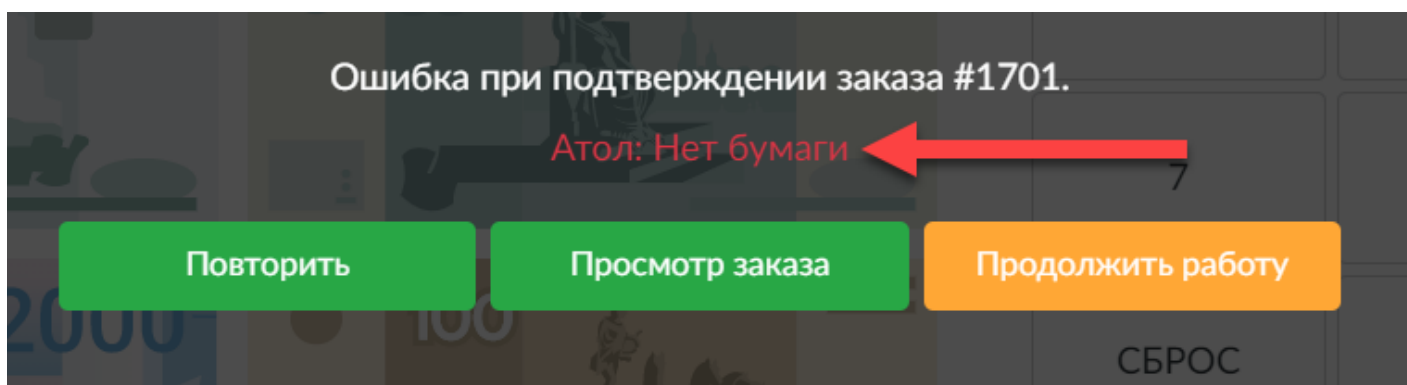
Нет бумаги

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
---------------	-----	-----------

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

Ошибка при подтверждении заказа #1703.

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

СБРОС

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

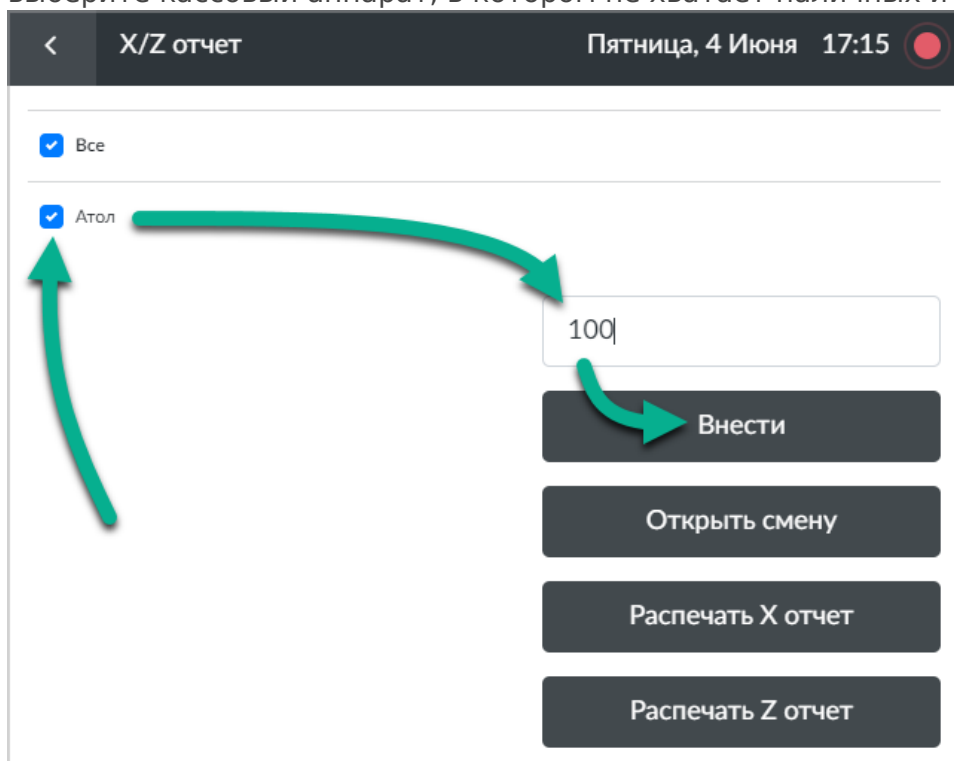
✘ Печать
Не удалось сделать возврат фискализации
atol-kassa3

✘ 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**:



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](#).

Revision #16

Created 4 June 2021 09:36:41

Updated 25 September 2021 16:03:42