

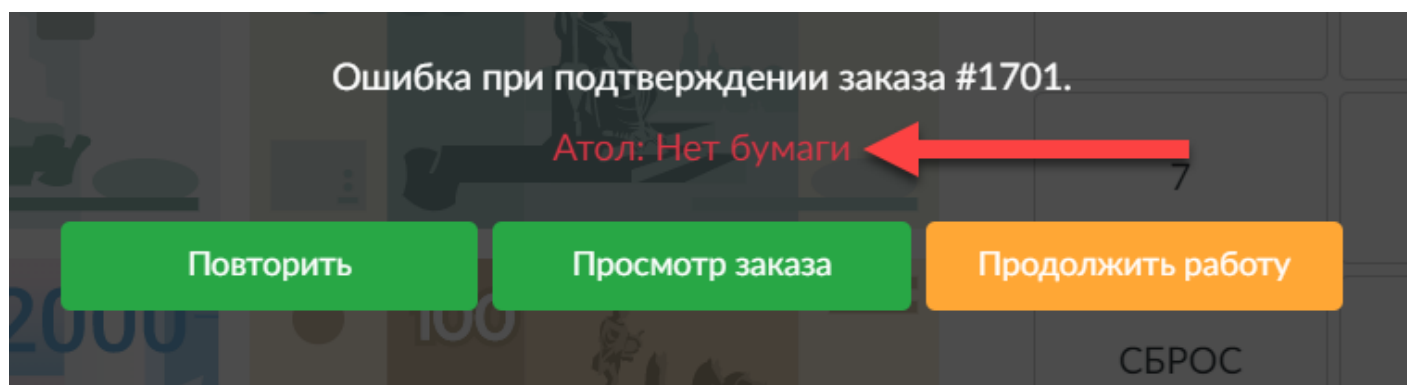
Ошибки оплаты и печати билетов

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

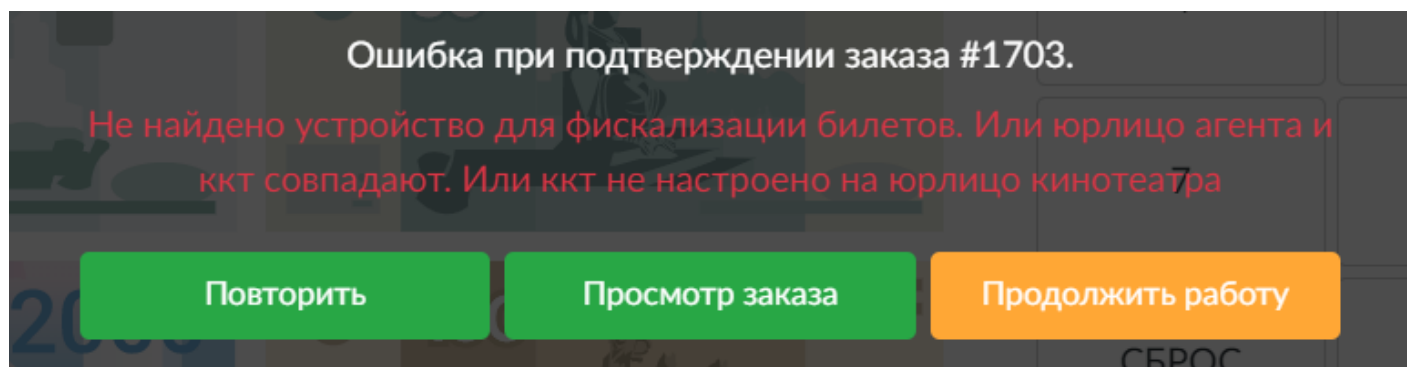
Повторить задачи

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:

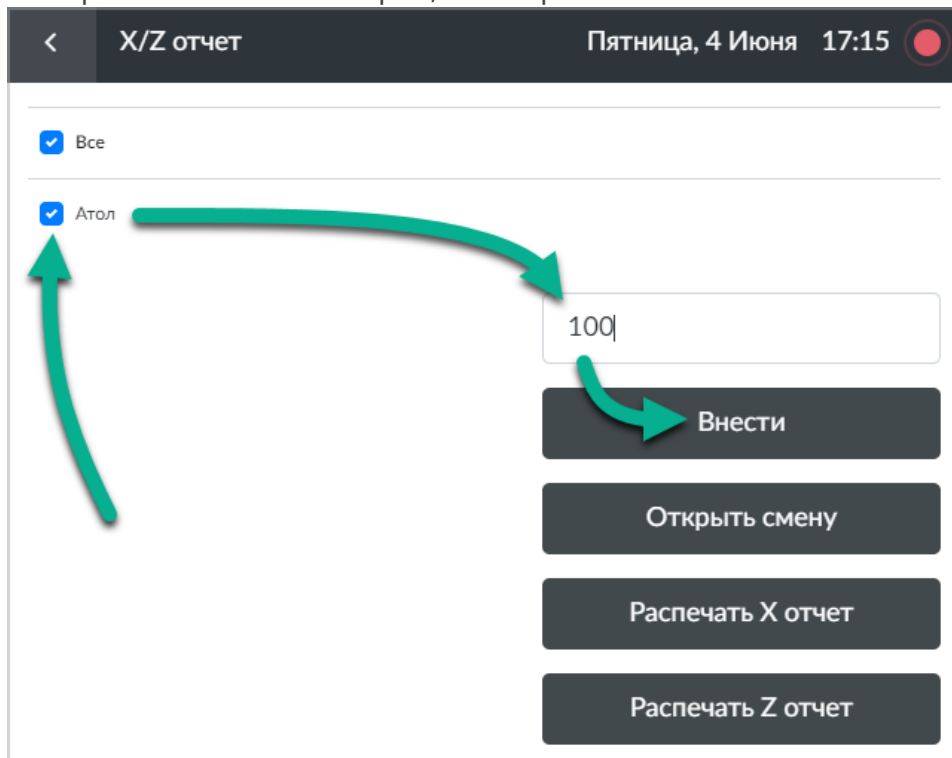
Ошибка возврата фискализации устройства. В ККТ нет денег для выплаты

✗ Печать
Не удалось сделать возврат фискализации
atol-kassa3
✗ Ошибка возврата фискализации устройства
В ККТ нет денег для выплаты

Заккрыть

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 bar 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' checkbox is also checked. A green arrow points from the 'Атол' checkbox to the 'Внести' button. Another green arrow points from the 'Внести' button to the '100' input field. The 'Внести' button is highlighted with a green arrow. Below the input field, there are four buttons: 'Внести', 'Открыть смену', 'Распечатать X отчет', and 'Распечатать Z отчет'.

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