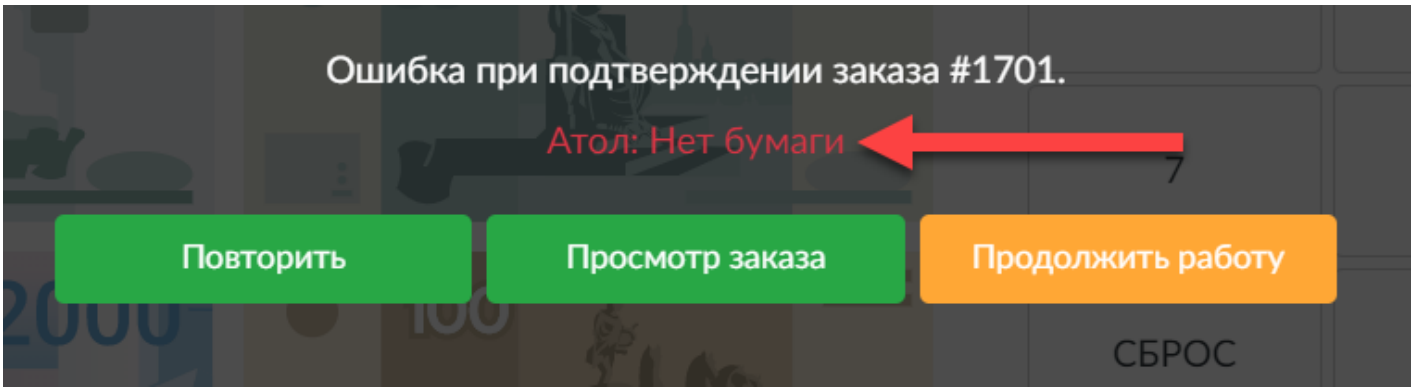
Ошибки оплаты и печати билетов

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

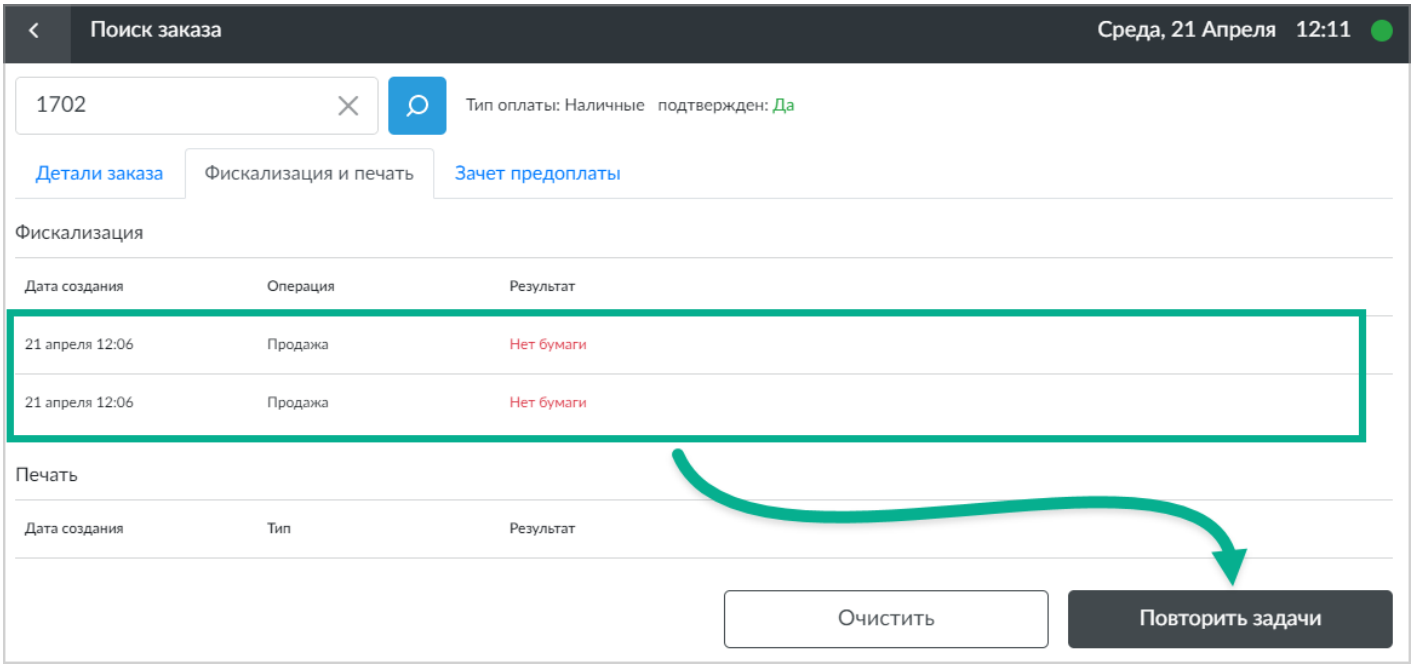
Данная ошибка возникает, если в кассовом аппарате закончилась чековая лента. Если она происходит во время оплаты, появляется следующее сообщение об ошибке:

> 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**:

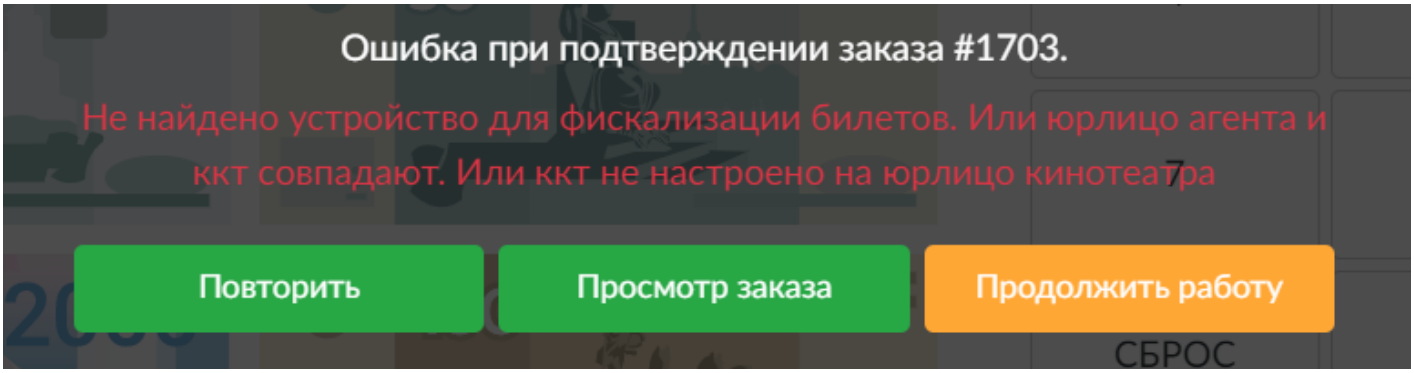


Если ошибка устранена, то чеки и билеты распечатываются, если нет - то ошибка отобразится ошибка и ничего не распечатается.

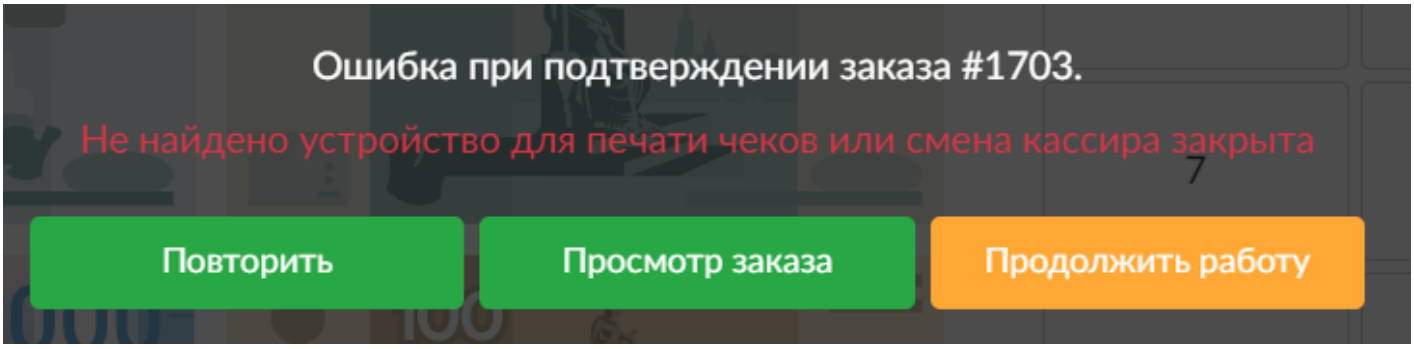
Не найдено устройство для фискализации или печати билетов

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



Информация для системного администратора

В случае возникновения этих ошибок, необходимо проверить настройки кассовых аппаратов в Главной Админ-панели:
Администрирование > **Кинотеатры** > **Кинотеатр** > **Кассовые устройства/Кассовые места**

Информация для кассира

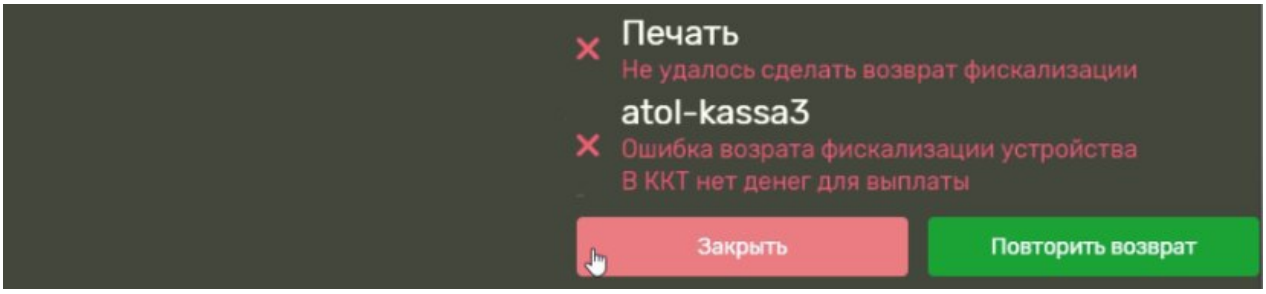
После устранения ошибки можно снова сформировать заказ или повторить его через **Поиск Заказа** > **Фискализация и печать**.

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



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 #20
Created 4 June 2021 09:36:41
Updated 13 November 2026 13:30:38 by Екатерина Соколова