

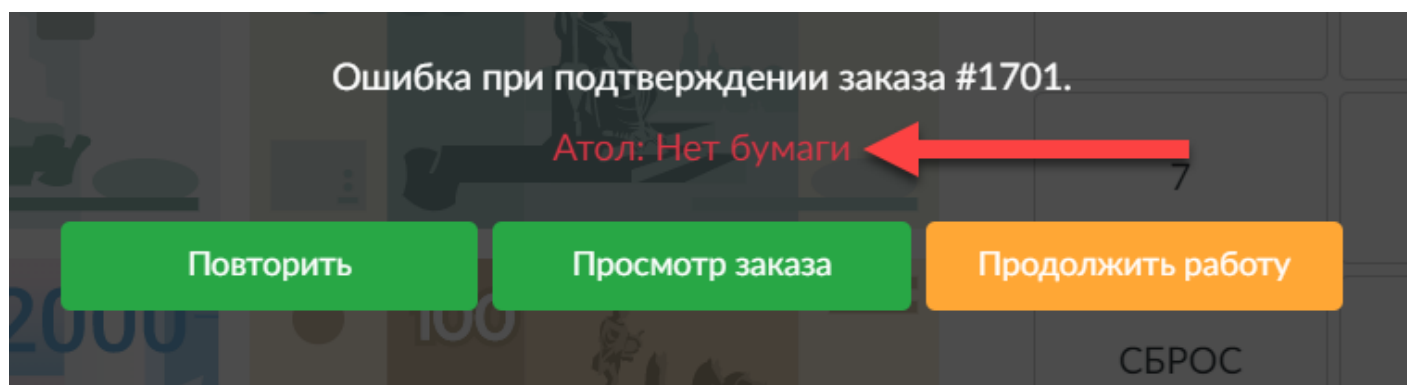
Ошибки оплаты и печати билетов

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

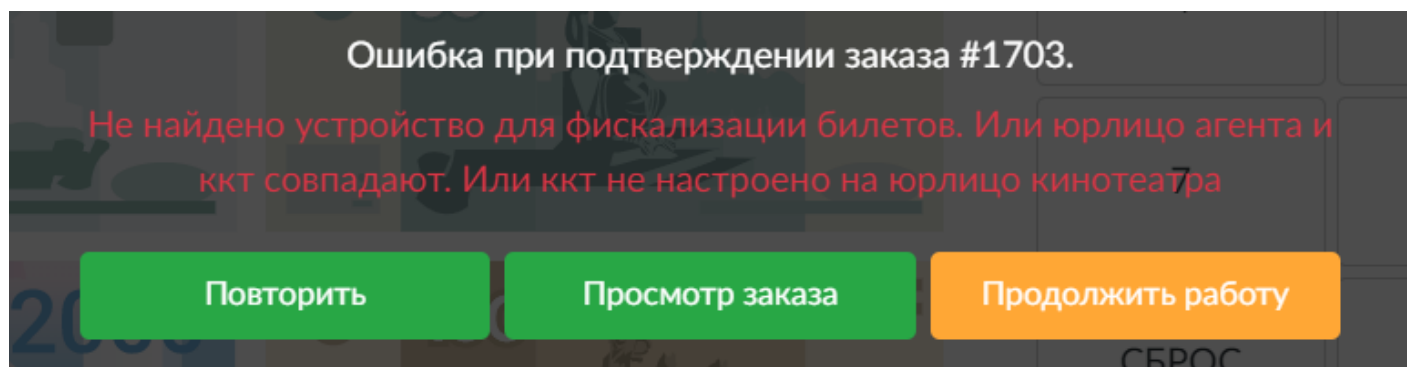
Повторить задачи

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

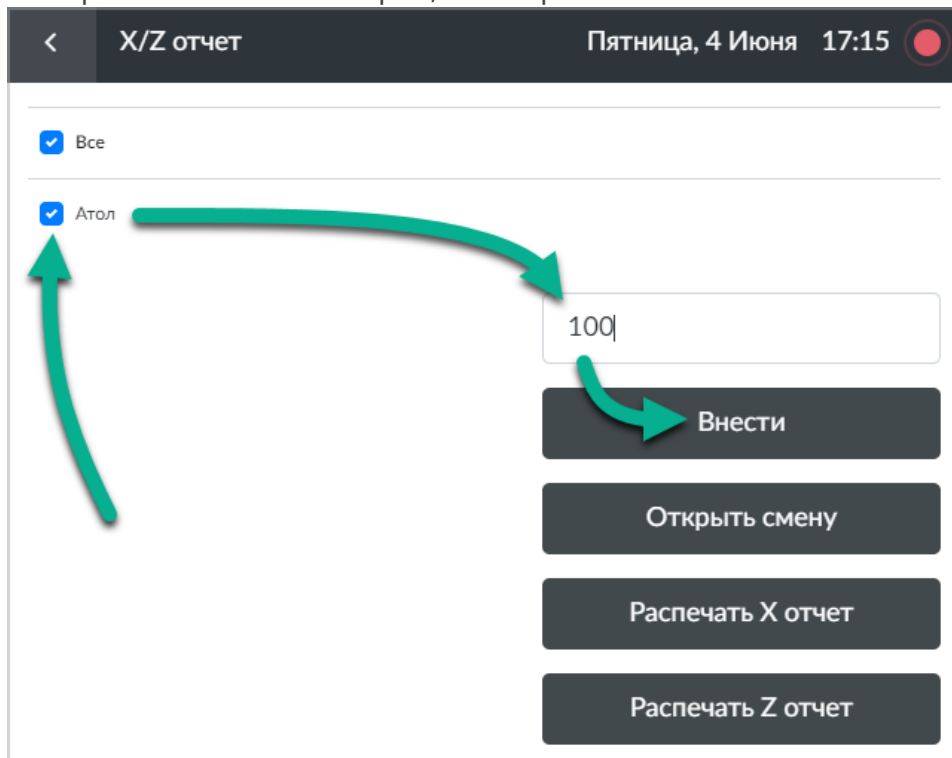


Ошибка возврата фискализации устройства
В ККТ нет денег для выплаты

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 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 '100' input field to the 'Внести' button. The 'Внести' button is highlighted. Below the 'Внести' button are four other buttons: '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