

Инструкция для кассиров



Операции по карте

✓ Оплата

- Enter → Ввод суммы → Enter
- Копейки: клавиша ALPHA
- Карта + пин → Ожидание → Чек → Enter
- Первый чек — клиенту, второй сохраните

↻ Возврат (после сверки итогов)

- Клавиша 0 → Меню
- Клавиша 2 или FUNC/ALPHA → Возврат
- Сумма → Enter → Карта + пин
- Ожидание → Чек → Enter

✗ Отмена (до сверки итогов)

- Клавиша 0 → Меню
- Клавиша 3 → Отмена
- Номер чека (ЧЕК: 0001) → Enter
- Ожидание → Чек → Enter

Операции по СБП

✓ Оплата

- Enter → Ввод суммы → Enter → QR-код
- Клиент сканирует и проводит оплату
- Подтверждение → Чек

↻ Возврат

- Клавиша 0 → Меню
- Клавиша 2 или FUNC/ALPHA → Возврат
- Enter → Сумма → Клавиша 5
- Введите Order ID из чека оплаты → Enter
- Подтверждение → Чек

✓ Статус

- Клавиша 0 → Меню
- Клавиша 4 → Запрос статуса
- Введите номер чека
- Проверка статуса

Отчет

✓ Сверка итогов (хранится 5 дней)

- Клавиша ALPHA → Меню
- Клавиша 4 → Служебные операции
- Клавиша 1 → Сверка итогов
- Печать отчета

✓ Копия чека сверки итогов

- Клавиша ALPHA или # → Меню
- Клавиша 2 → Копия чека
- Клавиша 4 → Закрытие дня по дате
- Выбор отчета сверки итогов по дате и времени

Справочный
центр по работе
с терминалами



Поддержка 8 800 700-99-98



— Сообщите ИНН компании и номер терминала.
Он есть на чеке
— Опишите ситуацию — и вам помогут

Справочник на случай ошибок



Код ошибки	Причина ошибки	Решение
Z3	Ошибка связи	- Перезапустите терминал: нажмите FUNC → 3 → зелёная клавиша. - Если терминал подключён по кабелю или Wi-Fi – проверьте интернет и перезагрузите роутер
04 07 14 15 41 43	Отказ в операции	Запрет на проведение повторных операций.
01 02 05 06 12 30 46 57 62 63 91	Не разрешено банком	- Проведите операцию повторно. - Посоветуйте покупателю обратиться в свой банк
13	Неверная сумма	Обратитесь в поддержку
38 75	Превышено число попыток ввода пин-кода	Посоветуйте покупателю обратиться в свой банк
51	Недостаточно средств	Сообщите покупателю о недостатке денег
54	Истек срок карты	Предложите использовать другую карту
55	Неверный пин-код	Попросите ввести пин-код повторно
58 86 88 96	Ошибка системы	Обратитесь в поддержку
61 65	Превышение лимита по карте	Посоветуйте покупателю обратиться в свой банк

Ошибки при оплатах

- Если операция вызывает сомнения, ориентируйтесь на данные в банковском слипе
- Отпускать товар только по информации из приложения банка покупателя нельзя
- Сначала убедитесь в статусе операции

Чек не напечатался

- Запустите оплату повторно
- Терминал проверит предыдущую операцию
- Если деньги списались, то статус для карточных операций: «Возврат» или «Автоотмена»; для СБП: «Отмена незавершенной операции СБП» и слип «Возврат СБП». Деньги вернутся сразу
- Проведите оплату снова

«Отказано. В обработке. Нет связи»

- Ошибка из-за проблем со связью
- Включите терминал и повторите оплату
- Проведите оплату снова

Терминал выключился при печати или кончилась лента

- Сделайте копию чека до следующей операции:
ALPHA → 2 → выберите последний чек (1)
- Если уже была следующая операция, а чек по предыдущей не напечатали, то:
ALPHA → 2 → чек по номеру (2)

Важно

- Сохраняйте все чеки операций
- При ошибках перезагружайте терминал
- Проверяйте связь перед началом смены
- Ведите журнал проблемных операций

Справочный центр по работе с терминалами



Ваш онлайн-помощник

Отсканируйте и получите справку в телеграм-боте

