

Памятка по работе с ошибками на терминале

Основные вопросы, по которым необходимо обращаться в Банк (тел. +375 29 181 00 00, +375 17 229 99 77):

- ошибки при проведении транзакций;
- перечисление выручки;
- условия тарифа, размер комиссионного вознаграждения;
- подключение дополнительных устройств;
- технические проблемы с терминалом, полученном от банка бесплатно (не работает зарядка, запала кнопка и т.п.)

Если терминал взят в аренду или куплен в

«ЭКСАТ-БЕЛ» 7040

«СейлСервиСолюшенс» + 375 44 771-00-50

«Фарнелл» +375 17 300 00 48

то по техническим ошибкам необходимо обратиться к поставщику.

Ошибки в программе Электронный чек

- ID неверный
- Ошибка HTTP
- Токен неверный
- Касса заблокирована
- Ошибка с SIM-картой
- Неверный логин или пароль
- Кассир не может работать с кассой
- Не печатаются фискальные документы
- Работа с открытой сменой более 24 часов



Ошибки в программе Мобильная касса

- Неверный пин-код СКО
- Ошибка подключения СКО
- Ошибка обновления СОС



Ошибки при проведении транзакций

- Ошибка при оплате
- Ошибка при возврате

Электронный чек

тел. +375 (44) 507 1877

Неверный логин или пароль	Проверьте корректность данных. Если не можете вспомнить пароль, сбросьте до временного (https://crs.4ek.by) Путь для сброса пароля: Вкладка «Кассиры»- три точки- «Редактировать»- «сбросить пароль».
Нет sim-карты / ошибка доступа к sim-карте	Нажать «Продолжить»- «Ок».
Доступ к чтению sim-карты отклонен	Необходимо подключить доступ: «Настройки»- «Приложения»- «Приложения и уведомления»- «Приложение “Электронный чек”»- «Разрешения»- «Активировать».
ID неверный	Проверьте корректность данных. ID указан в письме от Оператора. Если не смогли найти пароль, обратитесь к Оператору (тел. +375 44 507 1877).
Кассир не может работать с кассой	Проверьте корректность логина и попробуйте войти снова. Если неверно ввели ID программной кассы: «Настройки»- «Приложения»- «Приложения и уведомления»- «Электронный чек»- «Хранилище»- «Данные»- «Память»- «Очистить хранилище»- «Стереть данные».
Ошибка НТТР	Проверьте подключение к сети Интернет.
Токен неверный	Необходимо заново авторизоваться.
Работа с открытой сменой более 24 часов	Ошибка в момент проведения операции: «Заккрыть смену»- «Открыть смену». Ошибка в момент авторизации: Нажать «Ок».
Касса заблокирована	Необходимо обратиться в «Белбланкавыд» (тел. +375 44 507 1877).
Не печатаются фискальные документы	«Настройки»- «Приложения»- «Приложения и уведомления»- «Электронный чек»- «Хранилище»- «Данные»- «Память»- «Очистить хранилище»- «Стереть данные».

Мобильная касса

тел. +375 29 398 30 20

Ошибка подключения СКО	Проверить подключение СКО и переходника. Перезагрузить устройство.
Ошибка обновления СОС	Проверить подключение к интернету и перезагрузить терминал.
На устройстве имеются неотправленные документы	Проверить подключение к интернету и перезагрузить терминал.
Неверный пин-код СКО	Просмотреть пин-код в паспорте СКО, графа «пин-код». Ввести повторно пин-код.

Ошибки при оплате

тел. +375 29 181 00 00

101 код У покупателя истек срок действия карты	Попробуйте провести оплату через чиповый ридер, вставив карту в терминал. Если оплата не прошла, покупателю надо обратиться в свой банк.
106 код 3 раза неверно введен пин-код	Покупателю надо обратиться в свой банк.
116 код У покупателя недостаточно денежных средств	
119 код Неверный способ оплаты	Проверьте, какой способ оплаты на терминале, и проведите оплату повторно (например: оплата обычной картой, но выбрали на терминале «Рассрочку по Халве»).
120 код Операция менее чем на 4 копейки	Проведите операцию на сумму 4 копейки или больше.
120 код Терминал заблокирован	Необходимо обратиться в МТБанк. (тел. + 375 29 181 00 00)
Z3 код Ошибка связи при проведении операции	Необходимо повторить попытку снова.
Z1 код Ошибка проверки карточки	Необходимо провести операцию повторно. Если на чеке у вас отказ, а покупатель утверждает, что денежные средства списаны, значит, произошел автоматический возврат. Деньги у покупателя заблокированы, но не списаны. Нужно повторно провести оплату.

Ошибки при возврате

тел. +375 29 181 00 00

120 код Неверно проводится возврат	Необходимо совершать возврат на карту и с устройства, с которых была совершена покупка.
120 код Задолженность по возвратам	Необходимо погасить задолженность, для консультации обратитесь в МТБанк. (тел. + 375 29 181 00 00)
121 код Превышен лимит возвратов в месяц	Необходимо обратиться в МТБанк. (тел. + 375 29 181 00 00)