

ПАМЯТКА ПО РАБОТЕ С ОШИБКАМИ НА ТЕРМИНАЛЕ

Основные вопросы, по которым необходимо обращаться в Банк

- ▶ 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, зашла кнопка и т.п.)



Если терминал взят в аренду или куплен в:

«ЭКСАТ-БЕЛ».....	7040
«СейлСервиСолюшенс».....	+375 17 393-02-94
.....	+375 44 500-05-39
.....	+375 44 500-05-42
«Фарнелл».....	+375 17 300 00 48

то по техническим ошибкам необходимо обратиться к поставщику.

Ошибки в программе «Электронный чек 2.0»

- ▶ ID неверный
- ▶ Ошибка HTTP
- ▶ Токен неверный
- ▶ Касса заблокирована
- ▶ Ошибкас 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

+375 (44) 507-18-77

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 HTTP	Проверьте подключение к сети Интернет.
Токен неверный	Необходимо заново авторизоваться.
Работа с открытой сменой более 24 часов	Ошибка в момент проведения операции: «Закреть смену»- «Открыть смену». Ошибка в момент авторизации: Нажать «Ок».
Касса заблокирована	Необходимо обратиться в «Белбланкавид» +375 (44) 507-18-77.
Не печатаются фискальные документы	«Настройки»- «Приложения»- «Приложения и уведомления»- «Электронный чек»- «Хранилище»- «Данные»- «Память»- «Очистить хранилище»- «Стереть данные».

Мобильная касса

+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

+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	Не хватает средств на карте либо выбираете неверный способ оплаты на терминале (например: оплата обычной картой, но выбрали на терминале «Рассрочку по Халве»).
120 код Операция менее чем на 4 копейки	Минимальная сумма операции 4 копейки. При возникновении ошибки на большую сумму необходимо обратиться в контакт-центр МТБанка по номеру телефона +37529181000.
120 код Терминал заблокирован	Необходимо обратиться в банк. +375 (29) 181-00-00
Z3 код Ошибка связи при проведении операции	На терминале отсутствует связь с банком. Для проведения операции требуется восстановить связь (заново подключиться к сети WiFi/проверить работу SIM-карты). И 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

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 банк. +375 (29) 181-00-00

121 код

Превышен лимит
возвратов в месяц

Необходимо обратиться в банк. +375 (29) 181-00-00