

# Частые ошибки и проблемы при работе с чеками в 1С:Рознице

## НЕ ЗАКРЫВАЕТСЯ ИЛИ НЕ ОТКРЫВАЕТСЯ СМЕНА

Самая частая причина — заблокирован кассовый аппарат. Такое случается, если касса не передаёт чеки оператору фискальных данных в течение 30 дней. При открытии смены появляется ошибка «Исчерпан ресурс хранения ФН». В таком случае нужно найти причину, по которой чеки не передаются в сервис ОФД, устранить её и передать все чеки.

## НЕ ПРОБИЛИ ЧЕК ПРИ ПРОДАЖЕ — ЧТО ДЕЛАТЬ?

Если чек не пробили при продаже товара, нужно допробить его позже в 1С:Рознице.

Если чек пробили, но он не напечатался на кассовом аппарате, нужно зайти в личный кабинет оператора фискальных данных (ОФД) и проверить, есть ли там этот чек. Если чек там есть, значит он пробился по кассе и его можно распечатать на обычном принтере. Если чека в личном кабинете ОФД нет, значит он не пробился и его нужно еще раз пробить из 1С:Розницы.

## НЕ РАСПЕЧАТАЛСЯ КАССОВЫЙ ЧЕК, А ОПЛАТА ПО БАНКОВСКОМУ ТЕРМИНАЛУ ПРОШЛА

Иногда при оплате по банковскому терминалу возникает ситуация, когда деньги у клиента списались, распечатались 2 слип-чека, а фискальный чек не распечатался. В данном случае нужно отключить эквайринговый терминал и допробить кассовый чек.

## В 1С:РОЗНИЦЕ НЕ ЗАПОЛНЕНЫ ДАННЫЕ ЧЕКА: НОМЕР И СТАТУС

Дата	Смена	№ чека ККМ	Сумма	Операция	Статус
10:52		1	22,00	Продажа	Аннули...
10:55	227	2 914	30,00	Продажа	Архивный
11:02	227	2 915	22,00	Продажа	Архивный
15:37		2 916	51,00	Продажа	Пробитый

Если в 1С:Рознице у чека не заполнены номер и статус, скорее всего, он не пробился по кассовому аппарату. Проверить это можно в личном кабинете ОФД.

Если чека в личном кабинете ОФД нет, его нужно пробить еще раз из 1С:Розницы.

Если чек есть в личном кабинете, значит он пробился по кассовому аппарату и в 1С:Рознице нужно заполнить номер и статус пробитого чека вручную.

Если номер чека и статус заполнены не у всех чеков в смене, закрыть её не получится: появится ошибки.

## ЧЕКИ НЕ ПЕРЕДАЮТСЯ В ОФД И НАЛОГОВОЮ

Каждый чек в режиме реального времени передается фискальным накопителем по сети интернет в сервис ОФД, а оттуда в налоговые органы. В течение кассовой смены количество непереданных чеков можно посмотреть, распечатав X-отчет (отчет без гашения).

ПОСЛЕДУЮЩАЯ ОПЛАТА (КРЕДИТ)	=0.00
ИНАЯ ФОРМА ОПЛАТЫ	=0.00
	=0.00
ВНЕСЕНИЕ	=0.00
ВЫПЛАТА	=45.00
ВНЕСЕНИЙ	0000
ВЫПЛАТ	0001
СЛУЖЕБНЫХ ДОКУМЕНТОВ	0000
Состояние обмена с ОФД	
Непереданных ФД:	00000
ВЫРУЧКА	=255.00
СМЕННЫЙ ИТОГ ПРИХОДА	=255.00
СМЕННЫЙ ИТОГ ВОЗВРАТА ПРИХОДА	=0.00
СМЕННЫЙ ИТОГ ВОСХОД	

Если есть непереданные чеки, в первую очередь, следует проверить действие тарифа ОФД в личном кабинете оператора фискальных данных.

#### **ЧЕК НЕ ПОПАЛ В ОТЧЕТ О РОЗНИЧНЫХ ПРОДАЖАХ И Z-ОТЧЕТ**

Все пробитые чеки попадают в отчет о розничных продажах и z-отчет. Если какого-то чека не хватает в отчетах, значит, он не был пробит по кассовому аппарату. Проверить это можно в личном кабинете оператора фискальных данных (ОФД).