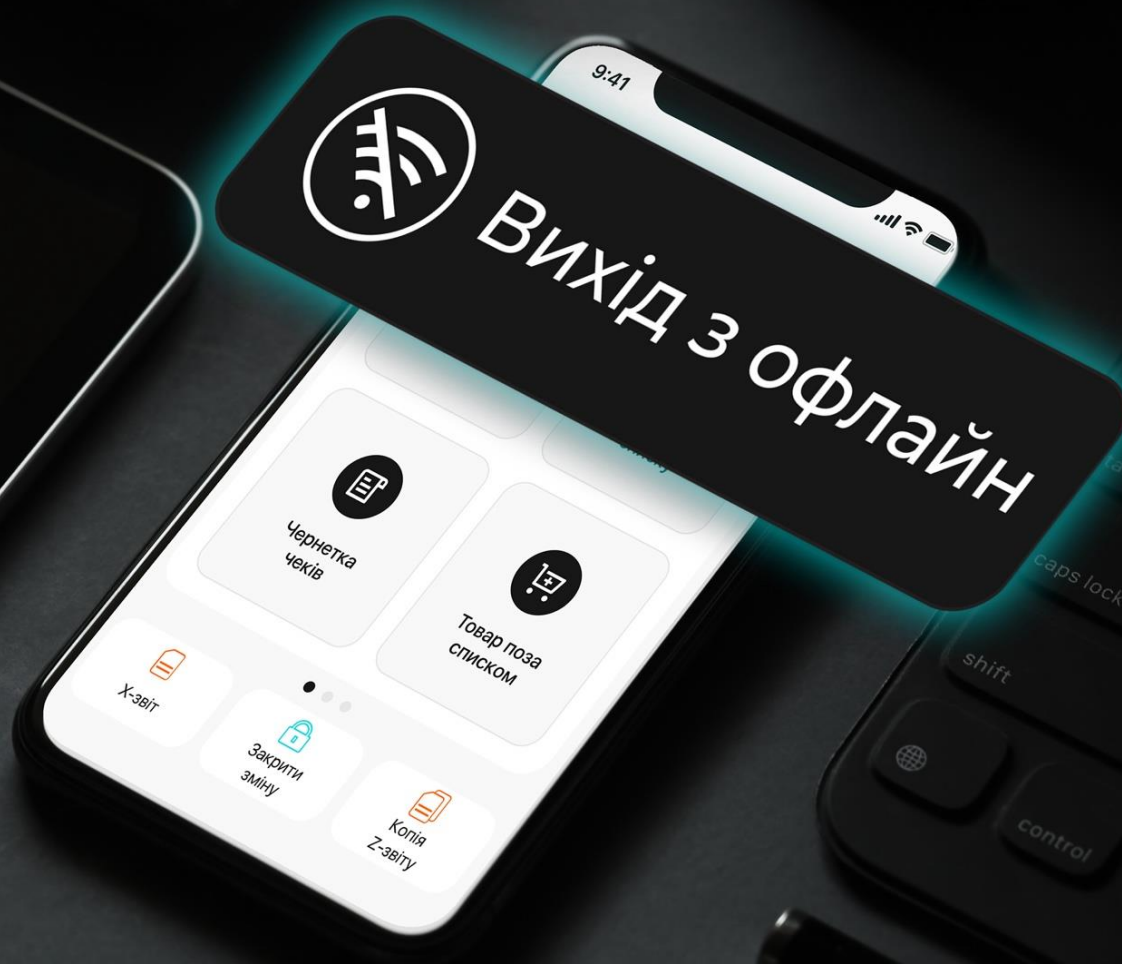


ПРАВИЛА ДЛЯ РОБОТИ

в офлайн режимі на смартфоні та
POS-терміналі



Правила для роботи в офлайн режимі на смартфоні та POS-терміналі:

Що таке режим офлайн?

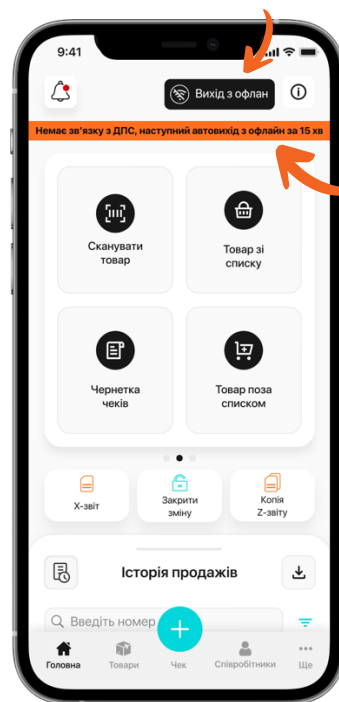
1

Режим офлайн вмикається в ПРРО **автоматично для уникнення очікувань Покупця на касі** через неможливість фіскалізації чеків на серверах ДПС:

- за відсутності інтернету та неякісний інтернет, що унеможлиблює відправку чеків до ДПС;
- за недоступності серверів ДПС та відсутності швидкої відповіді ДПС, що призводить до таймаутів фіскалізації.

Офлайн-чеку присвоюється фіскальний номер із зарезервованих при відкритті зміни 2000 фіскальних офлайн номерів і він зберігається на пристрої до наявності сталого зв'язку для його відправки.

Індикатор знаходження в офлайн

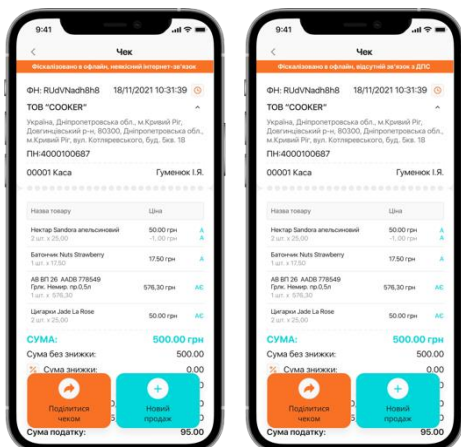


Інформаційний рядок статусу офлайн

2

Якщо каса перейшла в офлайн при створенні чеку

- **продовжуйте повноцінно працювати з касою:** створюйте та фіскалізуйте чеки, закрийте зміну до 24:00, відкривайте нову касову зміну. По факту виходу із офлайн та відправки офлайн-чеків та Z-звітів, вони відобразяться на серверах ДПС відповідно до часу, касової зміни та послідовності, в якій вони були створені в є-чек.
- **вихід із режиму офлайн відбувається автоматично та автономно і не залежить від Ваших дій з касою, або їх відсутності, та знаходженні, або ні в додатку є-чек.**

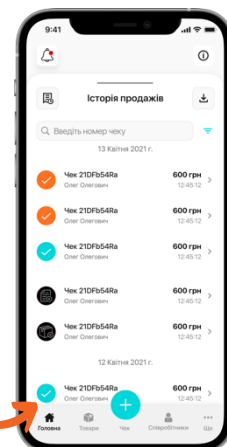


3

Фіскалізований в офлайн чек має **зверху інформаційну помаранчеву смугу** з повідомленням про це та причиною переходу в офлайн.

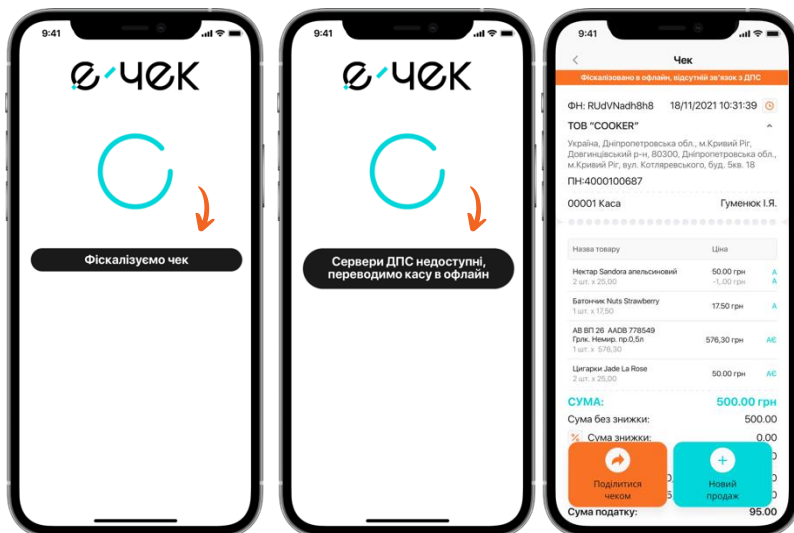
4

В «Історії продажів» у **офлайн-чеків іконка помаранчевого кольору**, по факту виходу з офлайн та відправки чеків на сервери ДПС та сервери є-чек колір іконки **змінюється на бірюзовий**.

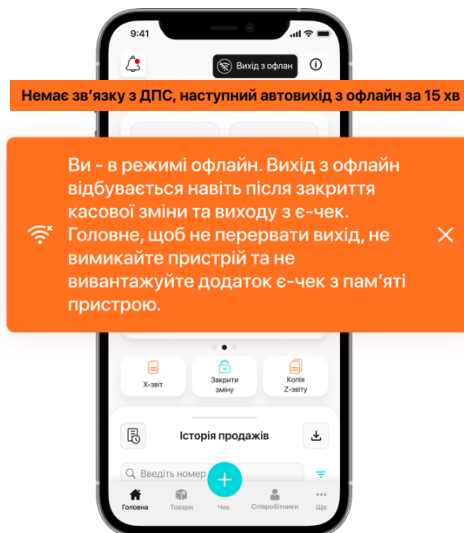


5

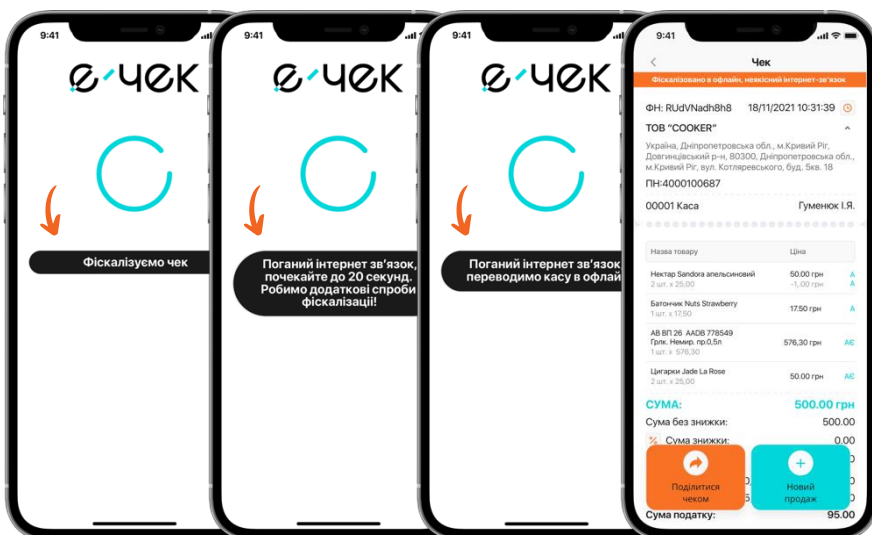
Перехід в офлайн в момент фіскалізації чеку:



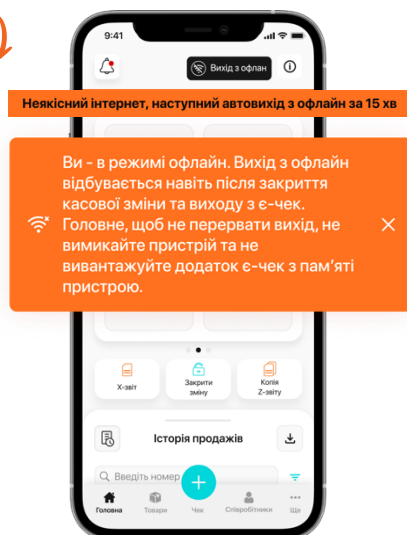
Фіскалізація в офлайн
по причині відсутності зв'язку з ДПС



При переході на головну
після фіскалізації в офлайн



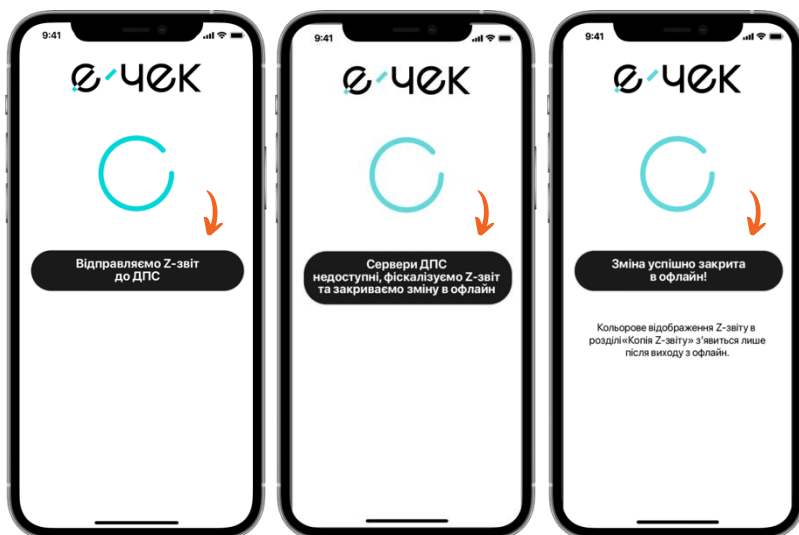
Фіскалізація в офлайн
по причині неякісного інтернет-зв'язку з ДПС
та його відсутності



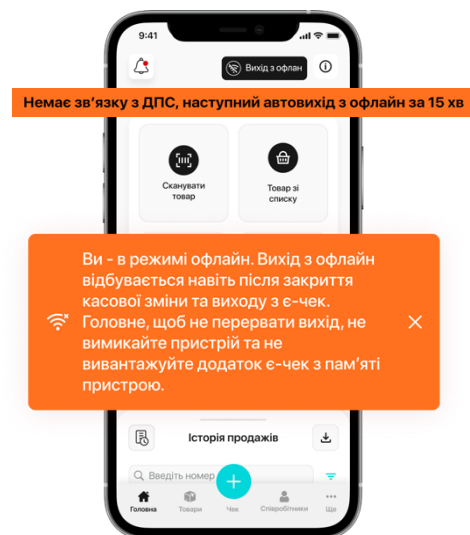
При переході на головну
після фіскалізації в офлайн

6

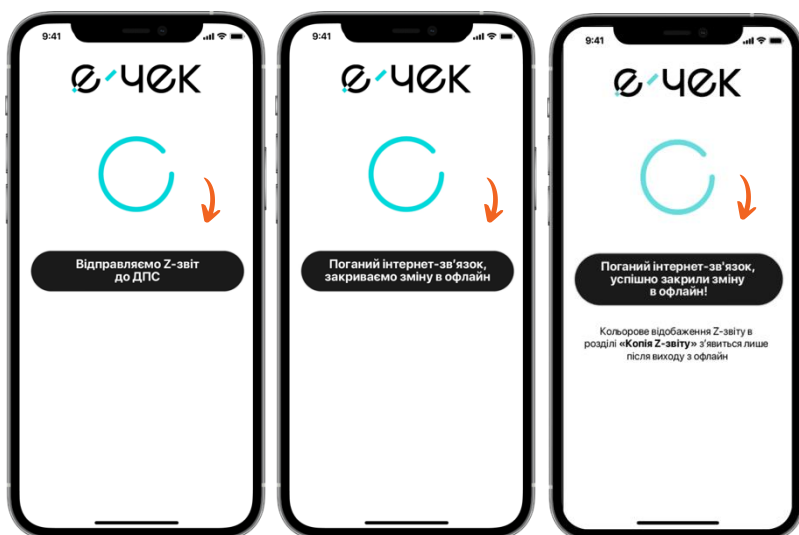
Закриття зміни в офлайн:



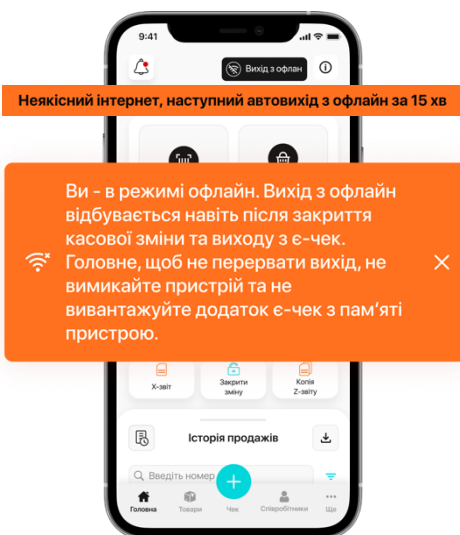
Закриття зміни в офлайн
по причині відсутності зв'язку з ДПС



При переході на головну
після закриття зміни в офлайн



Закриття зміни в офлайн по причині неякісного
інтернет-зв'язку або його відсутності



При переході на головну
після закриття зміни в офлайн

5 Автоматичний вихід із офлайн:

Перша автоматична спроба виходу з офлайн відбудеться через 15 хв. і буде продовжуватись кожні 15 хв. поки зв'язок з серверами ДПС поновиться, або якість вашого інтернету стане стабільною для відправки накопичених в офлайн чеків. В інформаційному рядку на головній завжди є інформація по кількості хвилин до початку автовиходу.

Немає зв'язку з ДПС, наступний автовихід з офлайн за 15 хв

Неякісний інтернет, наступний автовихід з офлайн за 15 хв

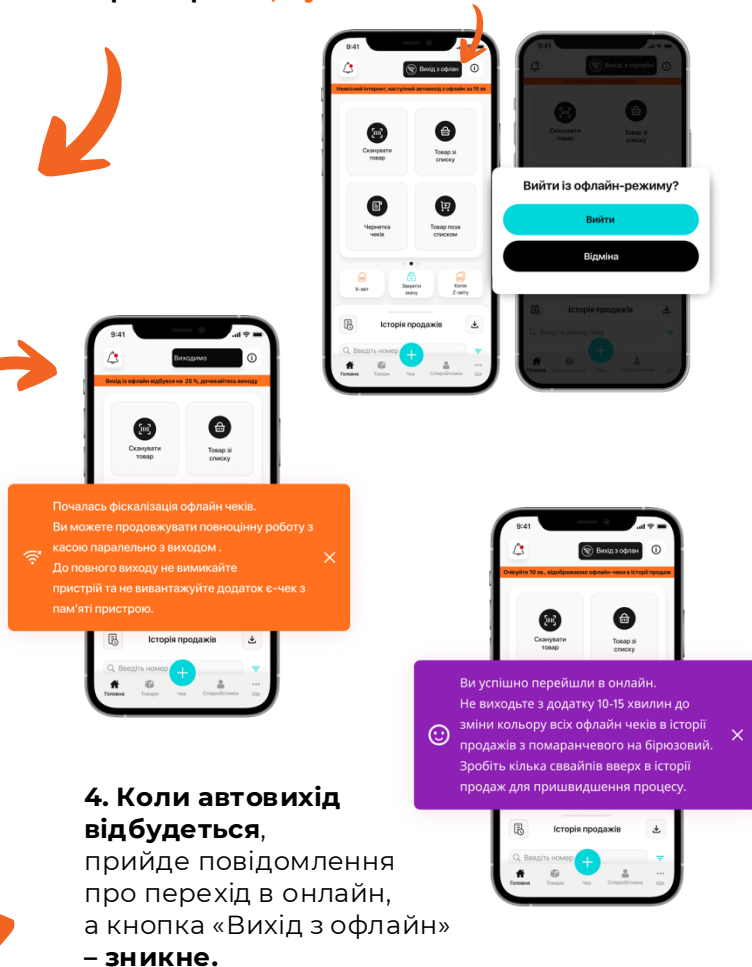
Якщо вихід із офлайн розпочався:

1. Приходить повідомлення про початок фіскалізації офлайн чеків на серверах ДПС, а статус кнопки «Вихід із офлайн» зміниться на «Виходимо»
2. З'являється інформаційна смуга зі статусом та % виходу

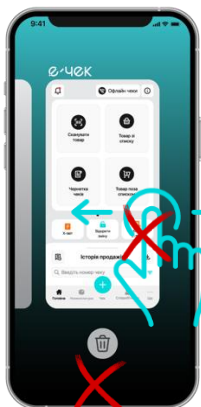
2. Вихід із офлайн може зайняти якийсь час, і буде відбуватись автономно та паралельно із вашими подальшими діями по касі. **Тому Ви можете продовжувати роботу з касою.**

6 Ручний вихід з офлайн:

відбувається при натисканні «Вихід із офлайн». Натискати треба не частіше ніж 1 раз на 30 хв, інакше Ви додаєте додаткове навантаження на процес виходу і не прискорюєте, а уповільнюєте його.



4. Коли автовихід відбудеться, прийде повідомлення про перехід в онлайн, а кнопка «Вихід з офлайн» – зникне.



Для того, щоб спрацював авто або ручний вихід із офлайн:

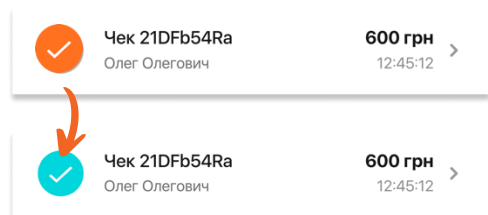
- не можна вимикати пристрій та вивантажувати додаток Е-Чек з пам'яті телефону, або терміналу
- для швидкості виходу **важлива якість інтернету**
- якщо сплинув термін дії ключа касира, **вихід не відбудеться**

Для виходу не має значення:

1. Закрита, чи відкрита зміна на касі
2. Створюєте Ви чеки, чи ні
3. Чи знаходитесь Ви в додатку е-чек, чи вийшли з нього

7 Відправка офлайн чеків на сервери ДПС та Є-Чек

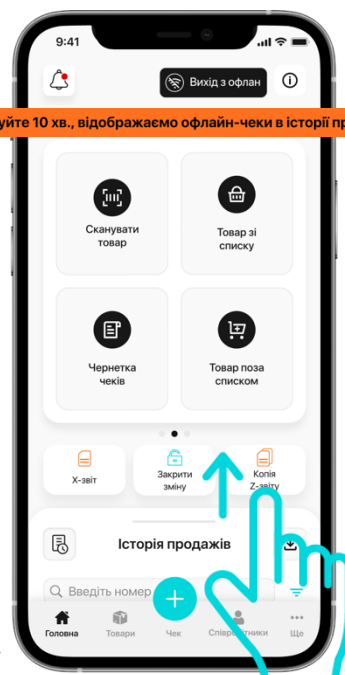
продовжується навіть після переходу в онлайн та в пікові часи **може займати 5-10 хвилин по факту переходу в онлайн**. По завершенню обробки офлайн чеків на серверах ДПС та серверах Є-Чек, чек отримує кольорову іконку.



Для прискорення обробки:

- не закривайте Є-Чек **5-10 хвилин після переходу в онлайн** та зробіть кілька **свайпів вгору** в «Історії продажів», щоб прискорити процес.

Очікуйте 10 хв., відображаємо офлайн-чеки в історії продаж

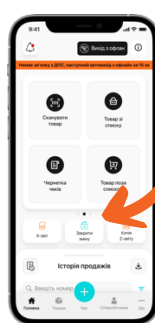
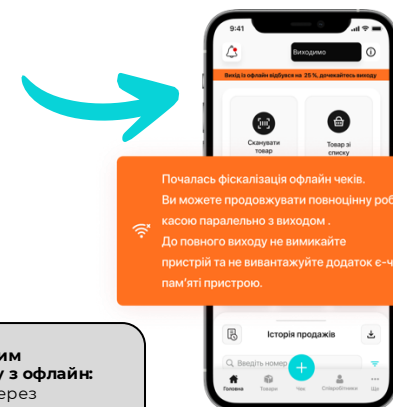


Якщо автовихід із офлайн не розпочався на протязі 1-ї години після переходу в офлайн:

1 Зробити **ручний вихід**, натискаючи на «Вихід із офлайн» 1-2 рази **та не частіше ніж 1 раз на 30 хв** до отримання повідомлення, що вихід офлайн розпочався та зміни статусу кнопки «Вихід з офлайн» на «Очікуйте»

2 Закрити зміну та оновити дані ключа касира через перезавантаження ключа касира в профілі касира

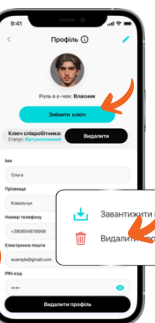
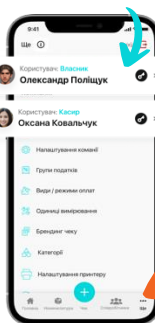
Спробуйте:



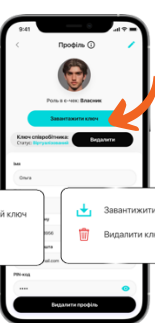
Закрийте зміну



Увійдіть в профіль Користувача в розділі «Ще»

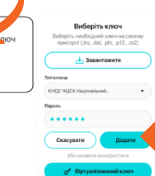


Натисніть «Змінити ключ» та «Видалити ключ»



Натисніть «Завантажити ключ» та «Завантажити новий ключ»

Оберіть ключ, яким відкривали зміну з офлайн: файловий ключ через «Завантажити ключ», або «Віртуалізований ключ»



3

Перезавантажити смартфон

4

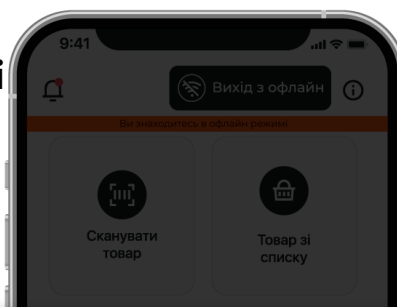
Змінити інтернет роздатку з мобільного, або перейти на wi-fi

5 Перевірити, чи не завершився термін дії КЕП касира, з яким була відкрита зміна по касі до переходу в офлайн.

якщо так, для виходу зателефонуйте в службу підтримки Є-Чек.

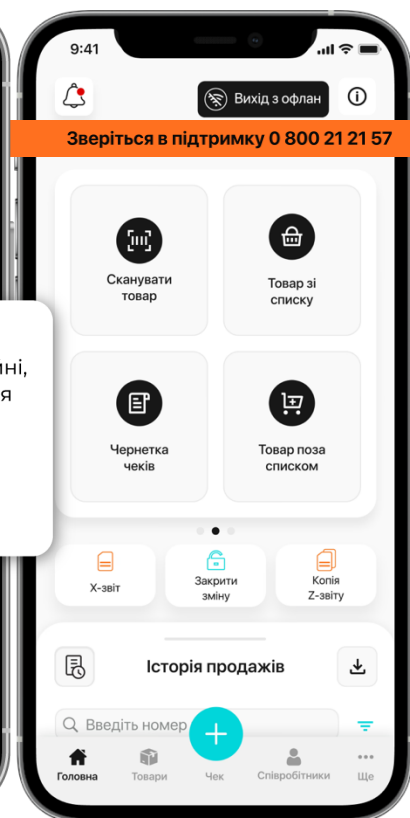
Намагайтесь не відкривати зміну за 2 дні до завершення строку дії ключа.

Якщо Ви отримали повідомлення про довге знаходження в офлайні



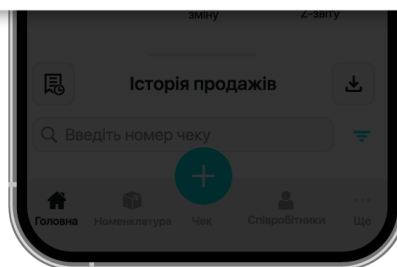
Ви занадто довго знаходитесь в офлайні, зверніться в підтримку для вирішення цієї проблеми.

Ок



Зверніться в підтримку 0 800 21 21 57

або помилку при виході з офлайн



Зверніться в технічну підтримку Є-Чек по номеру **0800 21 21 57**, або напишіть нам в чати прямо із застосунку.

