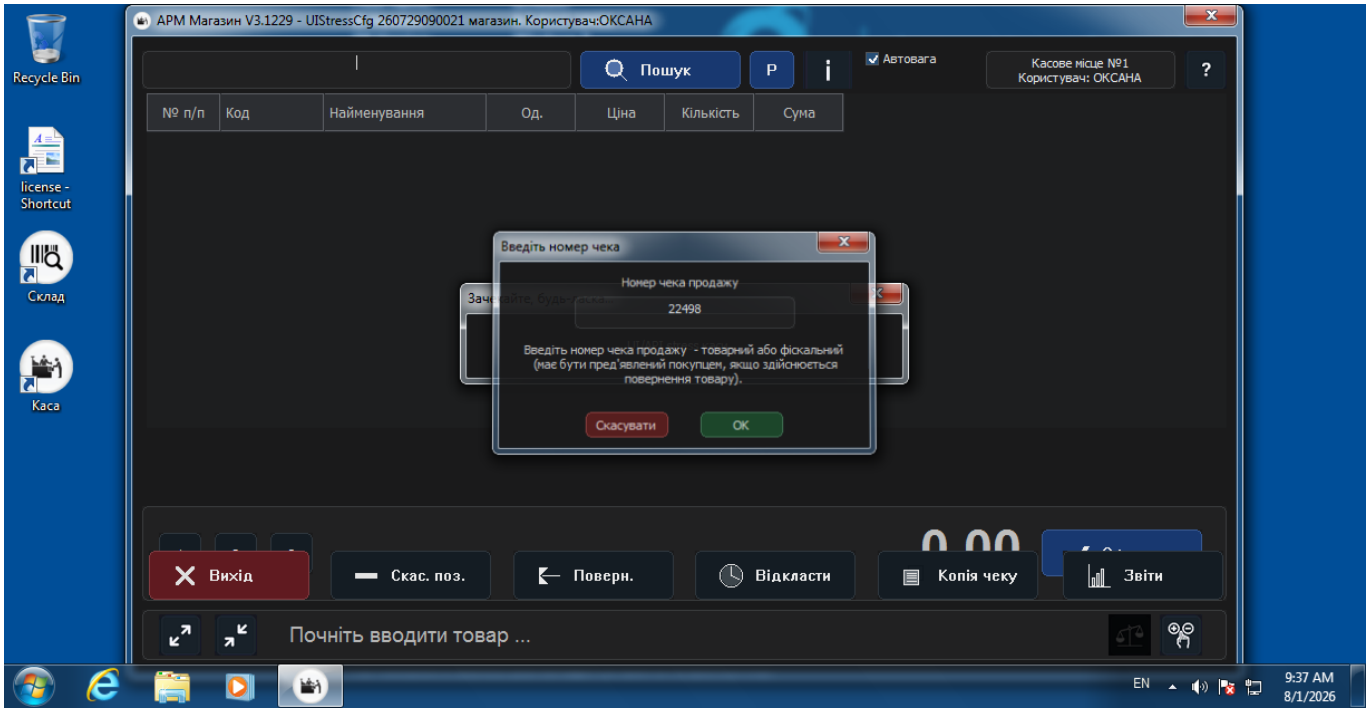
Повернення, Z-звіт і помилки Checkbox

Як зробити фіскальне повернення через Checkbox, закрити зміну, відкрити останній Z-звіт і перевірити типові помилки.

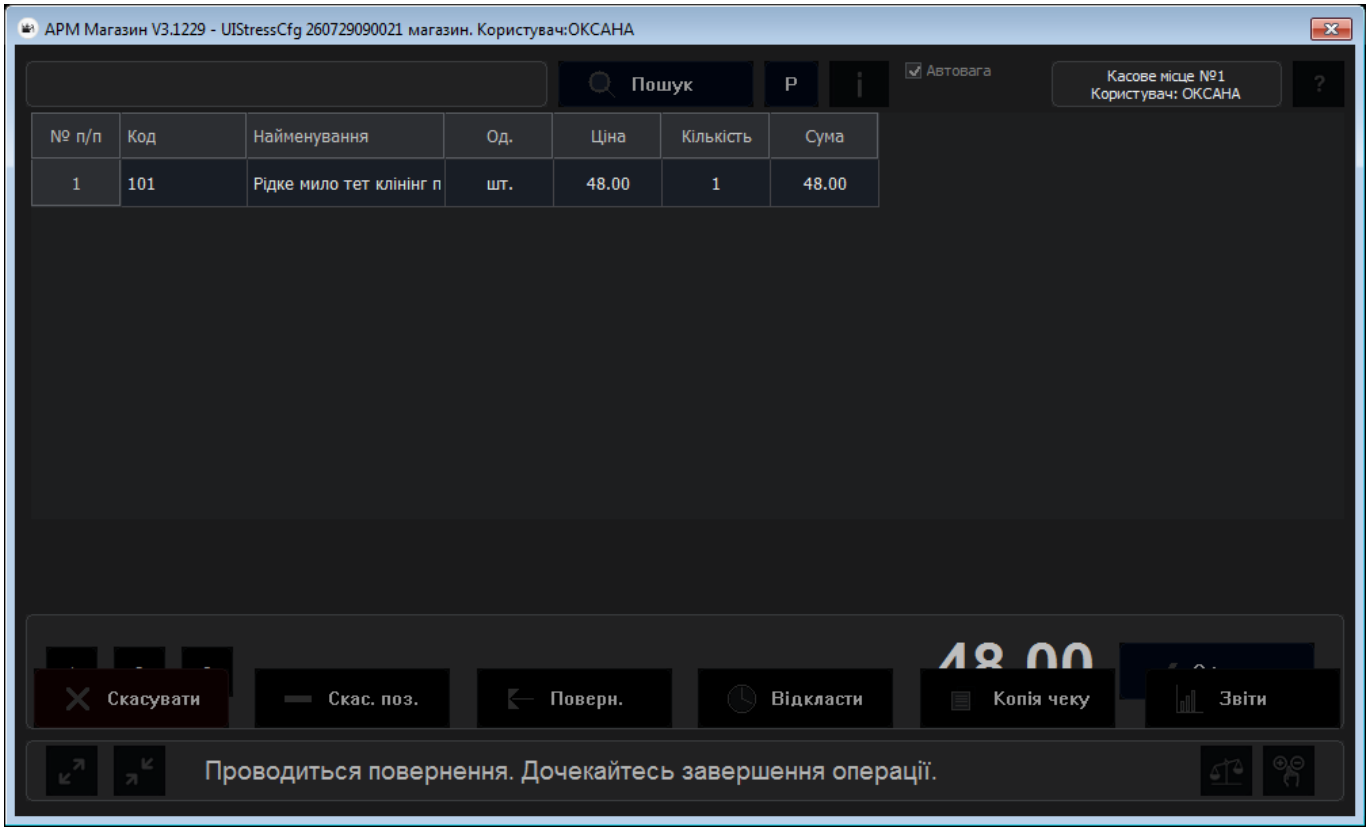
> **Скріншоти нижче зроблені на тестовій базі та тестовій касі Checkbox.** Вони не є реальними операціями покупця.

1. Повернення за чеком продажу

1. У касовому вікні натисніть **«Поверн.»**.
2. Введіть номер чека продажу. Використовуйте чек, який надав покупець.
3. Перевірте товар, кількість і суму повернення.
4. Підтвердьте повернення та дочекайтеся завершення фіскалізації.



Введення номера чека продажу для повернення.

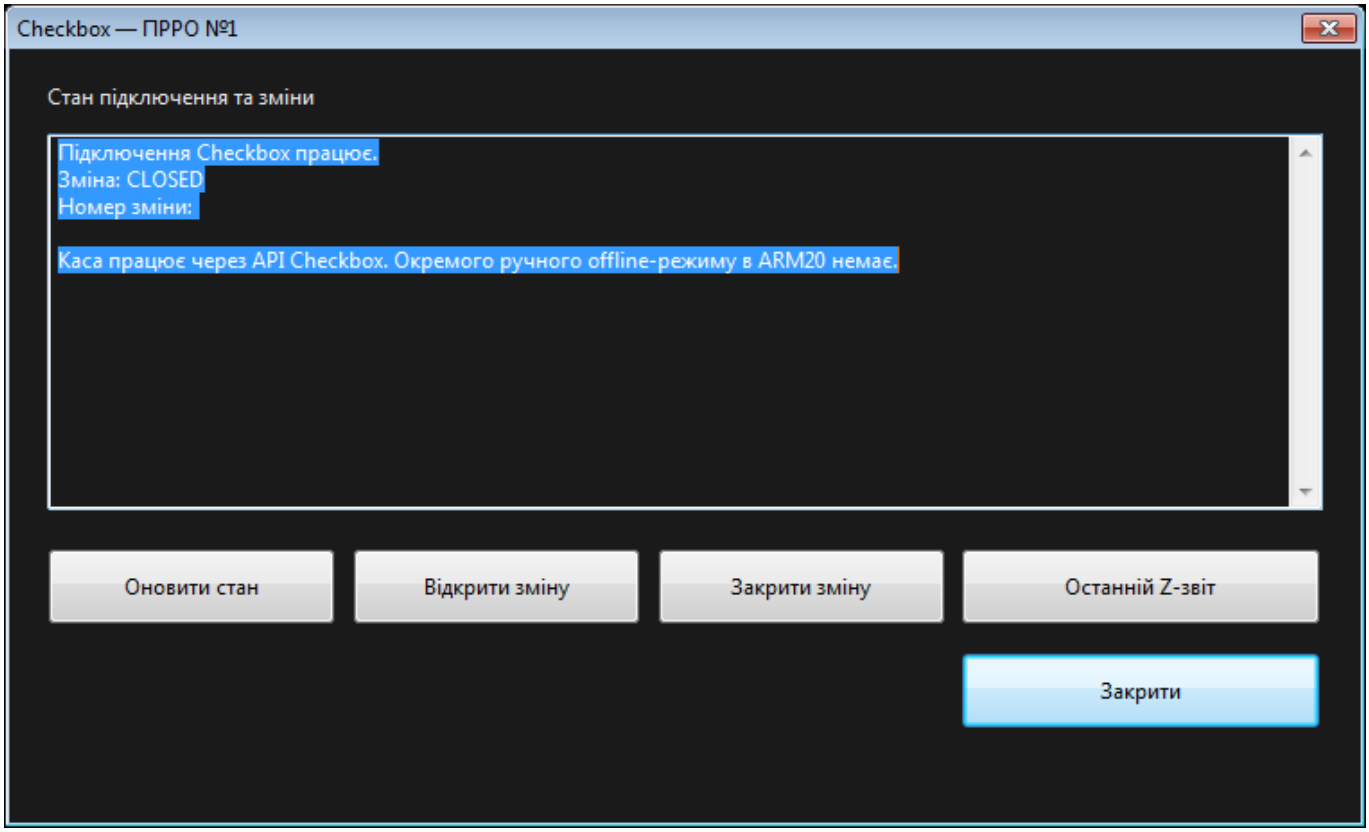


ARM20 проводить повернення та створює фіскальний чек повернення Checkbox.

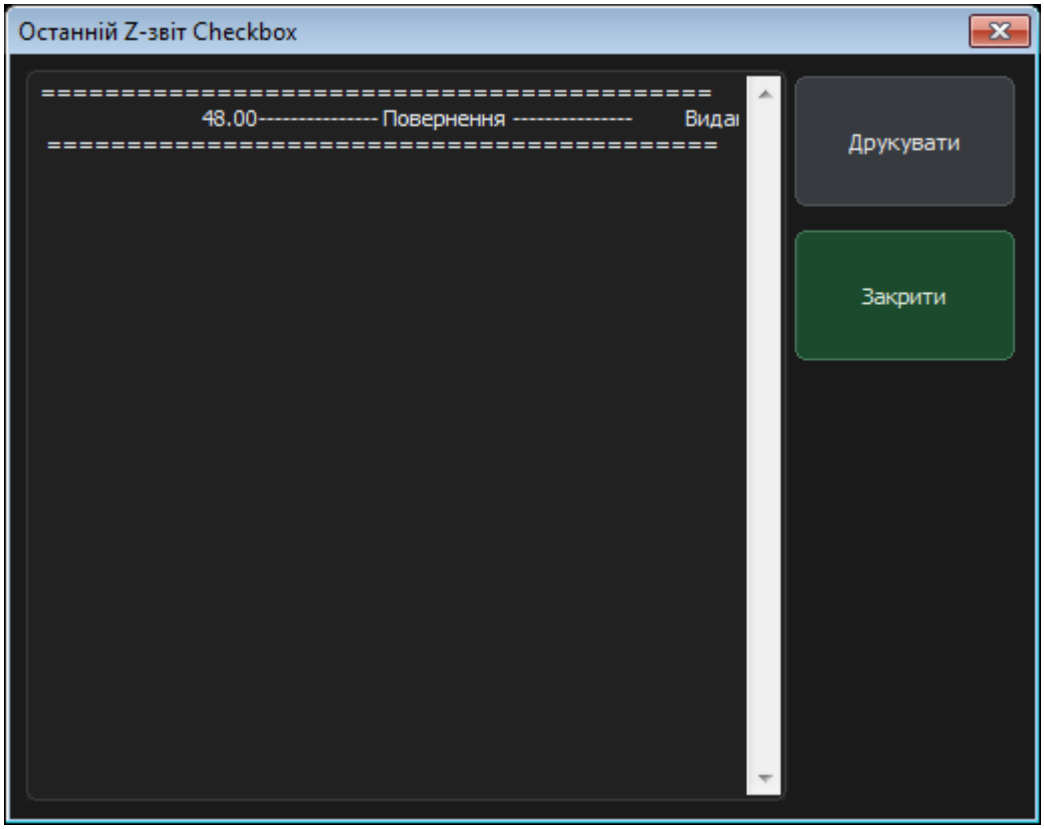
Після успіху ARM20 зберігає окремий фіскальний номер повернення та отримує його друковану форму. Сума й спосіб повернення мають відповідати первинному чеку та правилам підприємства.

2. Закриття зміни і Z-звіт

1. Після завершення всіх операцій введіть код виклику ПРРО у касі.
2. Натисніть **«Оновити стан»** і переконайтеся, що активна правильна зміна.
3. Натисніть **«Закрити зміну»** і дочекайтеся відповіді Checkbox.
4. Перевірте статус CLOSED.
5. За потреби натисніть **«Останній Z-звіт»**, щоб повторно відкрити та надрукувати останню форму.



Зміна Checkbox закрита; доступний перегляд останнього Z-звіту.



Офіційна текстова форма останнього Z-звіту Checkbox у касі ARM20.

3. Типові проблеми

Повідомлення або симптом	Що перевірити
Підключення Checkbox не працює	Інтернет, активність каси й касира, ключ ліцензії, спосіб входу, логін/пароль або PIN. Після виправлення повторіть перевірку в «Складі» при закритій зміні.
Зміну не відкрито	Відкрийте вікно Checkbox, оновіть стан і натисніть «Відкрити зміну».
Ключ касира недійсний або прострочений	Оновіть КЕП у кабінеті Checkbox і дочекайтеся прийняття даних ДПС. Робіть заміну завчасно.
Чек відхилено через реквізити товару	Податкову ставку, УКТ ЗЕД, акцизну марку, назву та одиницю виміру в картці товару.
Невідомо, чи пройшла оплата	Не повторюйте оплату одразу. Оновіть стан, перевірте останній чек і журнал операцій; за потреби зверніться в підтримку.
Потрібна копія Z-звіту	При закритій зміні натисніть «Останній Z-звіт».

4. Якщо зник інтернет

У поточному вікні Checkbox ARM20 окремого ручного офлайн-режиму немає. Не змінюйте налаштування і не повторюйте багаторазово операцію з невідомим результатом. Відновіть зв’язок, натисніть «Оновити стан», перевірте останній чек і лише після цього продовжуйте роботу.

5. Що надіслати підтримці

- точний текст помилки й час операції;
- номер касового місця, номер зміни та внутрішній номер чека;
- скріншот статусу без логіна, пароля, PIN і ключа ліцензії;
- опис: продаж, повернення, відкриття або закриття зміни.

Не надсилайте в месенджер секретні реквізити Checkbox або файл КЕП.

Додатково: FAQ Checkbox, заміна ключа касира, помилки фіскалізації ARM20.

 Ваша думка важлива

Чи допомогла ця інструкція?

Оцініть її від 1 до 5. Свій вибір можна змінити.

—із 5Ще немає оцінок
1Марно2Не допомогло3Частково4Ясно5Усе чудово
1 — марно й незрозуміло5 — корисно, усе зрозуміло

Завантажуємо вашу оцінку…

ARM20 Добірка з магазину

Потрібен паперовий чек?

Перегляньте чекові принтери на 58 і 80 мм для Windows та Android. ПРРО може працювати й без друку.

Обрати принтер чеків → Касова стрічка



ПРРО · підключення і чеки

Потрібна допомога з ПРРО?

Відкрийте маршрут підключення, щоденну роботу або розбір типових помилок. У зверненні можна додати текст помилки, але не надсилайте приватний ключ КЕП.

Маршрут підключення Щоденна робота Помилки ПРРО Звернутися по допомогу