

Помилки ПРРО, черга, відновлення та заміна КЕП

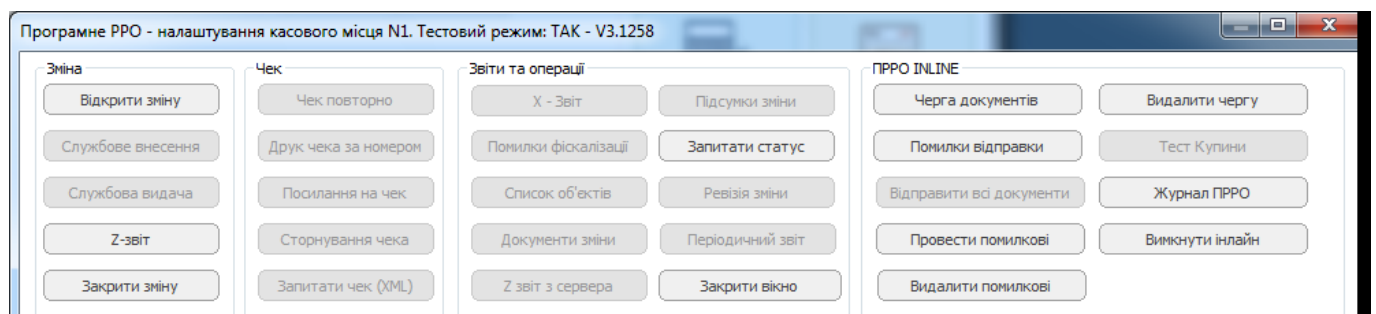
ДіагностикаКасир + адміністраторARM20 WindowsНе дублювати чеки

Спочатку встановіть, чи прийняла ДПС документ. Не повторюйте чек і не видаляйте чергу, доки його фактичний статус невідомий.

Якщо статус невідомий, не створюйте повторний продаж. Дубль може з'явитися вже після відновлення зв'язку.

Перші дії

1. Запишіть точний текст, дату, час, внутрішній номер чека та ПРРО № 1/2.
2. Відкрийте вікно ПРРО й натисніть «Запитати статус».
3. У звичайному online відкрийте «Помилки фіскалізації».
4. В Inline перевірте «Черга документів», «Помилки відправки» та «Журнал ПРРО».
5. Звірте документ у ревізії зміни або за XML ДПС.



У правому блоці зібрано чергу, помилки, журнал, ручне надсилання та безпечне вимкнення Inline. Натисніть зображення, щоб збільшити.

Визначте тип

Ситуація

Тимчасово немає ДПС/мережі

Безпечна реакція

У автоматичному Inline чек лишається в черзі; відновіть зв'язок і дайте worker-у дослати його.

Ситуація

Помилка ставки, XML, товару або оплати

Зміна вже відкрита

Конфлікт локального номера або ланцюжка

КЕП не зареєстровано/прострочено

Невідома або неоднозначна відповідь

Безпечна реакція

Поверніться до даних чека/товару, виправте причину, потім повторіть контрольовану відправку.

Зайве локальне відкриття в Inline може бути безпечно виключене; звірте журнал і продовжуйте чинну зміну.

ARM20 перебудовує безпечний хвіст черги й журналює кожну зміну номера.

Завершіть допустимі операції, подайте 5-ПРРО для нового КЕП і замініть ключ у правильній конфігурації.

Не видаляйте документ; підготуйте журнал, XML і зверніться до підтримки.

Журнал ПРРО

Журнал ПРРО

Від: 18.08.2026 До: 18.08.2026 Події: Перенумерація Пошук у подіях: cash_ui_stress_cfg_260818234023-PRRO-RE

Сьогодні 7 днів Оновити

Дата і час	Рівень	Подія	Опис	Користува
2026-08-18 23:40:23	Аудит	Перенумерація документа	ПРРО 1; документ cash_ui_stress_cfg_260818234023-PRRO-RE	11

Деталі вибраної події

ПРРО 1;
 документ cash_ui_stress_cfg_260818234023-PRRO-RENUMBER;
 тип 0;
 локальний номер 71 -> 72;
 фіскальний номер TEST.71 -> TEST.72;
 покоління 1;
 причина: UI-stress

Дата: 2026-08-18 23:40:23
 Рівень: Аудит

Знайдено подій: 1.

Закрити

Журнал має період, тип події, пошук і деталі; кожна перенумерація записується окремою подією. Натисніть зображення, щоб збільшити.

Переходи online/Inline, спроби відправлення, виключення зайвих службових документів і перенумерація фіксуються в журналі. Для перенумерації зберігаються старий і новий локальний/фіскальний номери та причина.

Коли використовувати повтор

- «Чек повторно» — лише коли достовірно встановлено, що первинний продаж не зареєстровано;
- «Відправити всі документи» — для звичайної очікуючої Inline-черги після відновлення зв'язку;
- «Провести помилкові» — для документів із виправленою або автоматично розпізнаною безпечною помилкою;
- видалення черги/помилкових — крайній варіант після перевірки наслідків.

Заміна КЕП

1. Переконайтеся, що черга порожня, Z-звіт сформовано, зміна закрита.
2. Отримайте новий КЕП, подайте 5-ПРРО та дочекайтеся прийняття ДПС.
3. У складі відкрийте саме той номер ПРРО і правильну область — каса або користувач.
4. На сторінці «Підключення» виберіть новий файл, сертифікат за потреби, пароль і роль.
5. Зчитайте ключ, звірте сторінку «Каса та касир», податки й поведінку.
6. Збережіть, запросіть статус і проведіть тест.

Що передати підтримці

- версію ARM20, ПРРО № 1/2 і режим online/Inline;
- дату, час, внутрішній номер, суму та форму оплати;
- точний текст/код помилки;
- кількість документів у черзі та вибраний фрагмент журналу;
- скриншот без КЕП, пароля, токенів, даних покупця й реєстраційних секретів.

[← Кілька ПРРОПРРО Inline →](#)

Матеріал оновлено 19.08.2026. Перед зміною податкових параметрів звірте їх з актуальними вимогами ДПС і вашим бухгалтером.

Потрібна допомога з ARM20?

Можна завантажити демо, налаштувати ПРРО або отримати консультацію щодо запуску програми.

[Завантажити демо](#) [Налаштувати ПРРО](#) [Отримати консультацію](#) [База знань](#)