# Возможные проблемы и методы их решения

Если Вы не нашли решения на этой странице, пожалуйста обратитесь в службу технической поддержки. Будем признательны, если к описанию Вашей ситуации Вы добавите:

- 1. Ваш ИНН, указанный в настройках
- 2. Номер телефона, к которому привязал личный кабинет Эвотор (если применимо)
- 3. GTIN товара, с которым возникли проблемы
- 4. Фото или видео с экрана терминала (если применимо)
- 5. Скриншоты веб-браузера (если применимо)
- Модели оборудования: принтер, сканер (если Ваша проблема касается работы с оборудованием)

## Ошибка печати. Проверьте оборудование.

При печати этикеток на смарт-терминале внизу во всплывающем окне появляется сообщение Ошибка печати. Проверьте оборудование.

**Причина:** Скорее всего подключенный Вами принтер уже настроен в смарт-терминале как принтер ценников и приложение *Маркировка остатков* не может получить от операционной системы доступ к нему.

Решение: Удалите настройку принтера ценников и подключите принтер к приложению.

В главном меню смарт-терминала выберите *Настройки - Оборудование*. В открывшемся окне промотайте список оборудования до раздела *Принтер ценников*, найдите в нем Ваш принтер и нажмите *Удалить*.

#### ×

Затем поищите вверху раздел «Неизвестные устройства», он должен появиться там как неизвестное USB устройство. Нажмите на него, выберите «Принтер маркировки» с кнопкой нашего приложения и следуйте инструкции по печати на терминале.

#### Приложение не устанавливается на терминал

При установке приложения в личном кабинете напротив терминала появляется статус «Ошибка установки». Или статус «Установка», но на терминале приложения «Маркировка остатков» не появляется.

**Причина:** Скорее всего на терминале старая прошивка. **Решение:** Обновите прошивку терминала до версии 3.9.8 или выше.

Обычно прошивка обновляется автоматически «по воздуху», когда смарт-терминал подключен к Интернет. Но иногда, по неизвестным нам причинам, свежие обновления так не

устанавливаются. В этом случае следует обновить терминал «с флешки» по этой инструкции.

### После создания товаров в веб-сервисе приложение на терминале его не находит

После создания товара в веб-сервисе приложения (и, возможно, заказа кодов маркировки) приложение на терминале не сразу находит нужный товар и/или сопоставляет его с правильным товаром, для которого заказывались коды маркировки.

**Причина:** Облаку Эвотор нужно время на синхронизацию базы товаров с терминалами. **Решение:** Принудительно синхронизировать терминал или просто подождать 5-10 минут.

В главном меню Эвотор нажмите кнопку *Ещё - Обмен - Загрузить в терминал*. Дождитесь сообщения *Загрузка данных успешно завершена* и возвращайтесь в приложение *Маркировка остатков*.

#### Ошибка обработки документа в личном кабинете "Честный знак"

При заказе марок или вводе в оборот может под статусом заказа может появиться красная надпись **Ошибка обработки документа в личном кабинете «Честный знак»**.

**Причина:** Причин можеть быть много, начиная от неправильных настроек приложения, заканчивая сбоями в ГИС МТ или СУЗ. «Честный знак» периодически рассылает информационные письма о проведении работ в системах, во время которых сервис будет не доступен, возможно, Вы попали в такое технологическое окно.

Решение: Попробуйте повторить операцию заказа или ввода в оборот через пару часов. Если ситуация не изменится, зайдите в свой личный кабинет "Честного знака", посмотрите статус обработки документа, там может быть больше информации. Сделайте скриншот и обратитесь в нашу <sup>★</sup>службу технической поддержки.

# Сервис честный знак вернул ошибку. Повторите попытку позднее. Ошибка Not enough balance

Это сообщение стало появляться после 01 марта 2020 при попытке заказать коды маркировки без пополнения баланса в ЛК ГИС МТ. «Честный знак» выдает марки платно, по 60 коп. за код маркировки.

**Причина:** Вы пытаетесь заказать кодов маркировки больше, чем позволяет остаток денежных средств на вашем лицевом счете в ГИС МТ.

Решение: Пополните баланс в ГИС МТ по инструкции и повторите попытку заказа.

#### Нет кнопки добавления товара и товары не

#### редактируются

В личном кабинете в приложении Маркировка остатков нет кнопки Новый товар, как это показано в инструкции, а все свойства товаров показаны только для чтения и не редактируются.

**Причина:** У вас параллельно с *Маркировкой остатков* установлена товароучетная система или другой редактор товаров. Если вы сами ничего не устанавливали, скорее всего при установке приложения *Маркировка* Эвотор принудительно установил вам приложение *Управление ассортиментом*.

**Решение:** Создавайте новые товары в своей товароучетной системе или редакторе товаров. После синхронизации с Эвотором они подгрузятся в *Маркировку остатков*. Если вам не нужна товароучетная система – удалите её через личный кабинет Эвотор.

### Значение параметра "Способ выпуска товаров в оборот" REMAINS не соответствует допустимому

При попытке заказать коды маркировки появляется сообщение вида:

Ошибка: Значение параметра «Способ выпуска товаров в оборот» REMAINS не соответствует допустимому для товарной группы «Фотокамеры (кроме кинокамер), фотовспышки и лампы вспышки»

**Причина:** Время, отведенное постановлением Правительства РФ на маркировку остатков товарной группы, указанной в сообщении об ошибке истекло.

*Решение:* Решения нет, это не ошибка. На маркировку остатков по каждой товарной группе отводилось достаточно времени, что бы все участники оборота успели промаркировать имеющиеся остатки.

From: https://wiki.lineris.ru/ - **ЛИНЕРИС** 

Permanent link: https://wiki.lineris.ru/marka/shoes/troubleshooting?rev=1607333527



Last update: 2020/12/07 09:32