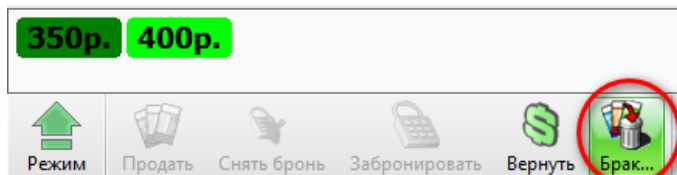


## 05-030 – Термопринтер не печатает билеты – 2020-04-02 для версии 3.7\*

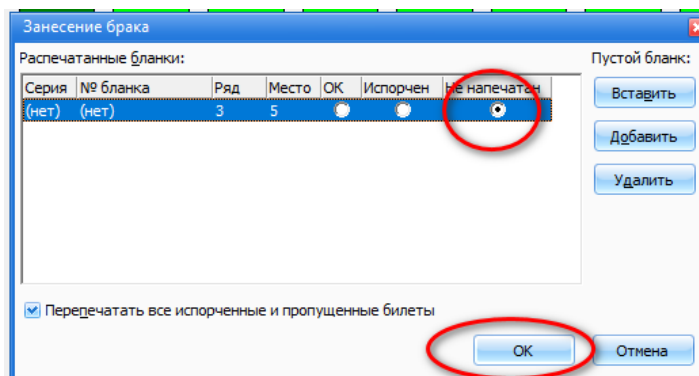
В приложении TS:Касса при продаже не произошла печать бланка билета на термопринтере (CITIZEN, TOSHIBA).

В данной ситуации, необходимо:

- В приложении TS:Касса немедленно нажать кнопку [БРАК]



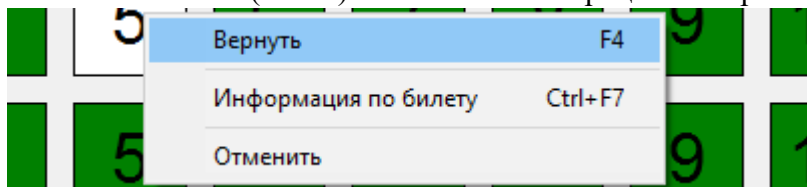
В появившемся окне выбрать необходимый бланк (согласно ряду и месту), установить переключатель в положение [Не напечатан] и нажать кнопку [OK].



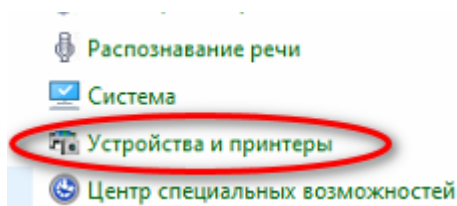
Если после данной операции печать бланка не произошла – это значит, что нарушена связь между принтером, то есть приложение передаёт команду печати для принтера, подключенного в USB порт Вашего ПК, но по каким-то причинам принтер не отвечает на команду печати.

В данной ситуации необходимо:

- Выбрать на схеме зала место (места) и выполнить операцию возврата билета (билетов).



Затем, необходимо проверить статус состояние Вашего термопринтера, вызвав [Панель управления] операционной системой и открыв оснастку [Устройства и принтеры]



Принтеры (8)



Открыв раздел панели управления [Устройства и принтеры] можно получить информацию о состоянии Вашего принтера.

В данном случае получена информация, что принтер не активен, а значит соединение его с приложением TS:Касса отсутствует и печать на нем в данный момент невозможна.

Для продолжения работы в нормальном режиме, необходимо устранить причину, по которой отсутствует связь между термопринтером и ПК.

Для этого необходимо:

- Убедиться, что термопринтер включен
- Убедиться, что интерфейсный кабель принтера подключен к порту USB (не произошло его отключения и прочих неисправностей)

Если физическое подключение к термопринтеру не нарушено, и он включен, то необходимо:

- Выключить термопринтер
- Выполнить закрытие приложения TS:Касса без закрытия смены
- Выполнить перезагрузку операционной системы Вашего ПК
- Во время перезагрузки операционной системы Вашего ПК включить термопринтер
- После перезагрузки в оснастке [Устройства и принтеры] проверить статус термопринтера.

Если принтер обнаружен в операционной системе, то его изображение будет активным.

Принтеры (8)



Далее необходимо выполнить запуск приложения TS:Касса и продолжить работу в обычном режиме.

**Если в результате всех вышеперечисленных действий связь между термопринтером и операционной системой отсутствует, Вам необходимо немедленно обратиться в техническую поддержку нашей Компании с обращением на адрес электронной почты [support@soft.ru](mailto:support@soft.ru)**