

Проблемы и решения по терминалам Vendista

- Терминал выдает на экране "Нет связи с автоматом" / "Недоступно"

Терминал не может соединиться с автоматом по MDB. Скорее всего, проблема в настройках самого автомата либо брак кабеля, либо неправильное подключение, либо на шине подключен еще один безнал/эмулятор безнала/модем телеметрии с тем же адресом.

Коды ошибок:

- 0 - нет никаких пакетов в шине (поврежден кабель, неверные настройки в автомате или оторвана ножка разъема RJ-45)
- 1 - обнаружен пакет для монетника/купюрника
- 2 - принят пакет для Cashless
- 3 - принят пакет Cashless - Reset
- 4, 5 - приняты пакеты настроек
- 6 - принят пакет Disable
- 7 - принят пакет Enable, но после этого VMC перестал отправлять пакеты/

В первую очередь нужно отключить все устройства от шины MDB, оставить только Вендисту. Если заработает - выявить устройство на шине MDB из-за которого возникает конфликт.

Если подключен модем телеметрии - проверить не на одном ли адресе с Вендистой он находится.

Поменять адрес Вендисты можно командой: MDB-адрес терминала (Peripheral Address) = 12

Еще бывает ситуация: при подключении только Вендисты - не работает (ошибка 0), но если на шине есть другая Платежка - Вендиста работает. Это значит, что на автомате не соединен контакт MDB Com. Нужно на кабеле Вендисты соединить MDB Com (контакт 6 на разъеме MDB) и GND (контакт 2)

- **Терминал не соединяется с сервером**

Решение зависит от того, на каком этапе происходит разрыв соединения (максимальный процент на экране терминала): 14% - не найден чип Sim800, брак терминала, под замену 28% - не найдена сим-карта. Выключить и открыть терминал, подвигать сим-карту если вылетела от 42% до 71% - нет соединения с вышкой GSM. Проверить баланс сим-карты. Если терминал под внешнюю антенну - проверить ее соединение. 85% - нет соединения с сервером Vendista (связь есть, но плохая). Если ничего не помогает, выполнить следующие действия (по порядку): 1. Заменить мульти-сим-карту терминала на обычную сим-карту оператора, который обеспечивает уверенный прием в месте установки автомата 2. Установить внешнюю GSM антенну (если на терминале нет разъема под нее - обратиться к продавцу терминала) 3. Установить другой терминал Вендиста, если он заработает - заменить по гарантии через продавца терминалов. (заявку на замену брака отправлять: sales@metreshka.ru)

Модель автомата: Jofemar

- **В Личном кабинете сумма наличных продаж отображается неверно (делится на 10)**

Поменять настройки терминала: Mdb настройки терминала = 1 , 10 , 1

- **Выдает стартовый кредит сдачей через монетоприемник, выдает товар бесплатно**

Перевести терминал в Level 1 (команда Mdb настройки терминала)

- **После отмены сессии возвращает виртуальный кредит монетами**

Обновить прошивку автомата или установить Стартовый кредит = 0

Модель автомата: Unicum APS

- **Не принимает безнал. В Личном кабинете автомат отображается со статусом "Ошибка"**

Физически перезагрузить автомат Этот аппарат в принципе не поддерживает прием безнала. Терминал работает с ним по извращенной схеме: сначала покупатель выбирает товар, терминал списывает деньги но товар не выдает, потом просит выбрать товар еще раз, покупатель выбирает и тогда только выдает. Минус в том, что автомат периодически зависает и перестает опрашивать терминал. В этом случае нужно перезагрузить автомат, терминал перезагружать не нужно. Вообще, терминал никогда перезагружать не нужно, это ни от чего не помогает (по крайней мере на данный момент не встречали ситуацию при которой перезагрузка терминала помогла бы). Команды для перевода терминала в режим "для APS": Двухэтапный выбор товара = 1 Принудительно завершать сессию безналичной продажи по MDB = 1 Mdb настройки терминала = 2 , 1 , 0

Модель автомата: eVend

- **Не принимает безнал. В Личном кабинете автомат отображается со статусом "Ошибка"**

Физически перезагрузить автомат Ситуация та же что и по APS Настройки терминала для eVend: Стартовый кредит = 0 Принудительно завершать сессию безналичной продажи по MDB = 1 Mdb настройки терминала = 2 , 1 , 0

- **После отмены сессии возвращает виртуальный кредит монетами**

Обновить прошивку автомата или установить Стартовый кредит = 0

Модель автомата: Rheavendors Sagoma, Necta

- **После неудачной продажи по безналу (не поднесли карту, не выбрали товар) автомат зависает и ничего не продает даже за нал**

Поменять настройки терминала: Принудительно завершать сессию безналичной продажи по MDB = 1

- **Автомат снял деньги, но не выдал товар, снял деньги 2 раза и т.д.**

Посмотреть логи: <https://p.vendista.ru/PacketLogs> . Как правило, проблема возникает из-за сотовой связи (разрыв соединения с сервером в процессе выполнения платежной транзакции) Можно включить Автовозврат на терминале, тогда деньги за невыданный товар будут автоматически возвращаться покупателю на карту. Настройка: Таймаут автовозврата платежа при неудачной выдаче товара = 90000

- **Терминал вернул клиенту деньги на карту, хотя автомат выдал оплаченный товар**

Посмотреть логи. Выключить автовозврат Настройка: Таймаут автовозврата платежа при неудачной выдаче товара = 0

- **Терминал долго обрабатывает платеж/глючит**

Посмотреть по логам режим работы терминала. Если есть сессии, где нет обычных пакетов ConnectServer, PowerOn и др, значит терминал работает в режиме Slave. Переадресовать проблему партнеру, к оборудованию которого подключен наш терминал (Master)

Модель автомата: Saeco

- **Оплату принимает, но товар не выдает**

Старая прошивка аппарата. Автомат ждет что терминал даст команду на выдачу товара мгновенно, а не через 5-10 секунд. Проверить так: зачислить на терминал внешний кредит (через команду) и попробовать купить, если выдаст товар - значит проблема однозначно в тайм ауте. Нужно обновить прошивку автомата Или включить двойное нажатие. Настройка: Двухэтапный выбор товара = 1

- **Белый экран**

Возможно, был бросок напряжения питания. Полностью выключить терминал (чтобы экран погас). Если не помогает, значит поврежден шлейф дисплея - сдать в ремонт

- **После выбора товара не выходит экран "Поднесите карту для оплаты", вместо этого сессия завершается и выходит стартовый экран "Коснитесь для оплаты картой"**

От автомата пришла некорректная цена товара (0 или больше максимально допустимой цены). Настроить прайс для безнала в автомате. Если не помогает, поэкспериментировать с кратностью и десятичной точкой в MDB настройках терминала

- **Автомат бесконечно посылает терминалу пакет перезагрузки (0x10)**

Проблема с настройками автомата либо с кабелем. Исправить настройки автомата, попробовать поменять кабель

- **Оплату принимает, но товар не выдает**

Возможно, сам аппарат отменяет выдачу товара (посылает VendFailure) Посмотреть логи терминала, поменять настройки автомата / обновить прошивку платы автомат

Модель автомата: Shaker (протеиновые коктейли)

- **Не соединяется с автоматом**

Поменять настройки терминала:

Mdb настройки терминала = 3 , 100 , 2 .

Режим Always Idle = 1 или Mdb настройки терминала = 1 , 100 , 2

Модель автомата: Saeco 400

- **Показывает стартовый кредит 1 рубль вместо 100 руб**

Поменять настройки терминала: Mdb настройки терминала = 2 , 1 , 2

- **Терминал не принимает оплату со смартфона (через приложения Google Pay, Кошелек и т.д.), но, при этом, принимает оплату с карты**

На смартфоне может быть выключен NFC, не выбрана карта по умолчанию, не набран пин-код или код-пароль, выбрана по умолчанию не банковская карта, а транспортная и т.д. Если со смартфоном точно все в порядке и на других терминалах оплата с него принимается, записать видео неудачной оплаты через терминал Vendista, чтобы был виден экран смартфона и отослать на support@vendista.ru с указанием id терминала, точного времени записи и полной модели смартфона

- **После запуска показывает экран тестирования (ОТК)**

Подключить к автомату, коснуться экрана и приложить карту