

	Модель автомата	Проблема
1		Терминал выдает на экране "Нет связи с автоматом" / "Недоступно"
2		Терминал не соединяется с сервером
3	Jofemar, Necta	В Личном кабинете сумма наличных продаж отображается неверно (делится на 10)

4	Unicum APS	Не принимает безнал. В Личном кабинете автомат отображается со статусом "Ошибка"
5	eVend	Не принимает безнал. В Личном кабинете автомат отображается со статусом "Ошибка"
6	Rheavendors Sagoma, Nest	После неудачной продажи по безналу (не поднесли карту, не выбрали товар) автомат зависает и ничего не продает даже за нал
7		Автомат снял деньги, но не выдал товар, снял деньги 2 раза и т.д.
8		Терминал вернул клиенту деньги на карту, хотя автомат выдал оплаченный товар
9		Терминал долго обрабатывает платеж/глючит
10	Saeco	Оплату принимает, но товар не выдает
11		Белый экран
12		После выбора товара не выходит экран "Поднесите карту для оплаты", вместо этого сессия завершается и выходит стартовый экран "Коснитесь для оплаты картой"
13		Автомат бесконечно посылает терминалу пакет перезагрузки (0x10)
14		Оплату принимает, но товар не выдает

15	Shaker (протеиновые кокт	Не соединяется с автоматом
16	Saeco 400	Показывает стартовый кредит 1 рубль вместо 100 руб
17		Терминал не принимает оплату со смартфона (через приложения Google Pay, Кошелек и т.д.), но, при этом, принимает оплату с карты
18		После запуска показывает экран тестирования (ОТК)
19	Jofemar	Выдает стартовый кредит сдачей через монетоприемник, выдает товар бесплатно
20	Necta kikko es6	Нельзя изменить уровень сахара при оплате по безналу
21	Jofemar, E-vend	После отмены сессии возвращает виртуальный кредит монетами
22		В наличные продажи попадают непонятные цены, которых нет в прайсе
23		Не работает прослушивание MDB / Инкассация / Остаток денег в автомате
24	Necta Brio 3, Kikko es-6 (M	При б/н продаже, все работает корректно. При покупке за наличные, происходит следующее: Внесли кредит, нажали кнопку товара, после готовности напитка на дисплее аппарата высвечивается кредит 0. Если нажать на терминал, затем на кнопку напитка, то аппарат выдаст товар бесплатно.
25	Necta Brio 3 (MDB)	Неверное отображение наличных продаж
26		На экране терминала надпись Updating.. / Черный экран после обновления прошивки
27	Unicim	После включения Always Idle, на экране светится выберите напиток, но нет реакции на нажатие напитка на кофе машине.
28		Не включается
29	Saeco Phedra	Перестали отображаться QR-code за наличные продажи. Не отображаются наличные продажи.

30	Saeco Phedra	Неправильно отражаются наличные продажи (169.60 вместо 100 руб)
31	Bianchi	При подключении терминал Vendista отключается купюроприемник
32		Терминал загружает прошивку Updating до 100%, после чего перезагружается и обновление начинается вновь. В логах при этом есть запись: UpdateReason LcdTouch, val: 0
33	Saeco Cristallo	При работе в MDB автомат не выдает товар, деньги возвращаются на карту или через монетоприемник

Решение

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) Инструкция по настройке автоматов:

<https://telemetron.atlassian.net/service desk/customer/portal/4/topic/6e4b42e0-1695-4065-ac7b->

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

Если вы не хотите менять сим-карту M2M, то можно попробовать решить проблему через

оператора M2M Express. Инструкция:

https://docs.google.com/document/d/1N_UHa6HatO1CO_ClYXceVPOgCmJ2GpLWkE4I5QMRHrY

Поменять настройки терминала:

Mdb настройки терминала = 1 , 10 , 1

<p>Физически перезагрузить автомат</p> <p>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).</p> <p>Команды для перевода терминала в режим "для APS ":</p> <p>Двухэтапный выбор товара = 1</p> <p>Принудительно завершать сессию безналичной продажи по MDB = 1</p> <p>Mdb настройки терминала = 2 1 0</p>
<p>Физически перезагрузить автомат</p> <p>Ситуация та же что и по APS</p> <p>Настройки терминала для eVend:</p> <p>Стартовый кредит = 0</p> <p>Принудительно завершать сессию безналичной продажи по MDB = 1</p> <p>Mdb настройки терминала = 2 1 0</p>
<p>Поменять настройки терминала:</p> <p>Принудительно завершать сессию безналичной продажи по MDB = 1</p>
<p>Посмотреть логи: https://p.vendista.ru/PacketLogs</p> <p>Как правило, проблема возникает из-за сотовой связи (разрыв соединения с сервером в процессе выполнения платежной транзакции)</p> <p>Можно включить Автовозврат на терминале, тогда деньги за не выданный товар будут автоматически возвращаться покупателю на карту.</p> <p>Настройка:</p> <p>Таймаут автовозврата платежа при неудачной выдаче товара = 90000</p>
<p>Посмотреть логи. Выключить автовозврат</p> <p>Настройка:</p> <p>Таймаут автовозврата платежа при неудачной выдаче товара = 0</p>
<p>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)</p>
<p>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 таймауте.</p> <p>Нужно обновить прошивку автомата</p> <p>Или включить двойное нажатие. Настройка:</p> <p>Двухэтапный выбор товара = 1</p>
<p>Возможно, был бросок напряжения питания. Полностью выключить терминал (чтобы экран погас). Если не помогает, значит поврежден шлейф дисплея - сдать в ремонт</p>
<p>От автомата пришла некорректная цена товара (0 или больше максимально допустимой цены)</p> <p>Настроить прайс для безнала в автомате. Если не помогает, поэкспериментировать с кратностью и десятичной точкой в MDB настройках терминала</p>
<p>Проблема с настройками автомата либо с кабелем.</p> <p>Исправить настройки автомата, попробовать поменять кабель</p>
<p>Возможно, сам аппарат отменяет выдачу товара (посылает VendFailure)</p> <p>Посмотреть логи терминала, поменять настройки автомата / обновить прошивку платы автомата</p>

<p>Поменять настройки терминала: Mdb настройки терминала = 3 , 100 , 2 Режим Always Idle = 1 или Mdb настройки терминала = 1 , 100 , 2</p>
<p>Поменять настройки терминала: Mdb настройки терминала = 2 , 1 , 2</p>
<p>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</p>
<p>Подключить к автомату, коснуться экрана и приложить карту</p>
<p>Перевести терминал в Level 1 (команда Mdb настройки терминала)</p>
<p>Проблема связана с таймаутом удержания кредита на автомате (Reservation time). 2 варианта решения: 1. Обновить прошивку автомата и поставить Reservation time = 30 2. Включить настройку на терминале: Двойное нажатие при выборе товара</p>
<p>Обновить прошивку автомата или установить Стартовый кредит = 0</p>
<p>У терминала есть функция: "Угадывать наличные продажи по пакетам Монетника/Купюрника". Эта функция нужна для автоматов которые не присылают наличные продажи в шину MDB (CashSale). По умолчанию, эта функция включена. Ее нужно отключить через команду "MDB. Настройки прослушивания"</p>
<p>Опустить монету в монетоприемник, посмотреть, есть ли в логах запись Coin + Номинал монеты. Если нет - соединить на кабеле контакты MDB COM и GND. Это можно сделать на стороне разъема MDB (MF2x3) провода 2 и 6. Либо на стороне 10-ти контактного разъема терминала: провода 2 и 3.</p>
<p>Схема кабеля: https://docs.google.com/document/d/16ORC5k2kf9Hm8w_SzrN7_Y4lqGA-jnjdbEeIE4UqO0E https://docs.google.com/document/d/1eO-kMLLfmksTX7X4FXk09wW9oc4qG2EYca6oI3m3tsE</p>
<p>Обновить прошивку автомата или установить Стартовый кредит = 0 (пункт 2.4.2 из инструкции по работе с порталом: https://docs.google.com/document/d/1_7beHzVOIOfMoqoYKvgiq2gTqluiHPLjKKSZqKqaQWk4</p>
<p>В автомате, в настройках MDB есть пункт Cash sale, установить = 2</p>
<p>Это означает, что последнее обновление прошивки прошло неудачно - терминал был выключен или плохая связь. Повторное обновление автоматически не отправляется с сервера на данный момент. Решением является: отправить команду с портала - "Обновить прошивку"</p>
<p>MDB. Настройки терминала Reader level = 3</p>
<p>Возможно, был бросок напряжения питания и сгорел предохранитель. Заменить предохранитель https://docs.google.com/document/d/1eS-HhCtMGV04FB3J9LSaRH7YQ-0v_JPqjtq1Uscoxk</p>
<p>Нужно отправить команду с портала MDB. Настройки прослушивания 1 - 60000 - 1</p>

Установить MDB. Настройки терминала 2 - 1 - 2
На терминал отправить команду MDB. Принудительно завершать сессию безналичной продажи (отправлять 0x04) = 0 Сделать обязательные настройки на аппарате в настройках MDB Multivend – нет Max. cred. On key – 101 Notes for rechar – нет Reload key MDB – нет (на некоторых прошивках нет этого пункта) Diva MDB – да (на некоторых прошивках нет этого пункта)
Это значит, что в момент перезагрузки терминала был зажат экран, что приводит к принудительному обновлению. Может быть, на экран наклеена пленка или он прижат к чему-то. Нужно устранить причину и цикличное обновление прекратится
Отправить команду с портала MDB. Двойное нажатие при выборе товара (для старых автоматов) = 1 Подробнее см. пункт 27 из Портал Vendista. Инструкция для клиентов Приложение 1. Список команд терминалу и их параметры https://docs.google.com/document/d/1FpNnRw0CMJRspH8XfKM-Y_Y9NMZJQkWB/edit