Решение проблем

Логи ProPrepayer: папка установки → logs\proprepayer.log. Для подробного лога включите в админке «Системные настройки» → «Уровень логирования» → «Подробный», повторите проблему и верните «Обычный». При обращении к разработчику приложите папку logs, скриншот и версию ProPrepayer (видна в шапке админки и внизу формы).

На кассе белое окно или ERR_CONNECTION_TIMED_OUT

Касса не может подключиться к ProPrepayer.

- Проверьте, что служба «Carbis ProPrepayer (…)» запущена в «Службах» Windows.
- Проверьте правило брандмауэра Windows «Carbis ProPrepayer (<папка>)». Оно добавляется install.bat; если службу ставили иначе — переустановите через uninstall.bat и install.bat. Сторонний брандмауэр или антивирус тоже должен разрешать входящие подключения к ProPrepayer.exe.
- Проверьте «URL web-сервиса 1» в r_keeper: IP компьютера с ProPrepayer, порт 11260, слэш в конце.
- Откройте с кассы в обычном браузере http://<IP>:11260/admin — если не открывается, дело в сети или брандмауэре.

На форме «В адресе нет guid заказа»

Форма открыта не из заказа или скрипт клавиши неверный. Сверьте скрипт с Настройкой r_keeper и проверьте, что клавиша стоит в селекторе внутри заказа.

«Проверить связь» с r_keeper — ошибка

- Неверные IP или порт XML-интерфейса; кассовый сервер не запущен.
- Неверные логин или пароль, у пользователя нет права на XML-интерфейс.
- Нет нужной лицензии r_keeper на XML-интерфейс.

«Проверить ключи» — нет связи с ЮKassa / Best2Pay

- Проверьте доступ в интернет с компьютера ProPrepayer (прокси, фильтрация трафика).
- ЮKassa: проверьте shopId и секретный ключ (Интеграция → Ключи API).
- Best2Pay, «код 109»: неверный пароль подписи **или** алгоритм. Переключите MD5 ↔ SHA-256 и проверьте снова. Проверьте адрес API: тестовый сектор работает только с test.best2pay.net, боевой — с pay.best2pay.net.

Гость оплатил, а предоплаты нет в заказе

- Заказ открыт на кассе — выйдите из него, предоплата внесётся сама (см. Работа на кассе).
- Посмотрите статус ссылки в «Журнале» и раздел «Требует внимания».
- Проверьте, что служба работает и в шапке админки нет красного «Нет связи с …».
- Если меняли платёжный шлюз — ссылки старого шлюза больше не проверяются. Найдите оплату в кабинете старого шлюза и внесите предоплату вручную в r_keeper.
- Станция печати чека выключена или у неё нет принтера «Для чеков» — без чека предоплата не вносится. Включите станцию.

Предоплата внеслась без чека

У станции печати в r_keeper настроено «не печатать». Назначьте станции принтер «Для чеков».

SMS не приходит

- Проверьте баланс в админке, раздел «SMS» → «Обновить баланс».
- Отправьте «Тестовое SMS» на свой номер.
- Проверьте ключ API (тип «Сообщения») и имя отправителя sms_promo.
- Гость видит отправителем не ресторан, а имя маршрута оператора — так устроен тариф «Промо». Название ресторана должно быть в начале текста шаблона.

Забыли пароль админки

Пароль хранится открытым текстом в начале файла proprepayer_settings.yaml в папке установки (admin_password). После изменения перезапустите службу.

From:
https://wiki.carbis.ru/ - **База знаний ГК Карбис**

Permanent link:
https://wiki.carbis.ru/external/proprepayer/80_problems

Last update: **2026/11/12 12:39**