

ZETUS

La comanda no salió a la cocina

Saber si está en cola, si la impresora no contesta o si el producto no tiene a dónde ir, y volver a mandarla.

Venta y caja

En la caja

Cajero · Gerente · Mesero

3 min

No estás solo. Si en cualquier paso algo no se ve igual o no sale como aquí, llámanos o escríbenos: te acompañamos.

55 7590 7590

Opción 2 · llamada o WhatsApp

Mira primero el  **del pie de la caja principal**. Te dice qué pasa sin que tengas que adivinar:



Cocina no responde



3 en cola



2 fallidas

. Si dice solo



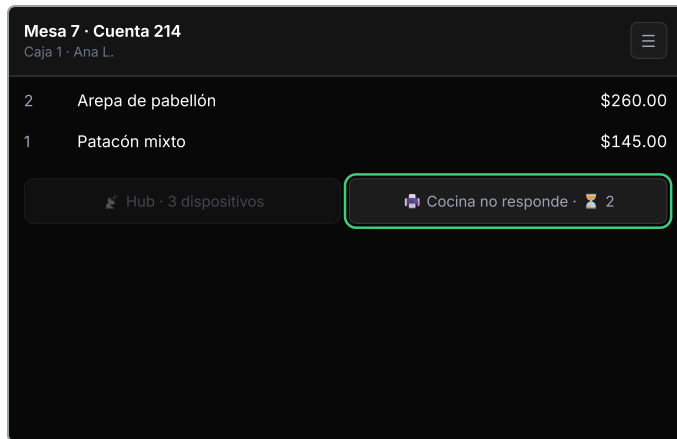
Comandas

, la impresión está bien y el problema es otro (abajo).

PARTE 1

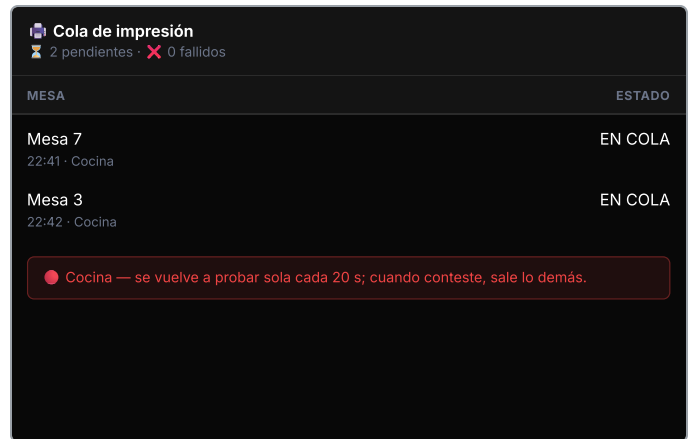
Si la impresora no responde o hay comandas en cola

1 Toca el del pie



Aquí dice que la impresora de cocina no contesta.

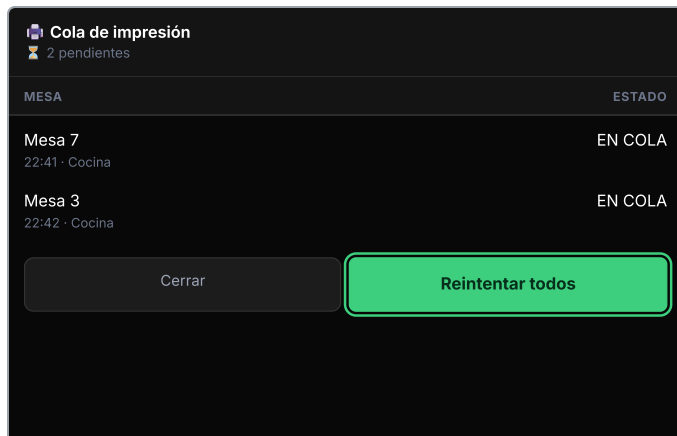
2 Revisa la impresora que dice ahí



Que esté prendida, con papel y la tapa bien cerrada. La caja vuelve a probar sola cada 20 segundos: cuando conteste, sale lo demás.

No cierres el POS para «arreglarlo»: la cola vive en la caja principal y se perdería el orden.

3 Cuando ya esté lista, toca «Reintentar todos»

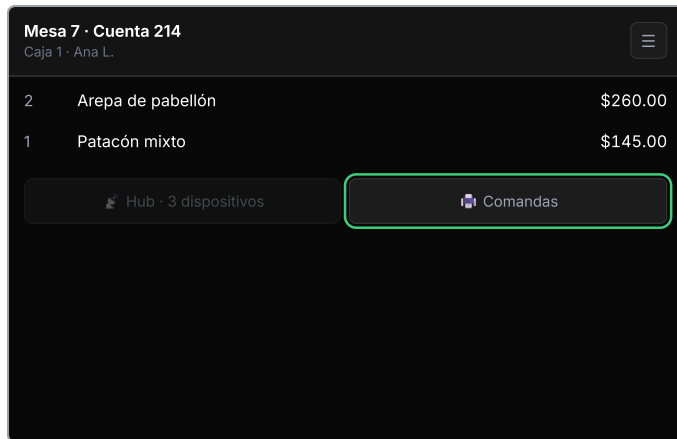


No hace falta esperar los 20 segundos.

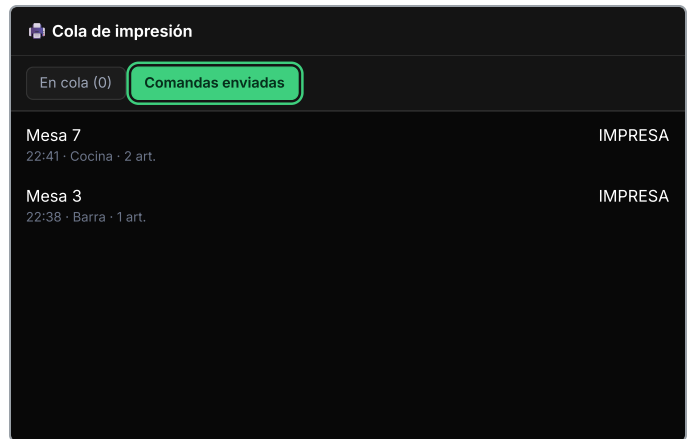
PARTE 2

Si salió, pero se perdió el papel

1 Toca el  del pie

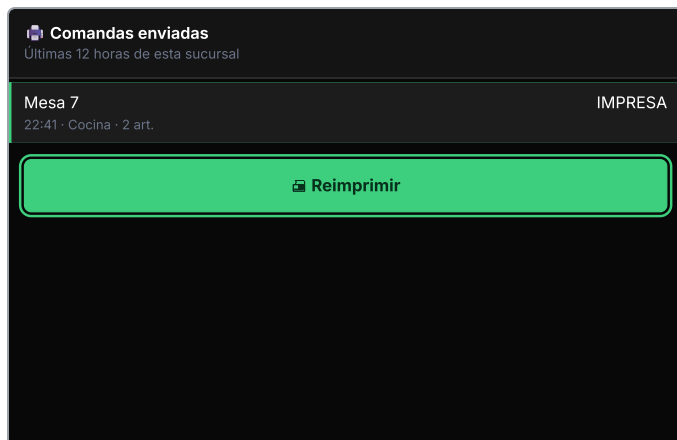


2 Ve a «Comandas enviadas»



Ahí están las de las últimas 12 horas de la sucursal, con si se imprimieron o fallaron.

3 Toca « Reimprimir» en la de esa mesa



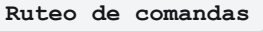
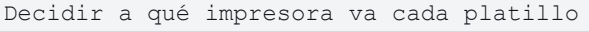
PARTE 3

Si dice «enviada» y no está en ningún lado

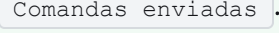
Busca el aviso « **Productos sin zona configurada — no se envió a cocina**». Quiere decir que esa terminal no sabe a qué impresora mandar ese tipo de producto, y entonces **no se manda a ninguna**. No es la impresora ni el internet: es la configuración.

 En el comando ese aviso puede quedar **tapado** por el  Comanda enviada que sale después. Si el mesero jura que la mandó y en la cola no hay nada, es esto.

Lo arregla quien administra el panel. Lo más común: a ese platillo le falta su zona en

 (ver ). Si tu panel trabaja con **tipos de zona** (bares con varias barras), puede ser que a esa terminal le falte la zona para ese tipo, en Dispositivos. Mientras tanto, dísela a la cocina de palabra.

CÓMO SABER QUE QUEDÓ

El  del pie regresa a  Comandas, sin número rojo, y la comanda aparece como **IMPRESA** en .

SI ALGO NO SALE

No veo el en el pie

Reimprimir vive en la **caja principal** (el hub). En una tablet no aparece, salvo que no haya caja principal conectada. Ve a la caja.

Dice «no salió en 15 min · ya no sale sola»

Esa comanda se rindió. Tócala y dale **Reintentar**; si la impresora ya contesta, sale.

LO QUE SIGUE

Tomar la orden y mandarla a cocina

La tablet no encuentra la caja principal