

ZETUS

No me deja cerrar la cuenta

Las tres reglas que frenan un cobro, y cómo saber cuál es en tu caso.

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

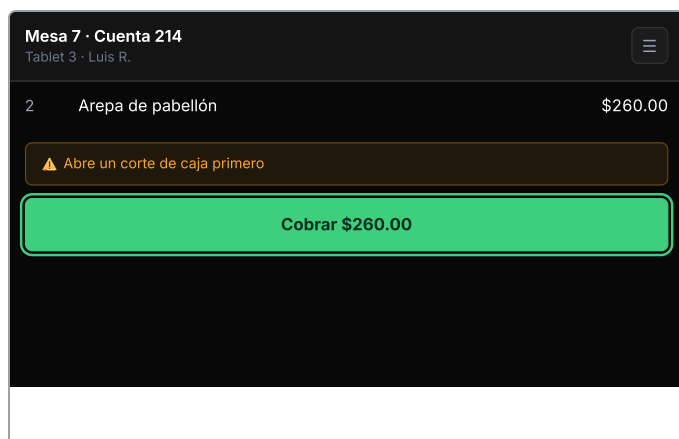
No me deja suena a algo roto, pero **casi siempre es una regla de la caja** que está haciendo su trabajo. Son tres, y cada una se reconoce por lo que dice la pantalla.

PARTE 1

1 · «Abre un corte de caja primero»

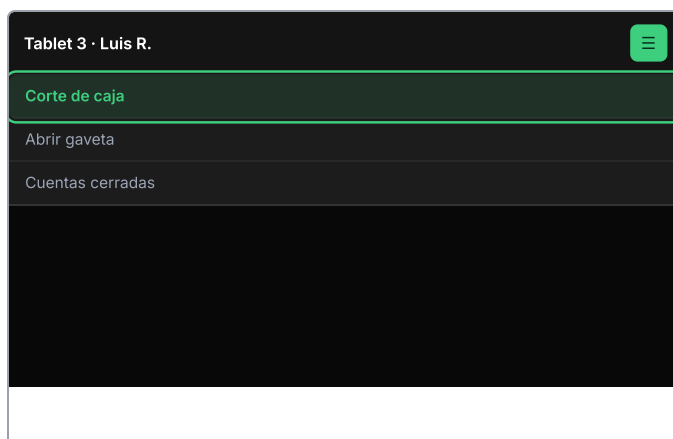
Sale al tocar Cobrar.

1 Tocas «Cobrar» y sale el aviso



Sin un corte abierto en ESTE equipo no se puede cobrar: el dinero tiene que caer en algún corte.

2 Abre el corte en ese equipo, o cobra desde la caja



Opciones ≡ > «Corte de caja» y ábrelo con su fondo. Si ese equipo no debe manejar dinero, mejor que la cobre la caja.

PARTE 2

2 · La mesa sale con borde punteado ámbar

En el plano de mesas.

Esa cuenta está **abierta en otra terminal**. Dos equipos no pueden cobrar la misma cuenta a la vez, para que no se cobre dos veces. Ciérrala en la terminal que la tiene, o espera a que la suelte.

Si es una **cuenta rápida** y la terminal que la tenía **se apagó, se rompió o se perdió**, junto a la lista de cuentas rápidas está el botón  (Liberar la cuenta de otra terminal): la suelta para que la cobres tú. Ese botón depende de un permiso; si sale apagado, pídeselo al gerente.

PARTE 3

3 · El botón «Cobrar» no aparece

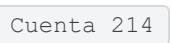
Es **permiso del rol**: hay roles que pueden tomar órdenes pero no cobrar (un mesero, por ejemplo). Que cobre alguien con permiso, o que el dueño lo prenda en Usuarios > Roles si ese rol sí debe cobrar.

CÓMO SABER QUE QUEDÓ

La cuenta se cobra, sale el ticket y la mesa queda libre en el plano.

SI ALGO NO SALE

Ninguna de las tres, y aun así no deja

Llámanos con el **número de cuenta** que sale arriba (). Antes de tocar nada, revisamos si la cuenta está bien: casi siempre lo está y es una regla.

LO QUE SIGUE

Abrir el corte de caja

Cobrar una cuenta