

ZETUS

Cuando falla algo

Lo que más entra a soporte, con los pasos para salir adelante sin dejar de vender.

Operar todos los días

En la caja

6 respuestas

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

EN ESTE MANUAL

1. ¿Qué pasa si se va el internet?
2. ¿Por qué no me aparece una opción que debería estar?
3. ¿Por qué no salió la comanda a la cocina?
4. ¿Qué hago si la tablet no encuentra la caja principal?
5. ¿Por qué no me deja cerrar la cuenta?
6. ¿Qué hago si se duplicaron los productos en la cuenta?

¿Qué pasa si se va el internet?

En la caja · 3 min

Sí se puede seguir vendiendo. La caja toma órdenes, cobra e imprime sin internet: todo lo de operar vive en la terminal. Lo que se guarda, se sube solo cuando vuelve.

PARTE 1

Lo que sigue funcionando

- 1 **Abrir y cobrar cuentas**
- 2 **Imprimir tickets y comandas**
- 3 **Abrir y cerrar el corte**

PARTE 2

Lo que no

- 4 **No entran pedidos de Rappi, Uber ni DiDi**
Esos vienen de internet.
- 5 **El panel no ve las ventas al momento**
Las verá cuando la caja suba.
- 6 **Las demás terminales no ven lo que hiciste**
Hasta que todas vuelvan a estar en línea.

No cierres el POS para **arreglarlo**. Lo que está guardado en la terminal se sube solo. Cerrar la app a media venta es la forma más rápida de complicar el día.

CÓMO SABER QUE QUEDÓ

Cuando vuelve el internet, el aviso de **sin enviar** baja solo hasta desaparecer. Puedes verlo en el estado de conexión, hasta abajo del menú ☰.

SI ALGO NO SALE

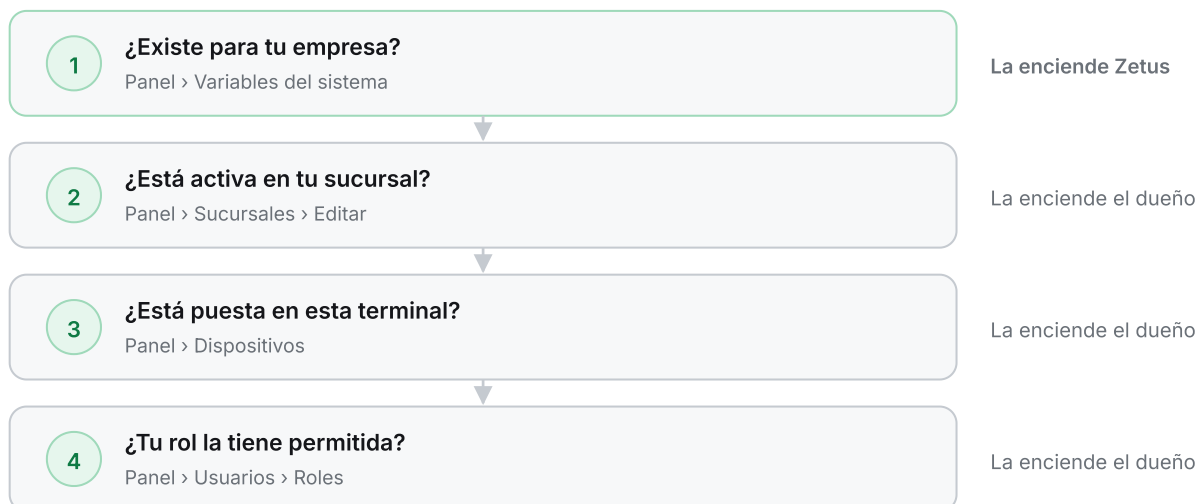
Volvió el internet y sigue diciendo «N cobros sin enviar» después de 10 minutos

Ahí sí háganos. No borres nada ni reinstales: esa información está en la terminal y la recuperamos.

¿Por qué no me aparece una opción que debería estar?

Desde el panel · 3 min

Que no veas algo **casi nunca es una falla**. El sistema apaga opciones en cuatro niveles distintos, y hay que revisarlos en este orden: el de más arriba manda sobre todos los de abajo.



Los dos primeros candados no son del cliente: el de empresa lo abre Zetus y el de sucursal, el dueño.

PARTE 1

Los dos primeros no los puedes encender tú

1 Que la función exista para tu empresa

Hay funciones que no todos los negocios usan —anticipos, propinas sin cobro, varias marcas, multialmacén— y vienen apagadas. **Las enciende Zetus**, no se activan desde tu panel.

Si la necesitas, llámanos y la prendemos.

2 Que esté activa en tu sucursal

Otras se prenden por sucursal, desde **Panel > Sucursales > Editar**: pedir comensales al abrir la mesa, servir por tiempos, cómo se imprime el ticket. Esto sí lo hace el dueño.

PARTE 2

Los dos últimos se resuelven en tu panel

3 Que esté puesta en ESTA terminal

Hay cosas de cada caja: si imprime tickets, si tiene terminal de cobro, su zona. Se ven en **Panel > Dispositivos**. Por eso una caja puede tener un botón y la de al lado no.

4

Que tu rol la tenga permitida

Lo más común de todo. En **Panel > Usuarios > Roles** se decide qué puede hacer cada quien. Si a tu compañero le aparece y a ti no, casi siempre es esto.

En el menú ☰ del POS hay una opción de `ver opciones sin permiso`: con ella encendida las ves en gris y, al tocarlas, piden que alguien con permiso las autorice con su ID y PIN. Apagada, no aparecen.

CÓMO SABER QUE QUEDÓ

La forma rápida de ubicar el nivel: si a nadie de tu negocio le aparece, es el nivel 1 o 2. Si le aparece a otra caja, es el 3. Si le aparece a otra persona en la misma caja, es tu rol.

SI ALGO NO SALE

Revisé los cuatro y sigue sin aparecer

Llámanos con el dato que ya tienes: en qué sucursal, en qué caja, con qué usuario y qué opción buscas. Con eso lo ubicamos en minutos.

Lo activé en el panel y en la caja sigue igual

La caja toma los cambios de configuración al volver a entrar. Cierra sesión y vuelve a entrar con tu ID y PIN.

¿Por qué no salió la comanda a la cocina?

En la caja · 3 min

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

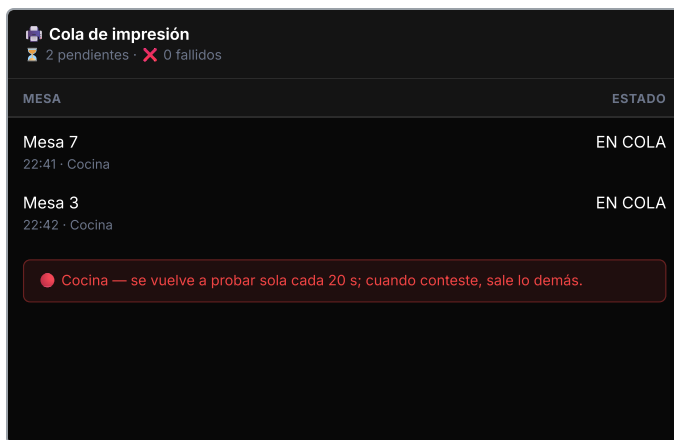
Si la impresora no responde o hay comandas en cola

1 Toca el del pie



Aquí dice que la impresora de cocina no contesta.

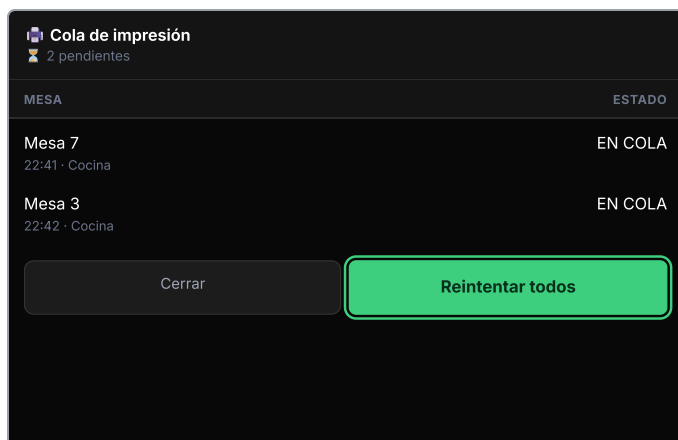
2 Revisa la impresora que dice ahí



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.

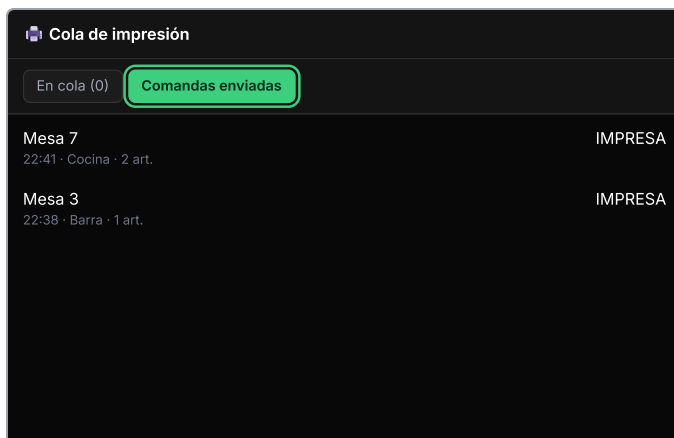
PARTE 2

Si salió, pero se perdió el papel

1 Toca el del pie

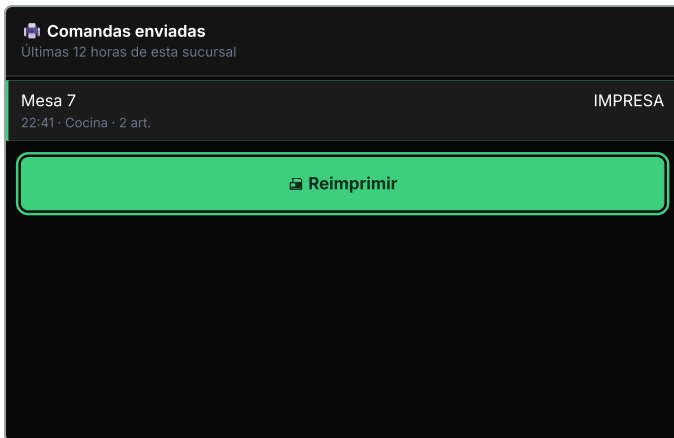


2 Ve a «Comandas enviadas»



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 comandero 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

Ruteo de comandas (ver Decidir a qué impresora va cada platillo). 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 Comandas enviadas.

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.

¿Qué hago si la tablet no encuentra la caja principal?

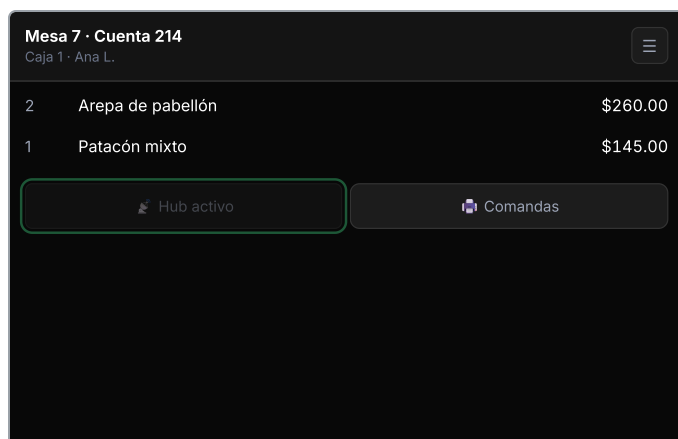
En la caja · 3 min

En cada sucursal **una caja manda**: es la caja principal (el **hub**). Las tablets le hablan a ella por la red del **módem**, no por internet. Por eso, si se va el internet pero la tablet sigue viendo a la caja, todo sigue funcionando. Lo que hay que cuidar es que se vean entre ellas.

PARTE 1

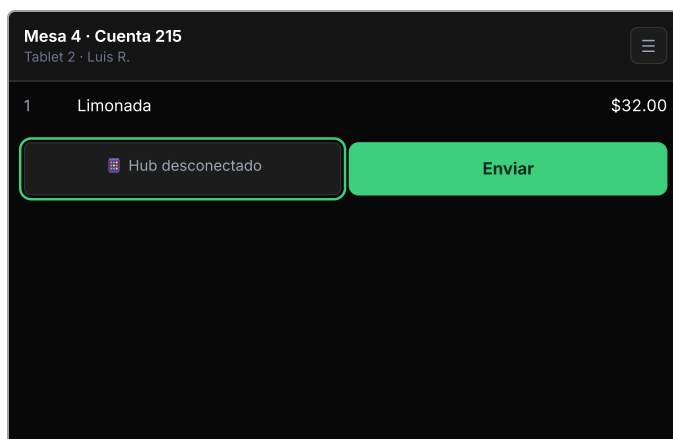
Cómo se ve cuando están desconectadas

1 En la caja principal: «  Hub activo», sin número



Cuando hay tablets conectadas dice cuántas: «  Hub · 3 dispositivos». Sin número es que ninguna la encontró.

2 En la tablet: «  Hub desconectado»



La tablet no encuentra a la caja. Sigue dejando capturar, pero lo que mande puede salir tarde.

PARTE 2

Qué revisar, en este orden

1 **Que la caja principal esté prendida y con el POS abierto**

Si se apagó o se cerró el POS, no hay a quién encontrar. Es la causa más común después de un apagón.

2 **Que la tablet esté en el WiFi del módem de la sucursal**

No en los datos del celular, y no en la red de invitados: muchas redes de invitados no dejan que los equipos se vean entre sí. Tablet y caja tienen que estar en la misma red.

3 **Apaga y prende el WiFi de la tablet**

Si el módem se reinició, la tablet a veces se queda pegada a la conexión vieja.

4 **Si la caja principal es una computadora Windows y nunca se conectó ninguna tablet**

Puede ser el **firewall de Windows**, que bloquea la entrada al POS hasta que alguien le da permiso. Llámanos: lo revisamos contigo en un minuto.

CÓMO SABER QUE QUEDÓ

En la caja principal el pie vuelve a decir  **Hub · N dispositivos**, con tus tablets contadas, y en la tablet desaparece .

SI ALGO NO SALE

Salen dos «Cuenta 101» o las cuentas se revuelven

Es el síntoma de tablets que trabajaron un rato sin ver a la caja. Arregla la conexión primero; las cuentas repetidas se cobran normal y quedan con su folio propio.

¿Por qué no me deja cerrar la cuenta?

En la caja · 3 min

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»

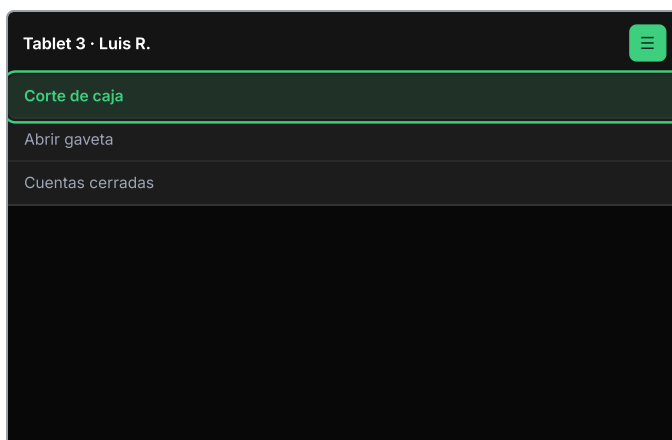
Sale al tocar Cobrar.

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.

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 (Cuenta 214). Antes de tocar nada, revisamos si la cuenta está bien: casi siempre lo está y es una regla.

¿Qué hago si se duplicaron los productos en la cuenta?

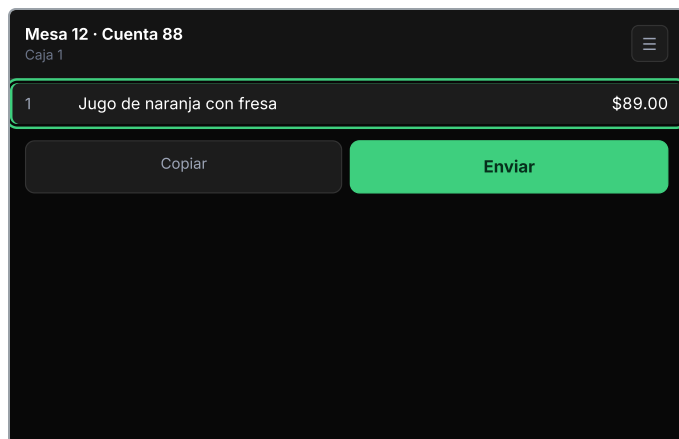
En la caja · 3 min

Casi siempre es el botón **Copiar**. Parece que agrega uno más, pero **copia el renglón completo**: si el renglón dice ×2, Copiar agrega 2. Y la selección se queda en la copia, así que tocarlo otra vez vuelve a doblar. Así se llega de 1 jugo a 16.

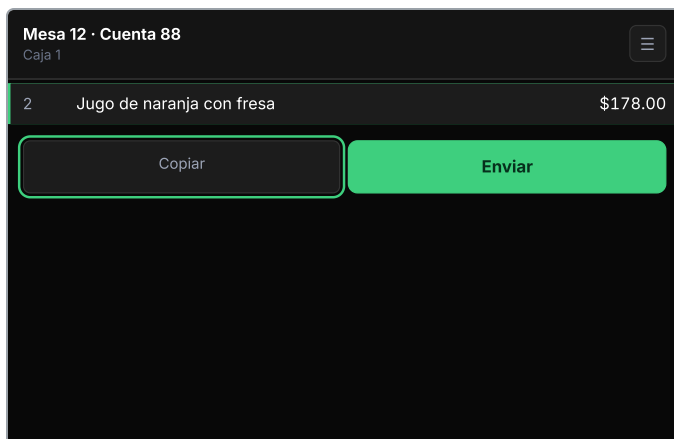
PARTE 1

Así pasa

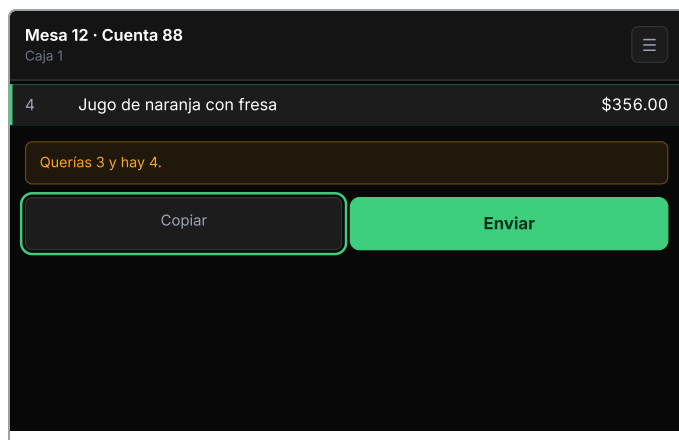
1 Hay 1 jugo y quieres otro



2 Tocas «Copiar»: ahora son 2



3 Lo tocas otra vez para «uno más»: ahora son 4



Copió los 2 que ya había. La próxima vez serán 8.

PARTE 2

Cómo agregar «uno más» sin que pase

- 1 Toca el producto en el menú, no Copiar**
Es lo más seguro: agrega exactamente uno. A la cocina le llega solo ese, aunque en la cuenta se suma al renglón igual que ya estaba (verás $\times 2$).
- 2 Si usas Copiar, marca primero la pieza**
Con piezas marcadas, Copiar copia solo las marcadas, no el renglón entero.

PARTE 3

Cómo quitar lo de más

- 3 Anula las piezas sobrantes con su motivo**
Si ya se habían mandado a cocina, avísale a la cocina para que no las prepare. El motivo queda en el reporte de anulaciones.

PARTE 4

Si lo que se duplicó fueron CUENTAS

Dos o tres **Cuenta** en la misma mesa con segundos de diferencia: alguien tocó **Abrir cuenta** varias veces porque la caja tardó en responder. Cada toque abre una cuenta. Las vacías se cierran en \$0; si alguna ya tiene productos, pásalos a la buena con **Mover productos**.

CÓMO SABER QUE QUEDÓ

La cuenta tiene la cantidad correcta y el total cuadra con lo que pidió el cliente.

SI ALGO NO SALE

Ya se cobró con productos de más

Se corrige con **Reabrir cuenta** o con una **Devolución**, según si el cliente ya se fue. El cobro y la cocina quedan registrados por separado.