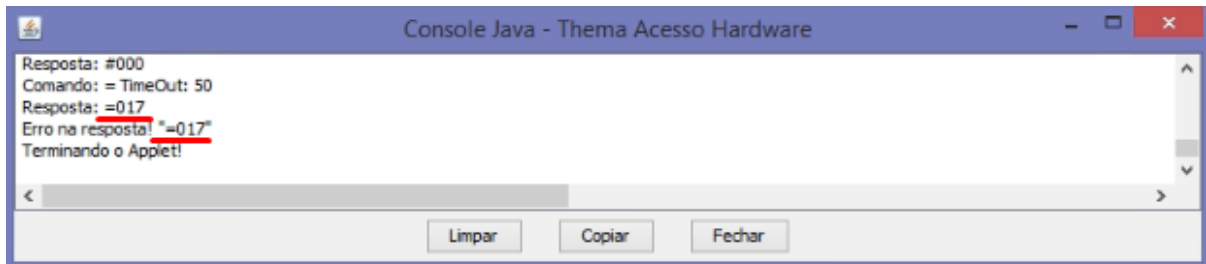


SUPOORTE A PERTO PERTOCHEK

★ Inconsistência da Impressora de Cheque

Códigos de Erros da IMPRESSORA PERTOCHEK

★ Aparecerá no **console do java o código do erro:**



```
Resposta: #000
Comando: = TimeOut: 50
Resposta: =017
Erro na resposta! "=017"
Terminando o Applet!
```

Código	Descrição
000	Sucesso na execução do comando.
001	Mensagem com dados inválidos.
002	Tamanho de mensagem inválido.
005	Leitura dos caracteres magnéticos inválida.
006	Problemas no acionamento do motor 1.
008	Problemas no acionamento do motor 2.
009	Banco diferente do solicitado.
011	Sensor 1 obstruído.
012	Sensor 2 obstruído.
013	Sensor 4 obstruído.
014	Erro no posicionamento da cabeça de impressão (relativo a S4).
016	Dígito verificador do cheque não confere.
017	Ausência de caracteres magnéticos ou cheque na posição errada.
018	Tempo esgotado.

019	Documento mal inserido.
020	Cheque preso durante o alinhamento (S1 e S2 desobstruídos).
021	Cheque preso durante o alinhamento (S1 obstruído e S2 desobstruído).
022	Cheque preso durante o alinhamento (S1 desobstruído e S2 obstruído).
023	Cheque preso durante o alinhamento (S1 e S2 obstruídos).
024	Cheque preso durante o preenchimento (S1 e S2 desobstruídos).
025	Cheque preso durante o preenchimento (S1 obstruído e S2 desobstruído).
026	Cheque preso durante o preenchimento (S1 desobstruído e S2 obstruído).
027	Cheque preso durante o preenchimento (S1 e S2 obstruídos).
028	Caractere inexistente.
030	Não há cheques na memória.
031	Lista negra interna cheia
042	Cheque ausente.
043	PINPad ou teclado ausente.
050	Erro de transmissão.
051	Erro de transmissão: Impressora offline, desconectada ou ocupada.
052	Erro no pin pad.
060	Cheque na lista negra.
073	Cheque não encontrado na lista negra.
074	Comando cancelado.
084	Arquivo de layout's cheio
085	Layout inexistente na memória.
091	Leitura de cartão inválida.

092	Erro na leitura da trilha 1 (somente para leitora 2 trilhas)
093	Erro na leitura da trilha 2 (somente para leitora 2 trilhas)
094	Erro na leitura da trilha 3 (somente para leitora 2 trilhas)
097	Cheque na posição errada.
111	PINPad não retornou EOT.
150	PINPad não retornou ACK.
155	PINPad não responder.
171	Tempo esgotado na resposta do PINPad.
253	Erro em equipamento fiscal (Sem cidade, Falta redução Z, etc....)
255	Comando inexistente.

A Pertocek não liga:

- Rede elétrica com defeito
- Ponto de força sem energia, disjuntor ou estabilizador desligado
- Pertocek desconectada da rede elétrica • Verificar rede elétrica
- Verificar os itens citados
- Conectar o equipamento à rede elétrica (via cabo AC)

A Pertocek apresenta ruído ao ser ligada:

- Ruído característico do equipamento
- O equipamento possui ruído característico na inicialização

A Pertocek apresenta superaquecimento ao ser ligada:

- O equipamento está com o suporte (carrinho) de impressão travado
- Ligar e desligar o equipamento

A Pertocek não traciona (puxa) o cheque:

- O equipamento está sujo internamente

- Sensor 1 obstruído ou cheque colocado no bocal antes do solicitado
- Efetuar limpeza interna do sistema de tracionamento e leitura do equipamento, com álcool e folha de limpeza
- Retirar o cheque e repetir a operação

A Pertocek não lê o cheque:

- Proximidade de uma fonte de interferência (monitor de vídeo, alto-falantes, etc)
- Cheque com código magnético danificado
- Cheque inserido na posição errada
- Cheque falso
- Cópia de cheque
- Afastar a fonte de interferência
- Testar com cheque de outro banco
- Corrigir a posição do cheque
- Verificar a procedência do cheque e documentação do usuário

A Pertocek não imprime o documento:

- Ausência de cartucho ink jet
- Cartucho mal instalado
- Cartucho vazio
- Proteção adesiva do cartucho não foi retirada
- Instalar cartucho
- Verificar posição do cartucho
- Trocar cartucho
- Retirar proteção adesiva do cartucho

A Pertocek não consulta:

- Cabo telefônico desconectado
- Pertocek desconfigurada
- Ausência de tom de linha
- Conectar o cabo telefônico
- Configurar a programação da Pertocek, conforme manual
- Verificar rede telefônica.

Impressão de baixa qualidade ou caracteres cortados:

- Cartucho ink jet sujo

- Cartucho ink jet vazio
- Cartucho ink jet danificado
- Executar limpeza do cartucho
- Trocar cartucho
- Impressão desalinhada
- Má fixação do cartucho ink jet
- Mal tracionamento do cheque
- Fixar corretamente o cartucho
- Efetuar limpeza do equipamento

Impressão borrando na frente do cheque:

- Cartucho ink jet com ar
- Realizar limpeza e procedimento de instalação do cartucho
- Impressão borrando no verso do cheque • Ausência da almofada
- Realizar limpeza e procedimento de instalação do cartucho

A Pertocek envia a mensagem "Sensor S1 obstruído":

- Cheque foi inserido na entrada do bocal antes da mensagem "Insira o cheque no bocal"
- Resíduo de cheque obstruindo o sensor
- Tinta do cartucho obstruindo o sensor
- Pressionar qualquer tecla, retirar o cheque e repetir a operação
- Retirar o resíduo de papel
- Limpar a tinta e o chassis, colocando a almofada

A Pertocek envia a mensagem "Leitura ausente":

- Proximidade de uma fonte de interferência (monitor de vídeo, alto-falantes, etc)
- Cheque com código magnético danificado
- Cheque inserido na posição errada
- Cheque falso
- Cópia de cheque
- Afastar a fonte de interferência
- Testar com cheque de outro banco
- Corrigir a posição do cheque
- Verificar a procedência do cheque e documentação do usuário

A Pertocek envia a mensagem "Cheque virado":

- Cheque foi inserido de cabeça para baixo
- Caracteres magnéticos (CMC7) danificados
- Pressionar qualquer tecla e repetir a operação, com o cheque do lado correto
- Trocar o cheque e repetir a operação

A Pertocek envia a mensagem "Cheque preso":

- Bocal obstruído
- Operação cancelada
- Pressionar qualquer tecla e repetir a operação com o bocal desobstruído
- Pressionar qualquer tecla e repetir a operação

A Pertocek envia a mensagem "Erro de pos. sensor 4":

- A haste do interruptor do sensor 4 está fora da posição
- Cabo do sensor S4 danificado
- Placa do sensor S4 danificada
- Motor 2 com problemas
- Girar o fuso do suporte da cabeça de impressão até que a haste do sensor fique sobre o mesmo
- Enviar o equipamento à ATAP para o conserto

A Pertocek envia a mensagem "Sem portadora / tente novamente":

- Falha de comunicação entre o modem da Pertocek e a prestadora de serviço de comunicação (Telebrás) - Renpac, Minaspac ou Transpac
- Cabo de linha partido
- Mal contato nos conectores
- Entrar em contato com a empresa de comunicação ou com o provedor para verificar o tipo de dados que está chegando
- Substituir cabo telefônico
- Verificar conector do cabo da Pertocek no adaptador da linha telefônica

A Pertocek envia a mensagem "Sem tom de linha / tente novamente":

- Cabo da linha telefônica mal conectado
- Cabo da linha telefônica com defeito

- Plugar o cabo da linha telefônica mal conectado
- Trocar o cabo da linha telefônica

A Pertocek envia a mensagem "Linha ocupada / tente novamente":

- Conexão não efetuada em virtude da ocorrência de linha ocupada em alguma fase da consulta
- Aguardar em média um minuto e refazer a consulta

A Pertocek envia a mensagem "Falha na ligação consultando/ tente novamente":

- Falha de ligação entre o modem da Pertocek e a Renpac, Minaspac ou Transpac
- Linha telefônica mal instalada
- Entrar em contato com a empresa de comunicação.
Entrar em contato com o provedor para verificar o tipo de dados que está chegando
- Verificar as condições da linha telefônica
- A Pertocek envia a mensagem "Modem desligado"
- Modem interno mal conectado
- A Pertocek foi reinicializada rapidamente
- Cabo telefônico desconectado
- Discadora do modem queimada
- Modem V22 no lugar do modem V32 sem jumper
- Protocolo do modem não adequado
- Verificar as condições do cabo do modem: Modem/conector.
Modem/CPU
- Desligar o equipamento, aguardar e religar
- Conectar cabo telefônico
- Encaminhar o equipamento à ATAP para troca da discadora do modem
- Encaminhar o equipamento à ATAP para jumpear a placa do modem
- Reconfigurar protocolo do mode

A Pertocek envia a mensagem "NIU Renpac incorreta":

- Problema de ruído na linha telefônica
- Configuração incorreta

- Acesso negado por NIU incorreta • Entrar em contato com o provedor e verificar que tipos de dados estão chegando
- Reconfigurar o equipamento
- Regularizar NIU junto ao concessionário de comunicação ou reconfigurar o equipamento

A Pertocek envia a mensagem "Senha Renpac incorreta":

- Problema de ruído na linha ou configuração incorreta
- Acesso negado por problemas com senha da NIU
- Entrar em contato com a Telebrás e verificar que tipo de dados estão chegando
- Confirmar a senha ou reconfigurar o equipamento

A Pertocek envia a mensagem "Provedor desconhecido":

- Problema de ruído na linha ou configuração do provedor incorreta
- Entrar em contato com o provedor e verificar que tipo de dados estão chegando
- Reconfigurar o equipamento

A Pertocek envia a mensagem "Erro de comunicação":

- Problema não determinado em uma fase da comunicação
- Entrar em contato com o provedor e verificar que tipos de dados estão chegando.
- Entrar em contato com a Telebrás e verificar que tipos de dados estão chegando.
- A Pertocek envia a mensagem "Tente Novamente"
- Vários fatores podem estar contribuindo para o aparecimento desta mensagem.
- Ligar para (11)3045-4941

A Pertocek envia a mensagem "Inicializando o modem. Tente novamente":

- Modem defeituoso
- Encaminhar o equipamento à ATAP para substituição do modem

A Pertocek envia a mensagem "Acesso bloqueado":

- Informação do provedor
- Regularizar situação junto ao provedor

A Pertocek envia a mensagem "Cheque não inserido":

- Excedeu o tempo máximo de 45s para a inserção do cheque
- Digitar <entra> e repetir a operação

A Pertocek não cruza o cheque:

- A opção "cruzamento" não foi configurada • Habilitar "Cruza o cheque" na Configuração 1

A Pertocek não chancela o cheque:

- A opção "chancelamento" não foi configurada
- Habilitar "Chancela o cheque" na Configuração 1

A Pertocek não imprime o ano com 4 dígitos:

- A opção "Ano com 4 dígitos" não foi configurada
- Habilitar "Ano com 4 dígitos" na Configuração 1

A Pertocek não imprime os dados do cheque em negrito:

- A opção "Escrita em Negrito" não foi configurada
- Habilitar "Escrita em Negrito" na Configuração 2

A Pertocek não imprime cheques pré-datados:

- A opção "Usa pré-datado" não foi configurada
- Habilitar "Usa pré-datado" na Configuração 2

A Pertocek não completa com asteriscos o espaço em branco após a impressão por extenso do valor do cheque:

- A opção "Extensão com *" não foi configurada • Habilitar "Extensão com *" na Configuração 2

A Pertocek não imprime nome de beneficiário (cheque nominal):

- A opção "Beneficiário" não foi configurada • Habilitar "Beneficiário" na Configuração Genérica e digitar o nome correspondente depois
- A Pertocek não imprime nome da cidade antes da data
- A opção "Cidade" não foi configurada
- Habilitar "Cidade" na Configuração Genérica e digitar o nome correspondente depois

A Pertocek não preenche "Reais":

- A opção "Moeda" não foi configurada corretamente
- Alterar dados em "Altera Moeda" na Configuração Genérica e digitar o nome da moeda, se já não estiver em reais

A Pertocek não altera a data de inicialização:

- A data não foi atualizada quando a máquina foi inicializada
- Atualizar a data quando a máquina for inicializada e confirme com <entra>

A Pertocek não esvazia relatório borderô:

- O equipamento emitiu outro tipo de relatório, como listagem
- Na função Relatórios selecione a opção Borderô - para imprimir e não salvar os dados. A opção Apaga Borderô apaga os dados sem imprimir o relatório

Outras configurações:

ALTERAÇÃO DE DATA:

DESLIGUE A IMPRESSORA DE CHEQUE, PRESSIONE A TECLA (ENTRA) DEPOIS LIGUE MANTENDO-NA PRESSIONADA, DIGITE A DATA E PRESSIONE (ENTRA).

ALTERAÇÃO DE FAVORECIDO E LOCALIDADE:

DESLIGUE A IMPRESSORA DE CHEQUE PRESSIONE A TECLA (<) E DEPOIS LIGUE MANTENDO-NA PRESSIONADA, DIGITE O FAVORECIDO E APERTE (ENTRA), DIGITE A LOCALIDADE E PRESSIONE (ENTRA) DUAS VEZES.

PARA CADASTRAR + DE UM FAVORECIDO:

DESLIGUE A IMPRESSORA DE CHEQUE, PRESSIONE A TECLA (PORT),
LIGUE MANTENDO PRESSIONADA A TECLA (PORT), DIGITE SENHA: 218,
DEPOIS QUE CADASTRAR TODOS OS FAVAVORECIDOS PRESSIONE A
TECLA (PORT) NOVAMENTE.

APAGAR O RELATÓRIO:

DESLIGUE A IMPRESSORA DE CHEQUE, PRESSIONE A TECLA (PORT) E
LIGUE MANTENDO A TECLA (PORT) PRESSIONADA, DIGITE A SENHA: 456
E A TECLA (ENTRA)

PROGRAMAÇÃO DE CHEQUE PRE-DATADO:

DESLIGUE A IMPRESSORA DE CHEQUE, PRESSIONE A TECLA (PORT) E
DEPOIS LIGUE MANTENDO-NA PRESSIONANDO DIGITE A SENHA:
(333>111>>>>21) E DEPOIS APERTE A TECLA (ENTRA).

"SOFTCHEQUE SERIAL E USB"

Como conectar e configurar os Cabos Serial x Usb da Impressora de
cheque Pertocek

Vídeo Youtube: <https://youtu.be/Y0HoVmb36kw>

"CONFIGURAÇÃO LAYOUT DE CHEQUE SOFTCHEQUE PERTOCHEK"

Como configurar o Layout de Impressão do Cheque na Pertocek

Vídeo Youtube: <https://youtu.be/P0MGsf95Vu4>