

# Řešení častých situací

- Synchronizace položek do pokladny
- Všechny tržby v přehledech jsou sloučené do 1 dne
- Jak restartovat aplikaci
- Jak zaslat data pro analýzu v případě pochybnosti
- Přepínání operačního systému na Desk (Pipo)
- Přizpůsobení zobrazování textu
- Chybně nastavený email v pokladně
- Jak zjistím email pod kterým je pokladna registrována
- Přechod na nový účetní rok
- Aplikace vyžaduje OTP heslo - kde ho získám
- Jak postupovat při změně IČ na pokladně
- Bluetooth tiskárna netiskne
- Změna sazby DPH v roce 2024
- Obnovení smazané kategorie
- Povolení aplikace AnyDesk
- Řešení problému s tiskem
- Po aktualizaci na HIT 12 pokladna neotevřít pokladní zásuvku

# Synchronizace položek do pokladny

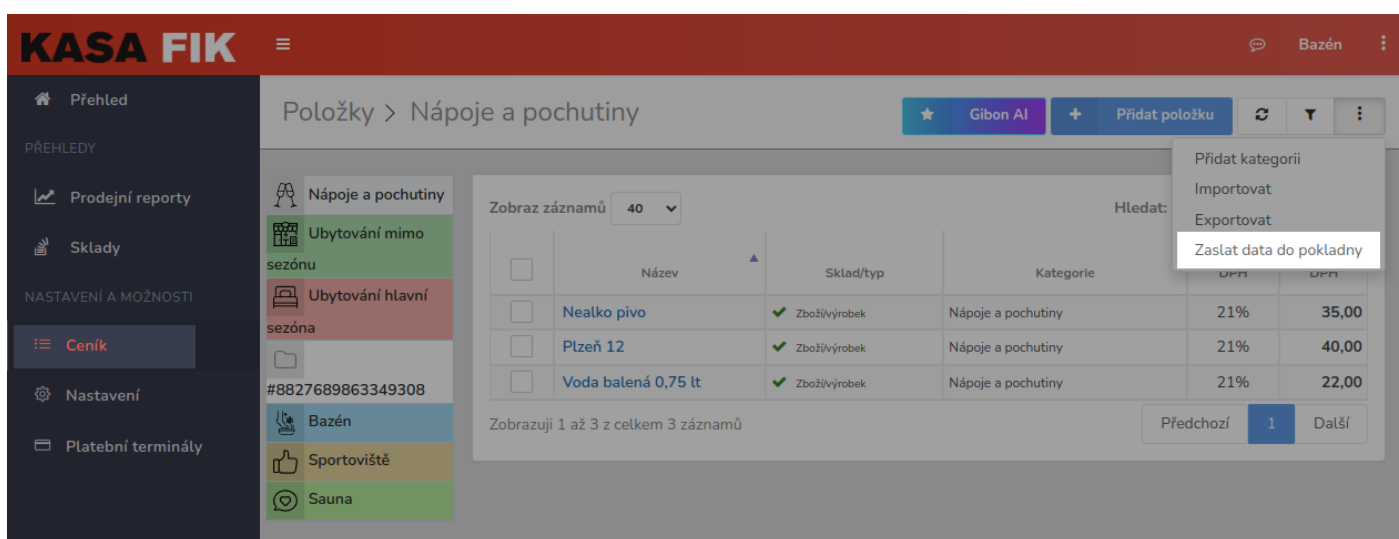
Pokladna synchronizuje položky v následujících situacích:

1. Pokud je zapnuta volba Synchronizace položek při otevření pokladny v **Nastavení / Chování pokladny**
2. Ruční synchronizaci lze vždy vyvolat z volby v **Nastavení - Data a synchronizace - Ruční synchronizace**

Pokladna a Backoffice používají princip poslední změny, tzn. že ten kdo změní cenu nebo položku naposledy, tak daná změna bude platná. Používá se při konsolidaci dat čas změny u položky / ceny.

## Zaslání dat z Backoffice do pokladny

Synchronizaci lze také vynutit z Backoffice v menu **Ceník - Zaslat data do pokladny** - Použití této funkce vyžaduje, aby pokladna byla online.



	Název	Sklad/typ	Kategorie	DPH	DPH
<input type="checkbox"/>	Nealko pivo	✓ Zboží/výrobek	Nápoje a pochutiny	21%	35,00
<input type="checkbox"/>	Plzeň 12	✓ Zboží/výrobek	Nápoje a pochutiny	21%	40,00
<input type="checkbox"/>	Voda balená 0,75 lt	✓ Zboží/výrobek	Nápoje a pochutiny	21%	22,00

## Proč pokladna nemění ceny okamžitě

Cílem je poskytnout konzistentní rozhraní pro prodejce, tzn. aby nedocházelo ke změně cen v momentě prodeje. Z tohoto důvodu doporučujeme použít volbu , která zajistí že položky budou vždy aktuální při otevření směny.

# Všechny tržby v přehledech jsou sloučené do 1 dne

Jedná se o standardní režim, pokud nepoužíváte uzávěrky pokladny a pracujete s jednou nekonečnou směnou.

## Běžný postup práce s pokladnou

1. Ráno otevřete pokladnu, zadáte počáteční stav naslepo (nepovinné)
2. Vystavujete účtenky během dne
3. Volitelně evidujete hotovostní vklady, výběry (nepovinné)
4. Na konci dne uzavřete pokladnu, spočítáte tržbu a vložíte naslepo
5. Vytisknete denní závěrku, nalepíte do sešitu pro účetní

Pokud se Vám nepodařilo uzavřít pokladnu, lze si vyvolat denní tržby v Přehledu uzávěrek, vpravo nahoře ikona kalendáře a vyberete konkrétní datum.

# Jak restartovat aplikaci

Aplikace na zařízeních Android běží, jen když jsou v popředí. Na pozadí jsou uspány a konzumují minimum zdrojů. Aplikace KASA FIK je navíc přizpůsobena na běh v pozadí, aby se zlepšila výdrž baterie a tak neprovádí žádné akce.

## Kroky jak restartovat aplikaci

1. Otevřete aplikaci KASA FIK
2. Tlačítkem zpět na spodní černé liště se postupně dostanete o krok zpět
3. Klepejte na tlačítko zpět až do té doby, než se aplikace zcela uzavře

## Jak restartovat zařízení ORANGE

1. Zmáčkněte tlačítko POWER (z boku/vpravo nahoře)
2. Na obrazovce se objeví možnost Restart nebo Power Off (vypnout)

## Jak restartovat zařízení ORANGE pokud nereaguje

1. Podržte zapínací tlačítko 20s, zařízení se následně restartuje.

# Jak zaslat data pro analýzu v případě pochybnosti

Pokud si myslíte, že tržba, účtenka nebo některý z údajů neodpovídá Vaším předpokladům můžete nechat zaslat data na analýzu vývovému teamu. Naši specialisté jsou schopni díky detailním informacím dohledat případné pochybnosti.

## Postup

1. **Poznačte si informace** o problému, který máte. Zejména však čas, akce která se stala případně číslo účtenky nebo hodnota
2. Pokud se problém stal v neurčitém čase, poskytněte prosím co nejvíce informací **jak případný problém dohledat**, například informací, že číslo účtenky je v rozmezí X-Y
3. V Aplikaci v **Nastavení - Expertní nastavení - zálohovat a exportovat data** - zvolte „**Databázové soubory**“ a Konfiguraci.
4. Následně formulář odešlete bez vyplnění emailu

## Zaslání dat pomocí rychlého kódu

Pro zjednodušení lze data také odeslat v **Pomoc a nápověda - Rychlý kód pomoci - 789**. Data se automaticky odešlou. Takto zasláná data budou přístupná pro analýzu.

# Přepínání operačního systému na Desk (Pipo)

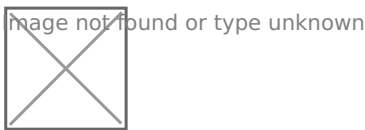
---

Zařízení Desk (Pipo) umožňuje přepínat mezi operačními systémy Android a Windows.

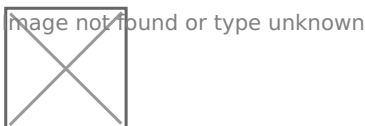
Je několik možností, jak OS přepínat. Pokud máte spuštěn Windows, lze přejít na Android prostřednictvím aplikace „**WinToAndroid**“. Z OS Android je možné přepnutí pomocí „**OS SWITCH**“ z panelu, který se vysune z oblasti, kde je ukazatel času (viz obrázek níže).



Další možností je vyvolat výběr operačního systému při spuštění zařízení. Toho se docílí tím, že se pro spuštění zařízení krom **tlačítka pro zapnutí zároveň drží i tlačítko pro zvýšení hlasitosti**, jak je vidět na následujícím obrázku.



Následně vyberete požadovaný operační systém a kliknete na tlačítko s bílou šipkou (viz obr.).



# Přizpůsobení zobrazování textu

## High contrast text (vysoký kontrast) - Pouze pro zařízení Orange

Funkce **High contrast text (vysoký kontrast textu)** umožňuje obrýsování textu kontrastní barvou, a tak docílení lepší výraznosti/čitelnosti textu.

Zapnutí nebo vypnutí této funkce lze přes základní nastavení Androidu.

Postup:

1. Nastavení (**Settings**)
2. Předposlední položka se znakem invalidy a názvem **Accesibility** (Zpřístupnění)
3. Položka **High contrast text** (Vysoký kontrast textu) - stačí kliknout na položku a ihned vidíte rozdíl

# Chybně nastavený email v pokladně

Pokud se email vrací zpět jako nedoručený, je uživateli zobrazena zpráva aby ověřil platnost svého emailu.

V případě, že jste při nastavení pokladny uvedli špatný email nebo email, který již není platný je nutné jej změnit. Pokladna zasílá na emaily upozornění o změnách certifikátů, uzávěrky a jiné informace důvěrného charakteru.

## Postup

1. Poznačte si aktuální email na pokladně, v **Pomoc a nápověda - Email Vašeho účtu**
2. Napište na [podpora@kasafik.cz](mailto:podpora@kasafik.cz) **uvedte tento původní email a nový email** který chcete nastavit
3. Uvedte své **kontaktní tel. číslo** pro případnou asistenci technikem
4. Uvedte **IČ svého podniku** pro ověření

Naši technici pak následně změní email u Vašeho účtu a email se projeví i v pokladně do 2-3 dnů.

Pro změnu emailu je nutné mít aplikaci min. ve verzi 1.170-beta14



# Jak zjistím email pod kterým je pokladna registrována

V aplikaci KASA FIK na hlavní obrazovce klepněte na **Pomoc a nápověda**. Následně na obrazovce uvidíte email, pod kterým je vedena pokladna.

# Přechod na nový účetní rok

Při přechodu na nový účetní rok (často 1.1. následujícího roku), je nutné změnit pořadové číslo účtenky na 0. To provedete v **Nastavení - Chování a vzhled pokladny - Pořadové číslo účtenky**.

V případě že chcete změnit číslování účtenek změňte formát účtenky na [zde](#)

# Aplikace vyžaduje OTP heslo - kde ho získám

Pokud po Vás aplikace vyžaduje OTP heslo při přihlášení, tak to znamená, že máte starší verzi aplikace. Ve staré verzi aplikace se nelze přihlásit. Řešením je aktualizace aplikace.

Je nutné aplikaci KASA FIK aktualizovat:

- Najděte mezi svými aplikacemi aplikaci **FIK aktualizace**, otevřete ji a **aktualizujte** aplikaci **KASA FIK**
- Opět spusťte aplikaci KASA FIK a přihlaste se (nyní nebude vyžadováno OTP heslo)

[Více v návodu jak aktualizovat](#)

# Jak postupovat při změně IČ na pokladně

Pokladnu je možné převést pod nové IČ.

## **Nová čistá pokladna bez historie a položek**

Pokud chcete používat pokladnu s novým IČ a bez předchozí historie, založte na pokladně nový e-mail a vytvořte si nový účet. Tímto způsobem nebudete mít žádnou historii a můžete pokladnu nastavit podle svých potřeb.

## **Nastavení nového IČ se zachováním veškeré historie účtenek a položek**

V nastavení přejděte do sekce "nastavení firmy" a změňte své IČ a kontaktní údaje. Poté v nastavení přejděte do části "tiskárny - tisková hlavička" a přizpůsobte tiskovou hlavičku nové firmě.

## **Nastavení nového IČ s vymazáním historie účtenek, ale zachováním položek v ceníku**

Naši servisní experti na technické podpoře mohou provést výmaz specifických dat, jako jsou účtenky a skladové pohyby, přičemž položky a kategorie zůstanou zachovány. Kontaktujte naši servisní podporu pro tuto službu. Tento úkon je zpoplatněn.

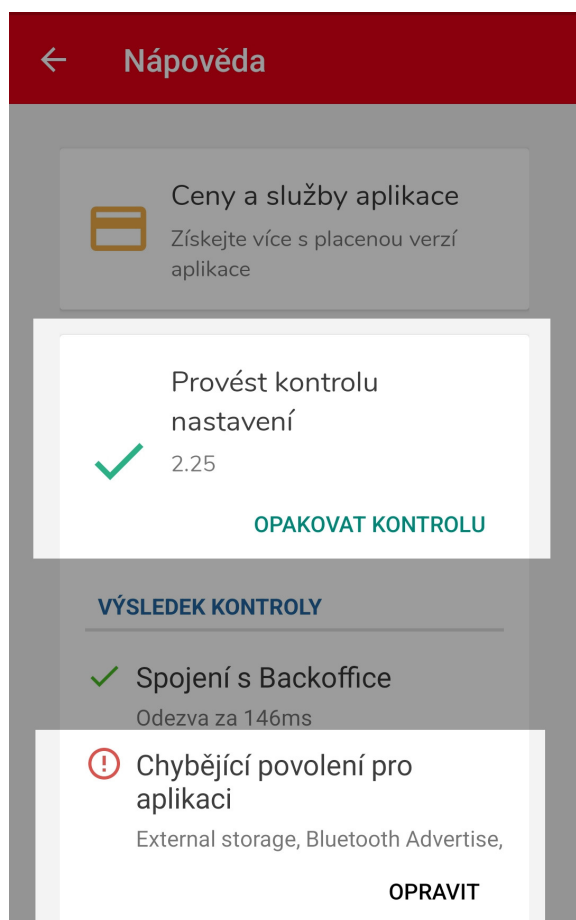
## **Změna fakturačních kontaktů**

Pokud chcete změnit fakturační adresu na licenci, prosím kontaktujte nás na emailu [fakturace@kasafik.cz](mailto:fakturace@kasafik.cz)

# Bluetooth tiskárna netiskne

Na novějších zařízeních Android 11 došlo k vyžadování dodatečného povolení při tisku na Bluetooth tiskárně.

1. Ujistěte se, že máte verzi aplikace 2.25 a vyšší
2. Aplikace Vás vyzve při přidávání tiskárny k povolení **Nají zařízení v okolí**
3. Pokud jste v minulosti volbu odmítli, musíte ručně povolit v **Nastavení Android, Správa Aplikací, Seznam Aplikací, KASA FIK, Oprávnění**,
  1. **Poloha** - Povolit jen při používání Aplikace
  2. **Zařízení v okolí** - Povolit



# Změna sazby DPH v roce 2024

Od 1.ledna 2024 dochází ke změně snížené sazby DPH z 15% na 12% a a zrušení sazby 10%. Připravili jsme pro Vás několik nástrojů a návod na jednoduchý přechod. Změny DPH se netýkají subjektů, kteří nejsou plátcí DPH.

Funkce automatické změny cen a DPH je dostupná všem zákazníkům s měsíčním tarifem **PREMIUM** nebo **STANDARD** nebo zaplacenou edicí programu **2024**. Pokud si nejste jisti ohledně licence volejte 530 335 060.

## Krok 1 - změna nastavení sazby DPH na pokladně

Pokladna Vás automaticky vyzve 1. ledna 2024 ke změně nastavení nové sazby DPH na hlavní obrazovce. Ručně a v předstihu si můžete změnit sazbu v nastavení pokladny. V **Nastavení - Chování a vzhled pokladny**, vložte novou sazbu do pole Sazba DPH. Sazba se nastavuje ve formátu 1.12 pro 12% sazbu DPH. Pole by mělo obsahovat následující text:  pokud používáte všechny sazby, které umožňuje zákon.

## Krok 2 - hromadná změna DPH

Hromadné změny DPH jsou jednorázový krok. Před hromadnou změnou **důrazně** doporučujeme **provést zálohu položek** pomocí funkce export v ceníku! [Viz návod na export.](#)

Vyberte položky, u kterých chcete změnit sazbu DPH v Ceníků pomocí tlačítka Hromadné změny

<div> <div>Vytvořit report (13)</div> <div>Hromadné změny (13)</div> </div>						
Zobraz záznamů	40	Hledat:				
<input checked="" type="checkbox"/>	Název	Sklad/typ	Kategorie	Sazba DPH	Cena s DPH	
<input checked="" type="checkbox"/>	50. Pepsi Max	india-csv ✓ Zboží/výrobek	Nápoje	10%	35,00	
<input checked="" type="checkbox"/>	51. Mirinda	india-csv ✓ Zboží/výrobek	Nápoje	10%	35,00	
<input checked="" type="checkbox"/>	52. 7up	india-csv ✓ Zboží/výrobek	Nápoje	10%	66,00	
<input checked="" type="checkbox"/>	53. Mountain DEW	india-csv ✓ Zboží/výrobek	Nápoje	10%	35,00	

Následně na obrazovce s hromadnou změnou můžete změnit DPH u všech vybraných položek.

Hromadné změny v položkách

☒ Zachovat koncovou cenu s DPH a při změně sazby DPH změnit cenu bez DPH.
 ☒ Změnit u všech vybraných položek sazbu na 21%
 ☐ Změnit u všech vybraných položek sazbu na 15%

Navrhnout změny

PLU	Název	Štítky	Cena bez DPH	Prodejní cena s DPH	Sazba DPH	Kategorie	Sklady	Zobr.	Akce
PLU...	51. Mirinda	india-csv	31.818	35	10%	- Nápoje	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
PLU...	50. Pepsi Max	india-csv	31.818	35	10%	- Nápoje	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
PLU...	52. 7up	india-csv	60	66	10%	- Nápoje	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	

## Krok 3 - zachování koncových cen

Pokud chcete změnit sazbu DPH z 15% na 12% a zachovat koncové ceny lze v Backoffice při automatické změně zvolit přepínač "**Zachovat koncovou cenu s DPH**", který zachová cenu s DPH a změní cenu bez DPH tak, aby nedošlo k úpravám koncových cen. Ve výchozím stavu se zachová cena bez DPH a přepočítá se koncová cena.

## Krok 4 - synchronizace dat zpět do pokladny

Data se automaticky propíší do pokladny v intervalu 30 minut. Můžete však ručně stáhnout aktuální data pomocí funkce v pokladně - **Nastavení - Data a Synchronizace - Ruční synchronizace**.

# Změna DPH z 15% na 21%

Dochází také ke zvýšení sazeb u stravovacích služeb, kadeřnické a holičské služby, služby autorů a umělců, úklidové práce, opravy obuvi, kožených výrobků a jízdních kol, přeprava a skladování komunálního odpadu.

V takových případech doporučujeme ručně přecenit položky v ceníku. Pokud máte více položek lze použít také funkci exportu a importu do CSV/Excelu a provést změny ručně v Excelu a znovu je nahrát do Backoffice. [Více o exportech zde.](#)



# Obnovení smazané kategorie

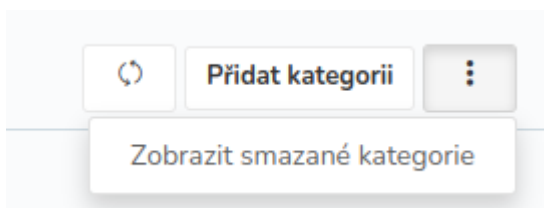
Pokud jste omylem smazali kategorii ve vašem pokladním systému KASA FIK 8, nezoufejte. Obnovení smazané kategorie je jednoduché a můžete to provést přímo v Backoffice. Následujte tyto kroky:

## 1. Přístup k nastavení kategorií:

- V hlavním menu Backoffice vyberte možnost "Nastavení". To obvykle najdete v horní nebo boční navigační liště.
- V menu "**Nastavení**" vyhledejte a klikněte na "**Kategorie**". Tato sekce umožňuje spravovat všechny vaše kategorie produktů.

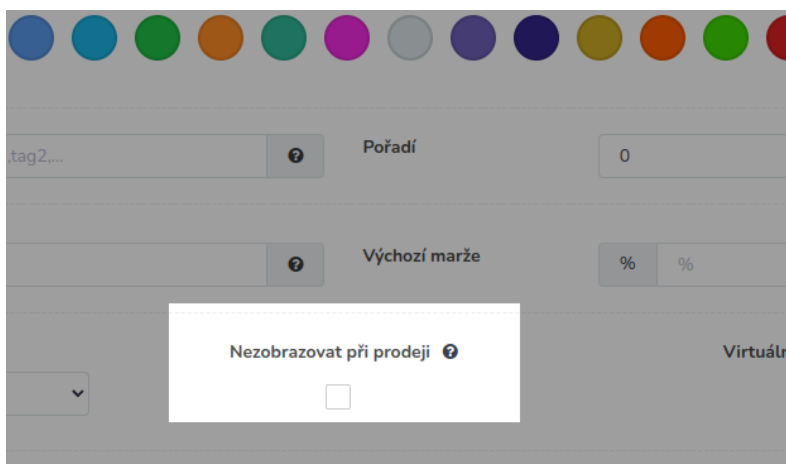
## 2. Zobrazení smazaných kategorií:

- Uvnitř sekce "Kategorie" vyhledejte volbu nebo tlačítko pro zobrazení smazaných kategorií. Může to být označeno jako "Zobrazit smazané kategorie" nebo podobně.
- Klikněte na tuto volbu, čímž se vám zobrazí seznam všech kategorií, které byly dříve smazány



## 3. Editace smazané kategorie:

- Najděte kategorii, kterou chcete obnovit, a klikněte na možnost "Editovat" nebo ikonu tužky vedle názvu kategorie.
- V editačním režimu změňte nastavení "**Nezobrazovat při prodeji**"

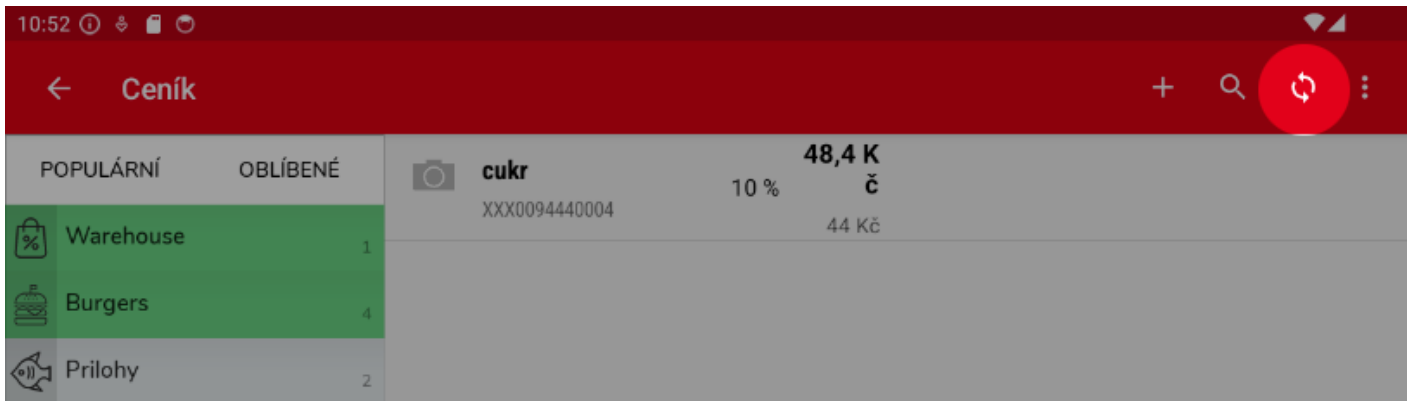


## 4. Uložení změn:

- Po provedení změny nezapomeňte uložit nastavení. Hledejte tlačítko "Uložit", "Použít změny" nebo podobně označené a klikněte na něj.

#### 5. **Kontrola obnovení kategorie:**

- Pro kontrolu se vraťte do vaší pokladny a ověřte, že obnovená kategorie je nyní viditelná a přístupná pro použití.
- Synchronizace s pokladnou - na pokladně, v Ceníku klepněte na [Synchronizace položek](#)



# Povolení aplikace AnyDesk

AnyDesk je jedním z předních nástrojů pro vzdálený přístup a je nezbytný pro naše technické odborníky, aby mohli efektivně a bezpečně poskytovat podporu vašemu zařízení, ať už jste kdekoliv.

Vzdálená správa a asistence jsou klíčové pro udržení plynulého chodu vašeho podnikání a technologické infrastruktury. Ať už potřebujete rychlou pomoc s technickým problémem, nebo plánujete preventivní údržbu, AnyDesk umožňuje našim odborníkům rychle a bezpečně připojit se k vašemu systému a pracovat na řešení.

Pro zajištění hladkého průběhu vzdálené podpory je nezbytné, abyste následovali níže uvedené kroky pro povolení přístupu k vašemu zařízení prostřednictvím AnyDesk.

## Instalace aplikace AnyDesk

Aplikaci AnyDesk lze stáhnout pomocí programu FIK Aktualizace nebo z Obchodu Google Play.

## Na neoriginálních zařízeních KASA FIK

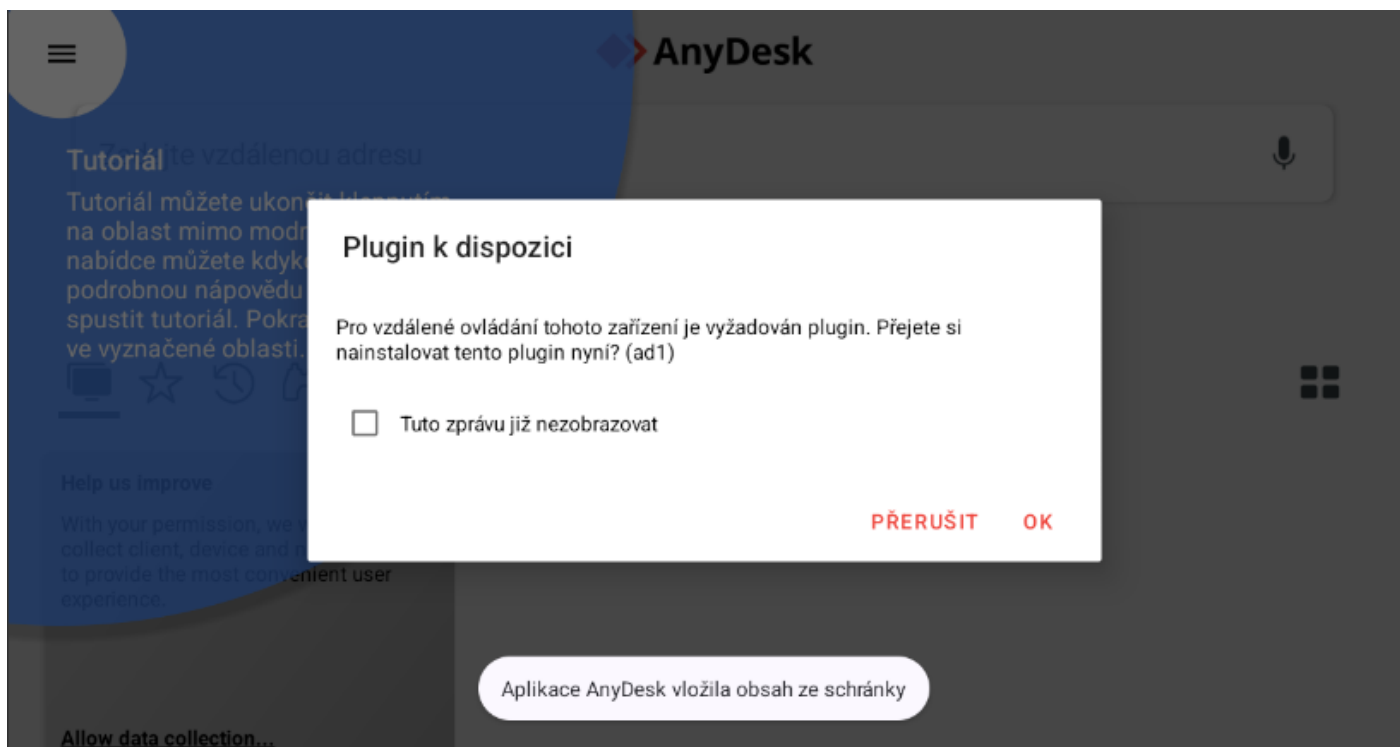
Některé zařízení, které nejsou dodávány společností KASA FIK vyžadují dodatečnou instalaci pluginu z Google Play. Vyhledejte

- <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.anydesk.adcontrol.ad1>

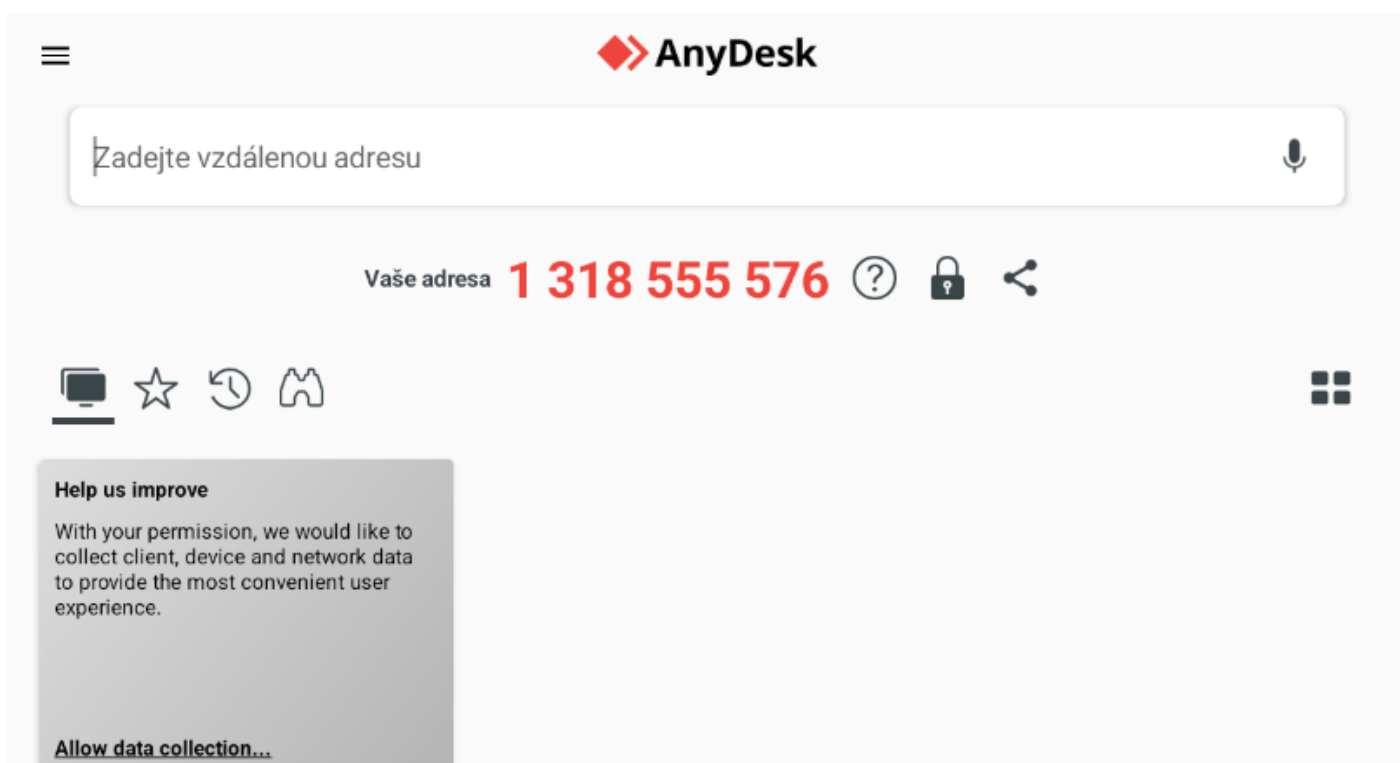
Následně v Android **Nastavení - Přístupnost (Accessibility Settings)** povolte adcontrol1 překreslování

## Kroky pro povolení přístupu v AnyDesk

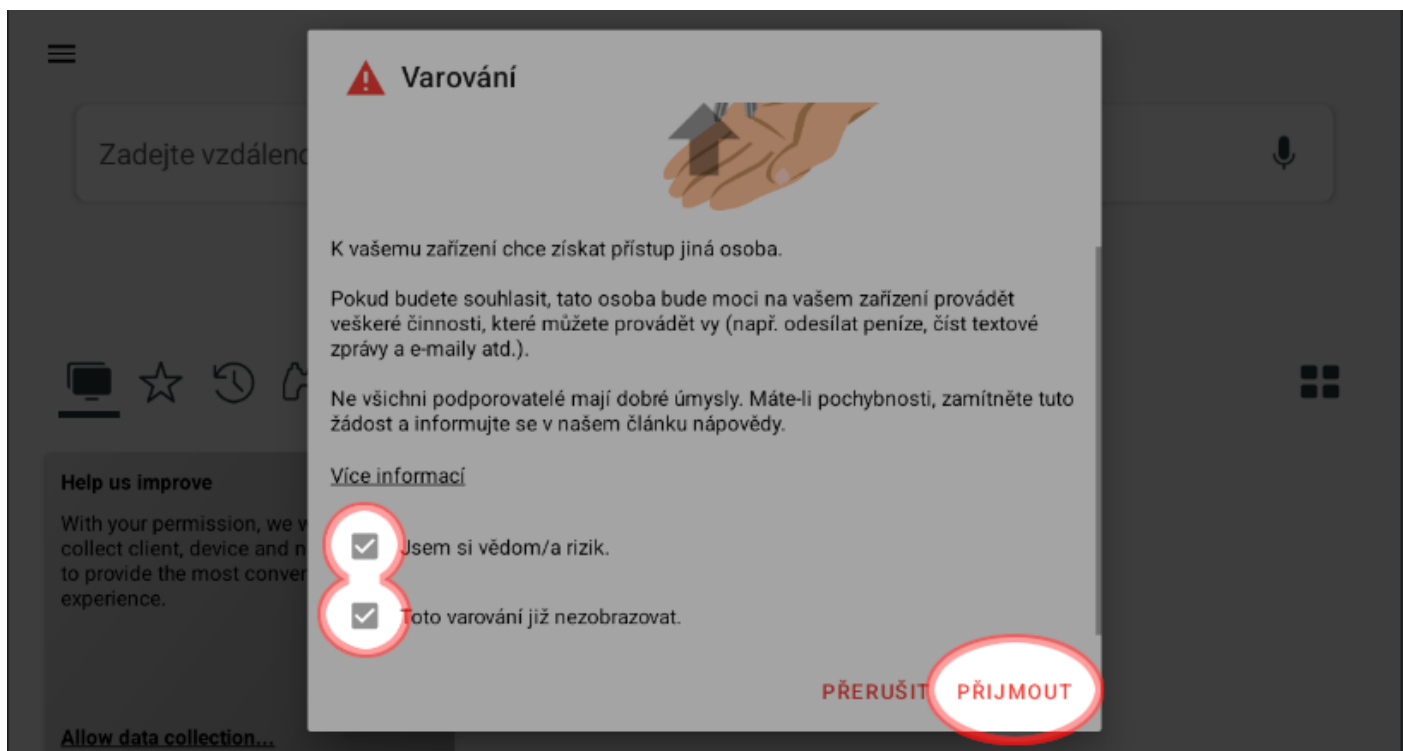
1. **Vyžádaný plugin:** Pokud AnyDesk při spuštění vyžaduje konkrétní plugin, zobrazí se vám příslušná výzva. Informujte pracovníka technické podpory o názvu požadovaného pluginu.



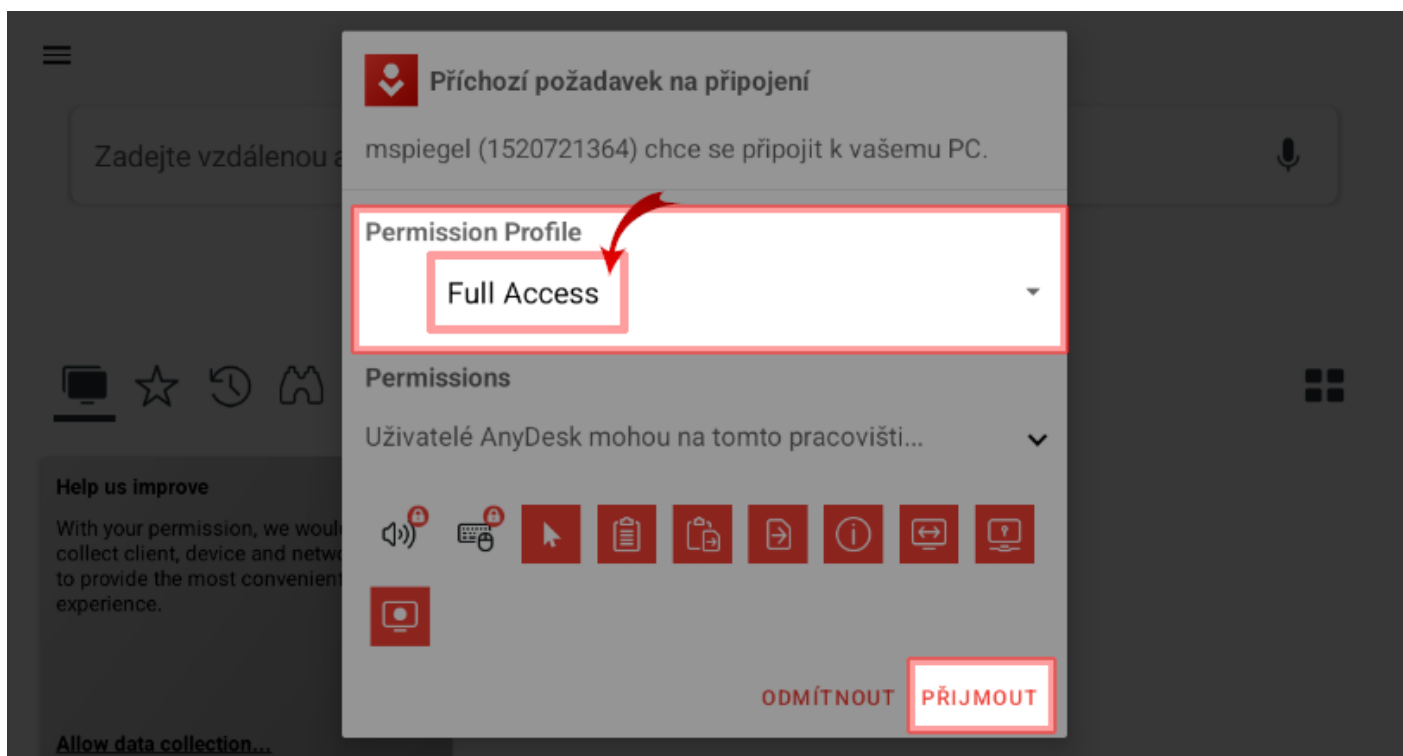
**2. Identifikace vaší AnyDesk adresy:** Při otevření základní obrazovky AnyDesk uvidíte vaši unikátní AnyDesk adresu. Tuto **adresu sdělte** pracovníkovi technické podpory, aby se mohl připojit k vašemu zařízení.



**3. Přijetí varování:** Na obrazovce se může objevit varování o připojení. Klikněte na tlačítko "PŘIJMOUT", potvrďte, že jste si vědomi možných rizik a zvolte možnost, aby se varování příště nezobrazovalo.



**Nastavení oprávnění pro připojení:** Když se pracovník podpory pokusí o připojení, objeví se vám možnost zvolit "**Permission Profile**". Zde vyberte "**Full Access**" (Plný přístup), aby měl náš technik možnost pracovat na vašem zařízení bez omezení.



**KASA FIK M8**

Pro některá zařízení je Nastavení - Apps - Adcontrol-AD1 (vpravo tři tečky, Povolit omezená oprávnění)

Následně v Accessibility povolit Přístupnost, Použít AnnyDesk Control Service AD1- Povolit

# Řešení problému s tiskem

## Při uzávěrce se nevytiskla uzávěrka na tiskárně

Uzávěrka se standardně tiskne při uzavření směny, pokud je v Nastavení tisku volba zapnuta. Pokud se uzávěrka nevytiskla díky chybě na tiskárně, lze vytisknout kopii z přehledů uzávěrek. Otevřete si na pokladně Přehledy, a pak následně vyberte směnu nebo den a klepněte na ikonu tiskárny. Vytiskne se kopie. Uzávěrku si také pomocí tlačítka Email lze zaslat na email adresu v digitální podobě. Otisk uzávěrky je také automaticky synchronizován do Backoffice, kde najdete historii všech uzávěrek.

## Problém s tiskem diakritiky po aktualizaci na verzi 3.6 nebo 2.41

U některých zařízení mohlo dojít ke změně nastavení tisku diakritiky po aktualizaci. Zapněte u tiskárny v **Nastavení - Tiskárny, vyberte tiskárnu** - zapněte **Rastrový tisk**.

Pokud řešení nepomohlo, doporučujeme odstranit nastavenou tiskárnu a nakonfigurovat znovu. Zkuste varianty tisku s rastrovým tiskem i bez něj.

# Po aktualizaci na HIT 12 pokladna neotevívá pokladní zásuvku

Jak opravit chybu: Pokladna neotevívá pokladní zásuvku po aktualizaci na HIT 12

Po aktualizaci systému na verzi HIT 12 se může stát, že pokladní zásuvka přestane fungovat, což může způsobit problémy při každodenním provozu. Tento problém je často spojen s nesprávným nastavením tiskárny. Následující kroky vám pomohou tento problém vyřešit.

## Krok 1: Ověření nastavení tiskárny

### 1. Otevřete Nastavení

Spusťte aplikaci HIT 12 a přejděte do sekce nastavení. Tuto možnost obvykle najdete v hlavním menu aplikace.

### 2. Přejděte do Tiskárny

V sekci nastavení najdete a zvolte možnost „Tiskárny“.

### 3. Zvolte integrovanou tiskárnu

Ve výpisu tiskáren vyberte integrovanou tiskárnu, kterou používáte pro svou pokladnu. Je důležité, aby byla správně vybrána tiskárna, ke které je připojena pokladní zásuvka.

### 4. Ověřte typ řezačky

Po výběru tiskárny zkontrolujte nastavení typu řezačky. Ujistěte se, že je vybrána volba „**SDK**“. Toto nastavení je klíčové pro správnou komunikaci mezi pokladní zásuvkou a tiskárnou.

## Krok 2: Testování

Po provedení výše uvedených změn je důležité ověřit funkčnost pokladní zásuvky:



1. **Provedte zkušební tisk**

Vyzkoušejte tisk účtenky, abyste zkontrolovali, zda se pokladní zásuvka otevírá správně. Při správném nastavení by se zásuvka měla automaticky otevřít po dokončení tisku.

2. **V sekci Pokladna na hlavní obrazovce klepněte na tlačítko Otevřít pokladní zásuvku**

## Krok 3: Další kroky při přetrvávajícím problému

Pokud problém přetrvává i po ověření a úpravě nastavení:

1. **Zkontrolujte kabeláž**

Ujistěte se, že veškerá kabeláž mezi tiskárnou a pokladní zásuvkou je správně připojena a není poškozená.

2. **Kontaktujte technickou podporu**

Pokud žádný z výše uvedených kroků nepomohl, doporučujeme kontaktovat technickou podporu. Mohou vám poskytnout podrobnější diagnostiku a řešení problému.

Dodržováním těchto kroků by se měl problém s neotevíráním pokladní zásuvky po aktualizaci na HIT 12 vyřešit. Doufáme, že tento návod byl užitečný a pomohl vám obnovit plnou funkčnost vašeho pokladního systému.