

SCANPORT · БАЗА ЗНАНИЙ

Часто задаваемые вопросы

Продукт	DM.Доставка Pro
Адрес	https://docs.data-mobile.ru/dmdostavka-pro/chasto-zadavaemye-voprosy/
Дата сборки	25.11.2026

Часто задаваемые вопросы

СОДЕРЖАНИЕ

1: Как исправить ошибку фискализации чека в Атол Online

Решения наиболее часто возникающих вопросов при работе с **DM.Доставка Pro**.

> **Примечание**
>
> Не удалось найти ответ? Оставьте обращение на нашем портале по ссылке: Онлайн поддержка | Компания Сканпорт!

1 Как исправить ошибку фискализации чека в Атол Online

Причина ошибки [421] «Истёк таймаут проверки КМ» при фискализации чека в Атол Online и как её исправить.

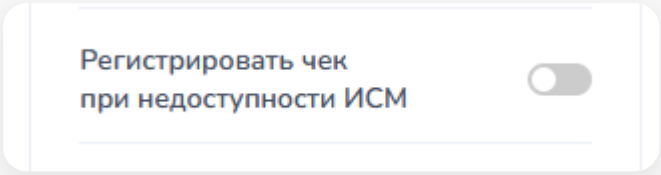
При завершении работы с документом мобильное приложение может показать ошибку фискализации чека через сервис **Атол Online**: `[421] Истек таймаут проверки КМ`. Ошибка возникает, если при проверке кодов маркировки ИСМ (система маркировки) не ответила сервису **Атол Online** в отведённое время. Коды маркировки при этом проверяет не DM.Доставка Pro.

Предусловия

- Чеки регистрируются через сервис **Атол Online**, в личном кабинете DMcloud настроен профиль Атол Online. Как его настроить, описано в статье Настройки профиля Атол Online.

Порядок действий

1. В диалоге, который мобильное приложение показывает при ошибке, нажмите **Синхронизировать**. Приложение повторно отправит данные на сервер, а сервер ещё раз попытается зарегистрировать чек в **Атол Online**. Повторная оплата не нужна.
2. Чтобы чек регистрировался, даже когда ИСМ не отвечает, в личном кабинете DMcloud в настройках профиля **Атол Online** включите **Регистрировать чек при недоступности ИСМ**.



Параметр указывает сервису **Атол Online**, регистрировать ли чек, если код маркировки не удалось проверить из-за недоступности ИСМ.

> **Важно**
>
> Чек, зарегистрированный без проверки кода маркировки в ИСМ, может повлечь административную ответственность за нарушение порядка передачи сведений в систему маркировки. Включайте параметр, только если понимаете последствия.

Если параметр не включать, чек без ответа ИСМ не регистрируется. Тогда курьер дожидается фискализации чека. Если во время работы не было интернета, курьер повторно отправляет документ: **Синхронизировать** в диалоге с ошибкой.

Проверка результата

После синхронизации документ в мобильном приложении завершается без ошибок.

Связанные статьи

- Настройки профиля Атол Online