

## Pytania i odpowiedzi

1. Jak wystawić notę korygującą oraz nową fakturę za ten sam okres (błędny odczyt licznika)?.....	2
2. Jak umieścić na fakturach stan zadłużenia lub usunąć z wydruku?.....	2
3. Jak wystawić osobną fakturę za doliczone usługi?.....	2
4. Jak zmienić numer faktury?.....	2
5. Jak usunąć obroty?.....	2
6. Jak zmienić termin płatności?.....	2
7. Dlaczego pojawia się komunikat „Data wystawienia faktury niezgodna z okresem księgowania”?.....	2
8. Dlaczego odbiorca nie został przeniesiony do PSIONA?.....	2
9. Dlaczego podczas wystawiania faktury (moduł Inne usługi), program informuje nas o braku ceny w usłudze pomimo istnienia ceny 0,0 zł w kartotece Towarów i usług?.....	3
10. Dlaczego program nie wystawia not księgowych, mimo że wystawia na tym samym kliencie zwykłe faktury?.....	3
11. Dlaczego podczas wystawiania faktury, po wymianie licznika, program wystawia fakturę na większą ilość wody, ścieków niż to wynika z odczytów?.....	3
12. Nastąpiła sprzedaż lokalu. Jak przenieść wodomierz na nowego odbiorcę?.....	3
13. Dlaczego podczas obliczania kwoty VAT z całkowitej kwoty za dany miesiąc wychodzą różnice między kwotą VAT w programie a kwotą VAT obliczoną ręcznie?.....	3
14. Dlaczego podczas przegrywania odczytów z komputerka przenośnego, nie zostaje przegrana jedna faktura (wcześniej klient przyszedł do kasy i został dokonany odczyt ręczny oraz wystawiona faktura)?.....	3
15. Dlaczego podczas przegrywania danych z komputerka pojawia się informacja „Na dysku istnieją bazy dla danego komputerka”?.....	3
16. Jak dodać kolejną opłatę?.....	4
17. Wpłaty zostały wprowadzone z błędną datą. Czy można skorygować datę na właściwą?.....	4
18. Dlaczego nie mogę zarejestrować nowego stanu licznika? Pojawia się komunikat „Za duży odczyt licznika”.....	4
19. Dlaczego podczas wykonywania zestawienia „Nierozliczone należności ze wskazaniem usług”, pojawia się komunikat o braku wyliczonych współczynników?.....	4
20. Jak zmienić datę na fakturze?.....	4
21. Dlaczego program nie odliczył odczytu podlicznika od licznika głównego?.....	5
22. Podczas próby usunięcia faktury pojawia się komunikat o eksporcie obrotu do FK. Jak w takim przypadku usunąć taką fakturę?.....	5
23. Jak wprowadzić nową cenę w opłacie?.....	5
24. Jak dodać nowego operatora?.....	5
25. Jak dodać/ograniczyć prawa operatora?.....	5
26. Jak zablokować operatora który już nie pracuje w firmie?.....	5
27. Jak dodać opłaty dla nowego Odbiorcy?.....	5
28. Jak zmienić logo na wydrukach?.....	6
29. Jak wydrukować masowo dokumenty (faktury)?.....	6
30. Co jest wymagane do wysyłania faktur za pomocą dodatkowego modułu eFaktury?.....	6
31. Jak wysłać eFakturę (wcześniej zakupiony moduł eFaktury)?.....	6

## 1. Jak wystawić notę korygującą oraz nową fakturę za ten sam okres (błędny odczyt licznika)?

- 1) *Rozliczenia* → *Obroty księgowe* → Odnajdujemy fakturę dla której dokonano błędnego odczytu → *Operacje dla klienta* → *Wystawienie faktury korygującej* → Określamy powód korekty → *Wystaw* → Dokonujemy korekty podanej wartości ale najczęściej wybieraną opcją jest → *Do zera dla faktury* → *Zatwierdź*.
- 2) *Woda* → *Kartoteka odbiorców* → *Zestawienie* → *Lista odczytów i ryczałtów* → *Operacje dla odbiorców* → *Zmiana parametru odczytu* → *Uznanie odczytu za nierozliczony*, *Operacje dla odbiorcy* → *Usunięcie ostatniego odczytu*.
- 3) Rejestracja nowego odczytu → *Woda* → *Kartoteka odbiorców* → *Operacja dla odbiorcy* → *Rejestracja odczytu* → Podać wartości i można wystawiać nową fakturę.

## 2. Jak umieścić na fakturach stan zadłużenia lub usunąć z wydruku?

Dla pojedynczego klienta.

*Wybrać klienta* → *Szczegóły* → *Drukowanie PC* → *Edytuj* → Zaznaczamy lub odznaczamy → *Drukowanie zaległości i skład zadłużenia*.

Dla większej grupy klientów.

Wybrać pożądaną grupę klientów → *Operacje globalne* → *Zmiana deklaracji* → *Drukowanie PC* → *Drukowanie zaległości* → Zaznaczamy lub odznaczamy → *Lista i stan zadłużenia*.

## 3. Jak wystawić osobną fakturę za doliczone usługi?

1) *Operacje dla odbiorcy* → *doliczanie usług do faktury* → *Doliczanie dowolnej usługi* → Należy zaznaczyć rodzaj opłaty oraz ilość → *Dodaj* → Potwierdzić.

2) Wystawiamy fakturę dla klienta z opcją → *Odbiorcy z doliczonymi usługami bez odczytów*.

Nie istnieje możliwość wystawienia samej faktury za doliczone usługi, jeżeli odbiorca ma nierozliczone odczyty.

## 4. Jak zmienić numer faktury?

*Rozliczenia* → *Obroty księgowe* → *Operacje dla klienta* → *Zmiana numeru dokumentu*.

## 5. Jak usunąć obroty?

*Obroty księgowe* → zaznaczamy co chcemy usunąć → *Usuwanie obrotów księgowych* → wybieramy działanie i zatwierdzamy. Nie można usunąć obrotu powiązanego z innymi – np. dokumentu znajdującego się na wezwaniu do zapłaty/nocie odsetkowej, dokumentu z zarejestrowaną wpłatą, faktury z wystawioną korektą, wystornowanej wpłaty.

## 6. Jak zmienić termin płatności?

*Obroty księgowe* → wybieramy fakturę → *Operacje dla klienta* → *Zmiana deklaracji* → *Strona winien* → *Termin płatności* → wybieramy datę i akceptujemy

## 7. Dlaczego pojawia się komunikat „Data wystawienia faktury niezgodna z okresem księgowania”?

Data wystawionej faktury nie mieści się w zakresie zadeklarowanych dat w aktualnym okresie księgowania.

Należy zmienić okres księgowania → *Ustawienia* → *Parametry instalacyjne* → *Aktualny okres księgowania* → *Edytuj* → zmieniamy daty.

## 8. Dlaczego odbiorca nie został przeniesiony do PSIONA?

Odbiorca nie został przeniesiony do komputerka przenośnego, ponieważ posiada odczyty które nie są rozliczone. *Kartoteka odbiorców* → wskazany odbiorca → *Zestawienia* → *Lista odczytów i ryczałtów* → wskazany odczyt, w polu faktura brak zaznaczenia. Odbiorca może być przeniesiony do PSIONA pod warunkiem rozliczenia odczytu lub na podstawie nierozliczonego odczytu jeżeli wybierzemy podczas przygotowania trasy dla komputerka opcje *Niezafakturowane odczyty*. *Funkcje globalne* → *Woda* → *Komputerki przenośne* → wybieramy numer komputerka → *Dalej* → wybieramy inkasenta, wybieramy trasę i zaznaczamy opcje *Niezafakturowane odczyty*. Przy pomocy tej opcji możemy dokonać odczytu licznika w terenie ale nie można będzie wystawić faktury dla danego klienta. Wystawienie faktury możliwe będzie na komputerach stacjonarnych.

### 9. Dlaczego podczas wystawiania faktury (moduł Inne usługi), program informuje nas o braku ceny w usłudze pomimo istnienia ceny 0,0 zł w kartotece Towarów i usług?

Przyczyną jest ustawienie daty sprzedaży podczas wystawiania faktury na starszą niż data ceny w usłudze, np. data ceny 24.03.2017 – data sprzedaży 7.03.2017. Rozwiązaniem jest zmiana daty sprzedaży lub zmiana daty ceny.

### 10. Dlaczego program nie wystawia not księgowych, mimo że wystawia na tym samym kliencie zwykle faktury?

Problem wynika z złego określenia ceny w opłatach lub usługach. Cena powinna być oznaczona jako Nd, Np (nie dotyczy, nie podlega). Cena z innym oznaczeniem podlega stawce VAT. Rozwiązaniem jest dodanie ceny z oznaczeniem Np, Nd, w polu stawka VAT. Jeżeli takiej stawki nie ma, należy ją dodać w **Kartotece stawek VAT**.

### 11. Dlaczego podczas wystawiania faktury, po wymianie licznika, program wystawia fakturę na większą ilość wody, ścieków niż to wynika z odczytów?

Podczas wymiany licznika program pyta o możliwość doliczenia odczytów do późniejszego zafakturowania. Funkcja ta umożliwia oznaczenie odczytu jako zafakturowany, co skutkuje możliwością przeniesienia odbiorcy do komputerka przenośnego. W przypadku kiedy zostaje cofnięcie wymiany (ponowna wymiana), następuje kolejne doliczenie do faktur (wzrost ilości wody i ścieków podczas wystawienia faktury).

W przypadku wystąpienia nieścisłości, należy zwrócić uwagę na opcje **Doliczenie do faktur (Kartoteka odbiorców → Zestawienia → Doliczenia do faktur)**. Jeżeli istnieją doliczenia które nie mają być brane pod uwagę, można je usunąć (**Operacje dla usług** lub w przypadku większej ilości **Operacje globalne → Anulowanie usług → Usuń**).

### 12. Nastąpiła sprzedaż lokalu. Jak przenieść wodomierz na nowego odbiorcę?

W takim przypadku można wykonać operację na dwa sposoby.

1. Przenosimy wodomierz na nowego odbiorcę. W kartotece starego odbiorcy wykonujemy czynność zdjęcia wodomierza, a następnie zakładamy wodomierz w kartotece nowego odbiorcy. W tym przypadku zachowujemy całą historię odczytów na starym odbiorcy, na nowym odbiorcy pojawia się przeniesiony wodomierz z wskazanym stanem.

2. Przeniesienie całego odbiorcy na nowego klienta i zmiana jego nazwy. W tym celu w kartotece odbiorcy klikamy przycisk **Przenieś** i wskazujemy nowego klienta, zatwierdzamy. Ta opcja umożliwia przeniesienie całej historii odczytów.

### 13. Dlaczego podczas obliczania kwoty VAT z całkowitej kwoty za dany miesiąc wychodzą różnice między kwotą VAT w programie a kwotą VAT obliczoną ręcznie?

Różnice wynikają z zaokrągleń podczas obliczania kwoty VAT. Szczególnie widoczne jest to w kwocie abonamentu która jest stała (kwota zaokrąglenia jest stale podnoszona lub obniżana). Suma różnic między kwotami VAT daje nam „błąd” między ręcznym przeliczeniem od kwoty całkowitej a kwotą automatycznie obliczoną z programu.

### 14. Dlaczego podczas przegrywania odczytów z komputerka przenośnego, nie zostaje przegrana jedna faktura (wcześniej klient przyszedł do kasy i został dokonany odczyt ręczny oraz wystawiona faktura)?

1. W tym przypadku należy wystawić fakturę korygującą do zera (usunąć fakturę), a następnie w liście odczytów i ryczałtów uznać wprowadzony odczyt za nierozliczony i go usunąć.

2. Z komputerka przenośnego wgrywamy jeszcze raz tą samą bazę i zapisujemy. Program zapisze tylko ten odczyt i wystawioną fakturę która wcześniej nie była zapisana.

### 15. Dlaczego podczas przegrywania danych z komputerka pojawia się informacja „Na dysku istnieją bazy dla danego komputerka”?

Informacja ta pojawia się, kiedy po utworzeniu bazy i zgraniu jej na komputerkę przenośną, nie wybraliśmy opcji jej skasowania. W takim przypadku należy wybrać opcję „Skasuj bazy z dysku” i „Kopiuj bazy z komputerka przenośnego”.

## 16. Jak dodać kolejną opłatę?

Aby dodać kolejną opłatę w module woda, która będzie służyć do rozliczeń, należy wejść: **Ustawienia** → **Kartoteki** → **Woda** → **Opłat**. Następnie klikamy przycisk **Dodaj** i w wyświetlonym oknie podajemy nazwę opłaty, określamy do jakiej grupy będzie ta opłata przynależać, jeżeli jest to wymagane podajemy numery kont księgowych. Przed zapisem musimy jeszcze określić cenę danej opłaty. W tym celu klikamy **Dodaj cenę** i w oknie które się otworzy musimy podać cenę, datę od której będzie obowiązywać oraz stawkę VAT. Pola cena dodatkowa oraz opłata są opcjonalne. Zatwierdzamy przyciskiem **OK** a następnie całość przyciskiem **Zapisz**.

Jeżeli chcemy dodać opłatę z modułu Inne usługi należy wejść: **Ustawienia** → **Kartoteki** → **Inne usługi** → **Towarów i usług**. Postępujemy w podobny sposób jak w przypadku opłaty za wodę i ścieki.

## 17. Wpłaty zostały wprowadzone z błędną datą. Czy można skorygować datę na właściwą?

Tak, błędną datę można skorygować dla jednej wpłaty lub też dla większej ilości wpłat.

1. Korekta dla jednej wpłaty.

W kartotece obrotów księgowych (**Rozliczenia** → **Obroty księgowe**), należy odnaleźć wpłatę z błędną datą (np. filtrowanie po dacie wpłaty, numerze należności, itp.). Zaznaczamy ją a następnie zmieniamy deklarację (**Operacje dla klienta** → **Zmiana deklaracji** → **Strona MA** → **Data wpłaty**). W oknie które się pojawiło wpisujemy właściwą datę, klikamy **OK**, a następnie całość zmian zatwierdzamy.

2. Korekta dla wielu wpłat.

W kartotece obrotów księgowych (**Rozliczenia** → **Obroty księgowe**), należy wyfiltrować tylko te wpłaty które nas interesują np. filtrowanie po dacie, przy czym należy pamiętać że część wpłat mogła być już rozliczona i jest nałożony filtr na kolumnę zapłata (filtr należy usunąć). Po wyfiltrowaniu pożądanej grupy wpłat zmieniamy ich deklarację (**Operacje globalne** → **Zmiana deklaracji** → **Strona MA** → **Data wpłaty**). W oknie które się pojawiło wpisujemy właściwą datę, klikamy **OK**, a następnie całość zmian zatwierdzamy.

## 18. Dlaczego nie mogę zarejestrować nowego stanu licznika? Pojawia się komunikat „Za duży odczyt licznika”.

Powodem pojawienia się takiego komunikatu jest zadeklarowana zbyt mała liczba cyfr w kartotece danego wodomierza. W takim przypadku należy wykonać następujące działania:

1. **Funkcje globalne** → **Woda** → **Kartoteka wodomierzy** → wskazujemy wodomierz → **Szczegóły** → **Edytuj** → w polu liczba cyfr podajemy poprawną ilość → **Zapisz**

2. W drugiej kolejności, należy zrestartować informacje o ilości cyfr zawartych w wodomierzu. Przechodzimy na danego odbiorcę, następnie **Operacje dla odbiorcy** → **Założenie, zdjęcie, wymiana wodomierza** → wystarczy kliknąć na pole Stan i w tym momencie cyfra w kolumnie L. Cyfr powinna się zresetować.

## 19. Dlaczego podczas wykonywania zestawienia „Nierozliczone należności ze wskazaniem usług”, pojawia się komunikat o braku wyliczonych współczynników?

Powodem jest brak współczynnika za zakończony miesiąc (lub kilka miesięcy). Należy taki współczynnik dodać. W tym celu klikamy **Współczynnik** → **Operacje globalne** → **Dodaj brakujące wpisy** → zatwierdzamy zakres który pojawi się w oknie informacyjnym. Program poinformuje o ilości wpisów i od tego momentu będzie można wykonać zestawienie.

## 20. Jak zmienić datę na fakturze?

W kartotece obrotów odnajdujemy fakturę dla której mamy dokonać zmian, a następnie wybieramy **Operacje dla klienta** → **Zmiana deklaracji** → **Strona WINIEN** → **Zmiana wszystkich dat**. Dokonujemy zmiany daty która nas interesuje i zatwierdzamy klikając **OK**, a następnie wykonaj i znowu potwierdzamy klikając **Tak**.

W przypadku kiedy dana faktura została wyeksportowana do programu FK, po wybraniu opcji Zmiana wszystkich dat pojawi się komunikat Wyeksportowane obroty. Należy cofnąć datę eksportu z użyciem opcji **Wspólne** → **Cofnięcie daty eksportu** → **Wykonaj** → **Tak**. Po cofnięciu daty eksportu możemy wykonać zmiany dat. W następnej kolejności należy przywrócić datę eksportu za pomocą opcji **Wspólne** → **Wpisanie daty eksportu wg daty księgowania/Wpisanie daty eksportu wg daty wystawienia** → **Wykonaj** → **Tak**.

## 21. Dlaczego program nie odliczył odczytu podlicznika od licznika głównego?

Przyczyny mogą być dwie:

1. Należy sprawdzić czy wskazany licznik jest oznaczony jako podlicznik **Funkcje globalne – Woda – Kartoteka odbiorców** – w polu licznik zbiorczy wpisany numer odbiorcy licznika głównego. Jeżeli nie ma, należy poprzez przycisk **Zmień – Dodaj** – dodać odbiorcę.

2. Jeżeli podlicznik przypisany jest do licznika głównego to problem może wynikać z błędnej kolejności wprowadzenia ręcznego odczytu. Podczas rejestracji nowego odczytu dla licznika głównego i zapisu tego odczytu, pojawi się okno z podlicznikami. Jeżeli pominiemy odczyty dla podliczników i zatwierdzimy działania, tym samym godzimy się z brakiem odliczenia z licznika głównego. Wprowadzenie stanu podlicznika w dalszym terminie spowoduje potraktowanie go jako osobny licznik.

Jeżeli w pierwszej kolejności został wprowadzony podlicznik a w następnym terminie odczyt dla licznika głównego, to podczas zapisu odczytu pojawi się okno z podlicznikami oraz z wprowadzonym wcześniej odczytem (wprowadzona ilość na podliczniku i pomniejszona ilość do rozliczenia).

## 22. Podczas próby usunięcia faktury pojawia się komunikat o eksporcie obrotu do FK. Jak w takim przypadku usunąć taką fakturę?

Przed usunięciem danego obrotu należy cofnąć datę jego eksportu. Wskazujemy daną fakturę → **Operacje dla klienta** → **Zmiana deklaracji** → **Wspólne** → **Cofnięcie daty eksportu** → **Wykonaj** → **Tak** → **OK**. Data eksportu zostaje cofnięta i można wykonać działanie usunięcia wskazanej faktury z obrotów księgowych.

## 23. Jak wprowadzić nową cenę w opłacie?

Nową cenę wprowadzamy z poziomu kartoteki opłat, **Ustawienia** → **Kartoteki** → **Opłat** → wskazujemy opłatę → **Edytuj** → **Dodaj cenę** → uzupełniamy dane w oknie które się pojawiło i zapisujemy.

## 24. Jak dodać nowego operatora?

Nowego operatora dodajemy z poziomu Kartoteki operatorów, **Ustawienia** → **Kartoteki** → **Operatorów** → **Dodaj**. W oknie Dodawanie: Operatora, podajemy imię i nazwisko, login, w przypadku kiedy dodajemy inkasenta należy podać sposób wpłaty, należy również w zakładce Przyznane prawa określić rodzaj praw dla operatora.

## 25. Jak dodać/ograniczyć prawa operatora?

W kartotece operatorów, **Ustawienia** → **Kartoteki** → **Operatorów**, wybieramy operatora dla którego mamy przeprowadzić operacje dodawania lub ograniczania praw w programie. W zakładce Przyznane prawa, mam następujące przyciski:

- Dodaj wszystkie prawa – program domyślnie zaznacza wszystkie prawa z wyjątkiem prawa dodawania praw (należy zaznaczyć ręcznie);
- Dodaj prawa grupy – program doda prawa według grup (pierwsza kolumna od lewej strony);
- Usuń wszystkie prawa – program domyślnie usunie wszystkie prawa;
- Usuń prawa grupy – program usunie prawa według wskazanej grupy;
- Edytuj wskazane prawo – z listy praw wybieramy prawo które chcemy edytować i edytujemy je za pomocą zaznaczenia lub odznaczenia pól : Prawo i Korekta.

## 26. Jak zablokować operatora który już nie pracuje w firmie?

W kartotece operatorów, **Ustawienia** → **Kartoteki** → **Operatorów** → zaznaczymy danego operatora → **Edytuj** → usuwamy login operatora, hasło oraz przyznane prawa (prawo Przeglądania/Inkasenta).

## 27. Jak dodać opłaty dla nowego Odbiorcy?

Po dodaniu nowego klienta należy dodać nowego odbiorcę. W kartotece nowego odbiorcy w zakładce **Sposób rozliczania** należy dodać opłaty według których będzie on rozliczany. Wybieramy **Nowy opis** i w oknie **Rozliczenie** wybieramy Taryfę (w polu opłaty, pojawiają się opłaty dla wskazanej taryfy), określamy datę od kiedy mają funkcjonować opłaty i zatwierdzamy przyciskiem **OK**. Wskazane opłaty pojawiają się w kartotece odbiorcy. Możemy jeszcze dokonywać zmian poprzez usuwanie istniejących opłat (czerwony krzyżyk po prawej stronie opłaty) lub dodawanie kolejnych opłat poprzez przycisk **Nowa opłata** (otworzy się kartoteka opłat, wybieramy potrzebną opłatę i zatwierdzamy **OK**). Całość zapisujemy poprzez przycisk **Zapisz**.

## 28. Jak zmienić logo na wydrukach?

Opcja 1 – **Ustawienia** → **Parametry instalacyjne** → **Grafika na wydrukach** → **Zmień** → prawy przycisk myszy na wskazanym wierszu → **Szczegóły** → **Edytuj** → **Wczytaj** (wczytujemy wskazany plik z grafiką) → należy podać nazwę pliku oraz dopasować rozmiar (np. 60 x 22) → **Zapisz** → **OK**.

Opcja 2 – **Administrator** → **Grafika** → **Dodaj** → **Wczytaj** (wczytujemy wskazany plik z grafiką) → należy podać nazwę pliku oraz dopasować rozmiar (np. 60 x 22) → **Zapisz** → **OK**. **Ustawienia** → **Parametry instalacyjne** → **Grafika na wydrukach** → **Zmień** → Wskazujemy wcześniej dodany element → **OK** → **OK**.

## 29. Jak wydrukować masowo dokumenty (faktury)?

**Rozliczenia** → **Obroty księgowe** → **Zestawienia** → **Drukowanie masowe dokumentów**.

W oknie które się pojawiło określamy:

- zakres dat od – do;
- jaki dokument ma być drukowany (faktury, noty odsetkowe, itd.);
- rodzaj należności (wybieramy symbol dokumentu). Uaktywniają się pola, rok, miesiąc oraz zakres numeracji.
- pole Tylko nie wydrukowane, umożliwia nam wydruk tylko dokumentów które nigdy nie były drukowane (wstawiany znacznik) lub wydruk wszystkich dokumentów z podanego zakresu (brak znacznika).

## 30. Co jest wymagane do wysyłania faktur za pomocą dodatkowego modułu eFaktury?

Aby umożliwić dostarczanie faktur drogą elektroniczną do klientów należy:

- Wykupić moduł eFaktury firmy Tytan Sp. z o.o.,
- Podpisanie umowy z firmą Archivio,
- Prawidłowo skonfigurować parametry w programie Tytan SQL.

## 31. Jak wysłać eFakturę (wcześniej zakupiony moduł eFaktury)?

W momencie kiedy podczas wystawiania faktury mamy zaznaczoną opcję drukowania dokumentu, program po wystawieniu faktury (wielu faktur w przypadku opcji grupowego wystawiania faktur), poinformuje o przygotowaniu eFaktury i zapyta o potwierdzenie wysłania.

W przypadku kiedy została wystawiona faktura bez opcji drukowania, należy przejść do **Klienci** → **Operacje globalne** → **eFaktury** → **Przygotowanie eFaktur**. Program po przygotowaniu eFaktur do wysyłki zapyta o potwierdzenie ich wysłania. Należy pamiętać aby w kartotece klienta, w zakładce deklaracje, zaznaczone było pole eFaktura oraz wpisany mail klienta.