

Hata Kılavuzu: Ekranda Gördüğünüz Mesajlar

KBS Yanımda, sürüm 4.13. iPhone ve Android için geçerlidir.

Bu kılavuzda uygulamanın gösterebileceği uyarı ve hata mesajları var. Ekrandaki mesajı aşağıda arayın. Telefonda "Sayfada bul" kullanabilirsiniz. Mesajın ilk birkaç kelimesini yazmanız yeterli.

Her mesaj için dört şey yazdık:

- **Gördüğünüz mesaj:** Ekranda yazan metin. Uzun mesajların yalnızca başı yazıldı. "N" gördüğünüz yerde ekranda bir sayı yazar.
- **Ne demek:** Mesajın sade anlamı.
- **Ne yapmalısınız:** Adım adım ne yapacağınız.
- **Kimin sorunu:** Sorunun kaynağı. Dört cevap var:
 - **Uygulama:** KBS Yanımda'nın kendisi, sunucumuz ya da telefonun bir ayarı (kamera izni, saat gibi).
 - **KBS sistemi:** Emniyet'in KBS sitesi ya da KBS hesabınızın bilgileri (şifre, EGM SEC kodu).
 - **İnternet:** Telefonun internet bağlantısı (Wi-Fi, mobil veri, VPN).
 - **Belge:** Misafirin pasaportu, kimliği ya da fotoğrafı.

Mesaj iki telefonda farklı yazıyorsa ikisini de verdik: **(iPhone)** ve **(Android)** diye işaretledik.

İÇİNDEKİLER

Önce bu dört kuralı okuyun

Sağ üstteki bağlantı göstergesi

1. Belge tararken ("Belge Tara" ve "Peş Peşe Tara")

2. Kamera izni

3. Çipten okuma (NFC)

4. Fotoğraftan okuma ve WhatsApp'tan paylaşım

5. Misafir formunu kaydederken ("Elle Gir" ve tarama sonrası form)

6. KBS'ye gönderirken

- 6.1 Gönderilmemiş misafir uyarıları
- 6.2 Gönder düğmesine bastığınızda
- 6.3 Gönderim sürerken

7. Misafir detayındaki "KBS DURUMU" kartları

- 7.1 Listedeki durum yazıları
- 7.2 Kart başlıkları
- 7.3 KBS'den gelen özel mesajlar
- 7.4 Mükerrer kayıt uyarısı

8. Çıkış bildirimi yaparken ("Aktifler" ve "Çıkış" sekmeleri)

- 8.1 Çıkış mesajları
- 8.2 Odayla ilgili ayrıntılı çıkış mesajları
- 8.3 "Aktifler" sekmesi, "KBS ile Eşleştir" ve "Tüm Odaları Boşalt"

9. "Gönderilemeyen Kayıtlar" (hata kuyruğu)

10. KBS kurulumu sırasında

- 10.1 Genel kurulum mesajları
- 10.2 EGM SEC kodu (6 haneli kod)
- 10.3 KBS hesabı ve şifre
- 10.4 Yeni çalışan ve geçici şifre
- 10.5 Kurulumun sonunda

11. Uygulamayı açarken çıkan tam ekranlar

12. Abonelik ve ödeme

13. Giriş, hesap ve otel değiştirme

14. Bildirim izni ve telefon numarası

15. KBS'nin kendi sayfasındaki durumlar

- 15.1 KBS yavaş
- 15.2 KBS bağlantıyı kendisi kapatır
- 15.3 KBS kısa süre giriş kabul etmiyor (güvenlik sınırı)
- 15.4 KBS bakımda ya da çalışmıyor
- 15.5 KBS şifresi değişti
- 15.6 EGM SEC kodu değişti ya da başka telefona taşındı
- 15.7 Çıkışta 5 dakika kuralı
- 15.8 KBS isimleri yıldızlı gösterir

16. Karışık durumlar

- 16.1 Gönderim başarısız ya da belirsiz görünüyor ama misafir KBS'de var
- 16.2 Uygulamada "Gönderildi" yazıyor ama KBS'de göremiyorum
- 16.3 KBS'de var ama uygulamada yok
- 16.4 Kaydettim ama göndermeyi unuttum
- 16.5 Işık yeşil ama kayıt gitmedi
- 16.6 Aynı misafiri iki kez kaydettim
- 16.7 Misafir yanlış odaya kaydedildi
- 16.8 Çıkış yaptım ama misafir KBS'de hâlâ görünüyor
- 16.9 Çıkış "belirsiz" dedi ama KBS'de misafir çıkmış
- 16.10 Kurulum KBS'de bitti ama uygulama "sunucuya yazılamadı" diyor
- 16.11 İki oteli aynı telefonda kullanıyorum
- 16.12 Yeni telefona geçtim

17. Destek hattına yazarken

- 17.1 Destek hattına nasıl ulaşırsınız
- 17.2 Hazır bulundurun
- 17.3 Ne zaman hemen yazmalısınız

Önce bu dört kuralı okuyun

1. **"Sonuç Belirsiz", "Durum belirsiz" ya da "Belirsiz" görürseniz kaydı tekrar göndermeyin.** Önce KBS'nin kendi sayfasında misafire bakın. Tekrar gönderirseniz aynı misafir KBS'ye iki kez yazılabilir.
2. **Kaydetmek, göndermek değildir.** Misafiri kaydettiğinizde bilgi uygulamaya yazılır. KBS'ye bildirim için ayrıca "Gönder"e basmanız gerekir. Listedeki "Hazır" yazısı "henüz gönderilmedi" demektir.
3. **"Gönderilemeyen Kayıtlar" ekranındaki bir kaydı silmeyin.** Önce misafirin KBS'de olup olmadığına bakın. Silinen kayıt bir daha bildirilemez.
4. **Emin değilseniz ekran görüntüsü alın ve destek hattına yazın.** Nasıl yazacağınız kılavuzun sonunda.

Sağ üstteki bağlantı göstergesi

Ana ekranın sağ üstünde yuvarlak bir ışık var. Altında kısa bir yazı çıkar. Bu ışık **telefonun KBS'ye bağlı olup olmadığını** gösterir. Işığa dokununca açıklama sayfası açılır.

Önemli: Belge taramak için ışığın yeşil olması gerekmez. İstedığınız an tarayabilir, misafir kaydedebilirsiniz. Işığı yalnızca **KBS'ye gönderirken** ve **çıkış bildirimi yaparken** beklersiniz.

İşğin altında yazan	Ne demek	Ne yapmalısınız	Kimin sorunu
"Hazır"	Telefon KBS'ye bağlı. Gönderim doğrudan telefondan gider. En hızlı durum.	Hiçbir şey. Gönderebilirsiniz.	—
"Sunucu"	Telefonun bağlantısı hazır değil ama sunucumuz KBS'ye bağlı. Gönderimi sunucu yapar.	Beklemenize gerek yok. Gönderdikten sonra listede "Gönderildi" yazısına bakın.	—
"Sunucu (soğuk)"	Gönderimi sunucu yapacak ama önce KBS'ye giriş yapması gerekiyor. Işığa dokununca açılan sayfada bunun genelde 6–60 saniye sürdüğü yazar.	Bir dakika kadar bekleyin. Tarama yapmaya devam edin.	—
"Bağlanıyor"	Telefon KBS'ye giriş yapıyor. Çoğunlukla birkaç saniye sürer. En kötü durumda yaklaşık bir buçuk dakika.	Bekleyin. Bu arada belge tarayıp kaydedebilirsiniz. Işık yeşile dönünce kaydettiğiniz misafirleri gönderin.	KBS sistemi (KBS yavaşsa uzar)
"Doğrulaniyor"	Bir süredir KBS'de işlem yapılmadı. KBS boşta kalan bağlantıyı yaklaşık 8 dakikada kapatır. Uygulama bağlantının hâlâ açık olup olmadığını kontrol ediyor.	Gönderim yapabilirsiniz. Uygulama kontrolü kendisi yapar. Açıkta ışık yeşile döner, kapanmışsa yeniden giriş yapılır.	—
"Oturum kapalı"	Ne telefonun ne sunucunun KBS bağlantısı var. Şu an gönderim ve çıkış yapılamaz. Çoğunlukla KBS şifresi değişmiştir ya da KBS girişi reddetmiştir.	1) VPN açıksa kapatın. 2) Birkaç dakika bekleyin. 3) Değişmezse Ayarlar'da "KBS Kurulumunu Yenile"ye basın.	KBS sistemi
"Bekliyor"	Uygulama yeni açıldı. Durum henüz belli değil.	Birkaç saniye bekleyin. İlk açılışta yarım dakikayı bulabilir.	—

Açıklama sayfasının sonunda şu not da yazar: "Sürüyorsa Ayarlar → KBS Kurulumunu Yenile ile girişi tazeleyebilirsiniz."

1. Belge tararken ("Belge Tara" ve "Peş Peşe Tara")

Gördüğünüz mesaj	Ne demek	Ne yapmalısınız	Kimin sorunu
"Aranıyor..."	Kamera belgeyi arıyor.	Belgeyi çerçevenin içine düz tutun. Pasaportta alttaki iki satır (içinde <<< olan) çerçevede görünmeli.	—
"Belgeyi çerçeveye yerleştir — pasaport veya TC kimlik"	Kamera hazır, belge bekliyor.	Belgeyi kameraya gösterin.	—
"Sabit tutun — doğrulanıyor..." ya da "✓ Okundu — sabit tutun..."	Belge okundu, uygulama sonucu bir kez daha kontrol ediyor.	Belgeyi oynatmayın. Bir iki saniye bekleyin.	—

Gördüğünüz mesaj	Ne demek	Ne yapmalısınız	Kimin sorunu
"Odaklanıyor — belgeyi sabit tutun" (Android)	Kamera netlik ayarı yapıyor.	Belgeyi oynatmadan tutun.	—
"Kimliğin ARKA yüzünü gösterin — okunacak kod arka yüzde"	Kimlik kartının ön yüzü gösterilmiş. Okunacak satırlar arka yüzde.	Kartı çevirin, arka yüzü gösterin.	Belge
"Belgenin MRZ kısmını çerçeveye getir" ya da "MRZ aranıyor — belge alt kısmını çerçeveye getir" (Android)	"MRZ", pasaportun en altındaki iki satırdır (içinde <<< olan). Kamera bu satırları arıyor.	Belgenin alt kısmını çerçeveye getirin.	—
"Belge okunamadı" — "Işığı artırın, belgeyi düz ve çerçeveye tam oturacak şekilde tutun. Yine olmazsa bilgileri elle girebilirsiniz."	Yaklaşık 28 saniyedir belge okunamadı. Tarama arka planda sürmeye devam eder.	1) Işığı artırın, parlamayı önleyin. 2) Belgeyi düz tutun. 3) "Tekrar Dene"ye basın. 4) Olmazsa "Elle Gir"e basıp bilgileri yazın.	Belge (yıpranmış, parlak, kırıksık) ya da ortam ışığı
"Zaten tarandı — yeni belge göster" ya da "AD zaten tarandı — Oda N" (iPhone) / "AD zaten eklendi — Oda N" (Android)	Bu belge bu taramada zaten okundu. İkinci kez eklenmedi.	Sıradaki belgeyi gösterin.	—
"UYRUK OKUNAMADI" — "AD gönderilmedi — listede "Uyruk?" rozetine dokunup ülkeyi seçin" (iPhone)	Misafirin ülkesi belgeden okunamadı. Bu kayıt kaydedilmedi, bekliyor.	Listede turuncu "Uyruk?" rozetine dokunun, ülkeyi seçin.	Belge
"Uyruk hatalı — tekrar tara" (Android)	Misafirin ülkesi belgeden okunamadı. Kayıt kaydedilmedi.	"Bitir"den sonra bu kişiyi "Belge Tara" ya da "Elle Gir" ile ayrıca ekleyin. Aynı taramada belgeyi yeniden gösterirseniz "AD zaten eklendi — Oda N" der ve eklemez.	Belge
"CİNSİYET OKUNAMADI" — "AD gönderilmedi — listede "Cinsiyet?" rozetine dokunup seçin" (iPhone)	Cinsiyet belgeden okunamadı. Kayıt kaydedilmedi, bekliyor.	Listede turuncu "Cinsiyet?" rozetine dokunun, seçin.	Belge
"Cinsiyet okunamadı — tekrar tara" (Android)	Cinsiyet okunamadı. Kayıt kaydedilmedi.	"Bitir"den sonra bu kişiyi "Belge Tara" ya da "Elle Gir" ile ayrıca ekleyin. Aynı taramada belgeyi yeniden gösterirseniz "AD zaten eklendi — Oda N" der ve eklemez.	Belge
"Eksik bilgi var" (seçenekler "Düzeltil" / "Yine de bitir") (iPhone)	"Bitir"e bastınız ama bazı kayıtlarda uyruk ya da cinsiyet eksik. Bu kayıtlar kaydedilmedi.	"Düzeltil"e basın. Turuncu rozetli satırları tamamlayın. "Yine de bitir" dersanız bu misafirler kaydedilmez.	Belge

Gördüğünüz mesaj	Ne demek	Ne yapmalısınız	Kimin sorunu
"Gönderilemeyen kayıt var" — "N kayıt KBS'e gönderilemedi ve GÖNDERİM KUYRUĞUNA alındı..." (iPhone)	Bazı kayıtlar sunucumuza ulaşmadı. Kaybolmadılar, telefonda sırada bekliyorlar. Bağlantı düzelince uygulama yeniden dener.	"Listeye dön"e basın. Kırmızı rozetli satırlara dokunup yeniden deneyin. İnternetinizi kontrol edin.	İnternet
"Çevrimdışı" (turuncu rozet)	İnternet yok. Taradığınız kayıtlar telefonda saklanıyor.	Taramaya devam edin. İnternet gelince kayıtlar sırayla gider.	İnternet
"Hata" (satırda kırmızı rozet) (Android)	Bu kayıt sunucumuza kaydedilemedi.	Satıra bakın. Belgeyi yeniden tarayın ya da "Elle Gir" ile girin.	Uygulama ya da İnternet
"Kamera başlatılamadı"	Kamera açılmadı. Başka bir uygulama kamerayı kullanıyor olabilir.	Diğer kamera uygulamalarını kapatın. KBS Yanımda'yı kapatıp yeniden açın.	Uygulama (telefon)

Peş Peşe Tara'da önemli not: Bu ekranda okunan misafirler yalnızca **kaydedilir**. KBS'ye gönderim ayrı adımdır. Taramayı bitirince misafir listesinde "Gönder"e basmayı unutmayın.

2. Kamera izni

Gördüğünüz mesaj	Ne demek	Ne yapmalısınız	Kimin sorunu
"Kamera izni reddedildi" — "Pasaport ve TC kimlik taraması için kamera erişimi gereklidir. Ayarlardan izin verin." (iPhone)	Uygulamanın kamerayı kullanma izni kapalı.	1) "Ayarları Aç"a basın. 2) Kamera iznini açın. 3) Uygulamaya dönüp taramayı yeniden başlatın.	Uygulama (telefon izni)
"Kamera İzni Gerekli" — "Pasaport tarayabilmek için kamera erişimine izin vermen gerekiyor..." (düğmeler "Ayarlar" / "İptal") (Android)	Aynı durum.	"Ayarlar"a basın. İzinler bölümünde Kamera'yı açın. Geri dönün.	Uygulama (telefon izni)
"Kamera izni gerekli" — "Toplu tarama için kamera erişimi gerekli. Ayarlar'dan izni açıp geri dönün." (Android, "Peş Peşe Tara")	Aynı durum.	"Ayarları Aç"a basın, Kamera iznini açın.	Uygulama (telefon izni)

İzin açık olduğu halde ekran siyah kalıyorsa telefonu yeniden başlatın. Sürerse destek hattına telefonun modelini yazın.

3. Çipten okuma (NFC)

Bazı belgelerin içinde bir çip var. Telefon bu çipi okuyabilirse isim harfi harfine doğru gelir. Çip okunamazsa isim kameradan alınır. Kameradan gelen isimde harf hatası olabilir. Çipten okuma isteğe bağlıdır.

Gördüğünüz mesaj	Ne demek	Ne yapmalısınız	Kimin sorunu
"Belgeyi telefonun ÜST arkasına yaklaştırın ve sabit tutun. Pasaportta: fotoğraflı sayfa ya da arka kapak." (iPhone)	Telefon çipi okumaya hazır.	Belgeyi telefonun arkasının üst kısmına yaslayın. Oynatmayın.	—
"Belgeyi telefonun ARKASINA dokundurun ve 2-3 saniye sabit tutun..." (Android)	Aynı durum.	Belgeyi telefonun arkasına düz yaslayın, 2-3 saniye bekleyin.	—
"Okunuyor... %N — belgeyi oynatmayın" / "Okunuyor — belgeyi oynatmayın"	Çip okunuyor.	Belgeyi kıpırdatmayın.	—
"✓ Çip okundu" / "Çip okundu" / "Bilgiler çipten dolduruldu."	Okuma başarılı.	Hiçbir şey.	—
"Okunamadı. Belgeyi telefonun ARKASINA düz tutup yeniden dokundurun (kılıf varsa çıkarın)." (Android)	Telefon çipi yakalayamadı.	Kalın kılıfı çıkarın. Belgeyi yavaşça gezdirin: önce telefonun arkasının üst kısmı, sonra ortası. Pasaportta fotoğraflı sayfayı, sonra arka kapağı deneyin.	Belge ya da telefon
"Çip okunamadı — kamera verisiyle devam edilecek" (iPhone)	Çip okunamadı. Kameradan okunan bilgiler kullanılacak.	Formda adı ve soyadı belgeyle harf harf karşılaştırın.	Belge ya da telefon
"Çip okunmadı — ad ve soyadı yazın ya da aşağıdan kamerayla tam tarayın."	Çip okunmadı ve isim de yok.	Adı ve soyadı yazın ya da "Kamerayla tam tara (isim dahil)" düğmesine basın.	Belge
"Çip okunmadı — ad ve soyadı belgeden kontrol edin." / "Çip okunamadı — kamera verisi kullanılıyor, özellikle ad ve soyadı kontrol edin."	İsim kameradan alındı.	Adı ve soyadı belgeyle karşılaştırın, yanlışsa düzeltin.	—
"Bu cihazda NFC yok..." (iPhone) / "Bu telefonda NFC yok — isim kameradan okundu, ad ve soyadı belgeden kontrol edin." (Android)	Telefonunuzda çip okuyucu yok.	Adı ve soyadı belgeyle karşılaştırın.	Uygulama (telefon)
"Telefonun NFC'si kapalı — açarsanız bilgiler belgenin çipinden okunur." (Android)	Çip okuyucu var ama kapalı.	"NFC ayarlarını aç"a basın, NFC'yi açın. İsterseniz kapalı da bırakabilirsiniz.	Uygulama (telefon ayarı)

Gördüğünüz mesaj	Ne demek	Ne yapmalısınız	Kimin sorunu
"Çip penceresi otomatik açılmıyor (son 3 denemede çip algılanmadı)..." (iPhone) / "Bu telefon belge çipini üst üste 3 kez algılamadı — çip penceresi 7 gün boyunca kendiliğinden açılmayacak..." (Android)	Telefon art arda 3 kez çipi bulamadı. Uygulama sizi yormamak için çip okumayı kendiliğinden açmıyor.	İsterseniz "Çipten doğrula"ya dokunun. Başarılı bir okuma özelliği yeniden açar. Yoksa adı ve soyadı kontrol edip devam edin.	Telefon ya da belge

Okuma penceresinde "Kamera verisiyle devam et" ya da "Atla" ile çipi geçebilirsiniz. Sonra adı ve soyadı mutlaka belgeyle karşılaştırın. KBS harf farkı yüzünden kaydı "Kimlik eşleşmedi" diye reddedebilir.

4. Fotoğraftan okuma ve WhatsApp'tan paylaşım

"Fotoğraftan Oku" ile galerideki bir pasaport fotoğrafını okutabilirsiniz. WhatsApp'tan da gönderebilirsiniz: fotoğrafı açın, "Paylaş" a basın, listeden "KBS Yanımda"yı seçin. Her seferinde **tek pasaport, tek fotoğraf** okunur. Fotoğrafta pasaportun alttaki iki satırı (içinde <<< olan) net ve tam görünmelidir.

Gördüğünüz mesaj	Ne demek	Ne yapmalısınız	Kimin sorunu
"Fotoğraf okunuyor..."	Uygulama fotoğrafı inceliyor.	Bekleyin.	—
"Fotoğraftan okundu — ad, soyad ve numarayı belgeyle karşılaştırın." (iPhone)	Okuma başarılı.	Adı, soyadı ve belge numarasını fotoğrafla karşılaştırın.	—
"Fotoğrafta birden fazla belge görünüyor. Tek pasaport kalacak şekilde kırpıp yeniden deneyin."	Fotoğrafta iki ya da daha fazla belge var. Uygulama isimleri karıştırmamak için okumadı.	1) Fotoğrafı telefonda kırpın, tek pasaport kalsın. 2) "Başka Fotoğraf Seç" e basın. Ya da misafirden her pasaportu ayrı çekmesini isteyin.	Belge (fotoğraf)
"Bu fotoğraftan okunamadı. Pasaportun alt iki satırı net ve tam görünmeli."	Altındaki iki satır bulanık, kesik ya da hiç yok.	Daha net bir fotoğraf isteyin. Altındaki iki satırın tamamı görünsün. Ya da "Kamerayla Tara"ya basıp pasaportu kendiniz tarayın.	Belge (fotoğraf)
"Kimlik kartında arka yüzün fotoğrafı gerekir."	Kimlik kartının ön yüzü gönderilmiş.	Kartın arka yüzünün fotoğrafını isteyin.	Belge (fotoğraf)
"Paylaşılan fotoğraf bulunamadı. Fotoğrafı yeniden paylaşın."	Paylaşılan fotoğraf uygulamaya ulaşmadı.	WhatsApp'tan fotoğrafı yeniden paylaşın.	Uygulama
"Paylaşılan fotoğraf açılmadı."	Dosya bozuk ya da desteklenmeyen biçimde.	Fotoğrafı galeriye kaydedip "Fotoğraftan Oku" ile seçin.	Belge (dosya)

Gördüğünüz mesaj	Ne demek	Ne yapmalısınız	Kimin sorunu
"Fotoğrafı okutmak için önce KBS kurulumunu tamamlayın. Paylaşılan fotoğraf silindi."	KBS kurulumu bitmeden uygulama kullanılamaz.	Önce KBS kurulumunu bitirin. Sonra fotoğrafı yeniden paylaşın.	Uygulama (kurulum)
"Fotoğrafı okutmak için önce KBS Yanımda'ya giriş yapın. Paylaşılan fotoğraf silindi."	Uygulamada açık otel hesabı yok.	Giriş yapın, sonra fotoğrafı yeniden paylaşın.	Uygulama
"Paylaşılan fotoğraf şu an okunamıyor. Paylaşılan fotoğraf silindi." (Android)	Fotoğraf şu an okunamadı.	Birkaç saniye sonra fotoğrafı yeniden paylaşın.	Uygulama
"Açık form kapatılsın mı?" — "Paylaşılan fotoğrafı okumak için açık Yeni Misafir sayfası kapatılacak; kaydedilmemiş bilgiler silinir." (iPhone)	Yarım kalmış bir misafir formu açık.	Formdaki bilgiler önemliyse "İptal" deyip önce kaydedin. Değilse "Kapat ve oku"ya basın.	—
"Paylaşılan fotoğraf okunsun mu?" — "...Okunmazsa silinir." (iPhone)	Paylaştığınız fotoğraf okunmayı bekliyor.	"Oku"ya basın. İstemiyorsanız "Sil".	—

5. Misafir formunu kaydederken ("Elle Gir" ve tarama sonrası form)

Gördüğünüz mesaj	Ne demek	Ne yapmalısınız	Kimin sorunu
"Kaydedildi — sıradaki kişi için hazır"	Misafir kaydedildi. Henüz KBS'ye gönderilmedi.	Sıradaki misafire geçin. Sonra listeden "Gönder"e basın.	—
"Kayıt eklendi — oda no atayıp KBS'ye gönderebilirsiniz."	Misafir kaydedildi ama oda numarası yok.	Oda numarasını yazın, sonra KBS'ye gönderin.	—
"Eksik veri" (iPhone) / "Cinsiyet seçilmeli" ya da "Doğum tarihi eksik" (Android)	Cinsiyet ya da doğum tarihi boş.	Eksik alanı doldurun.	Belge ya da elle giriş
"T.C. Kimlik No 11 haneli olmalı."	T.C. kimlik numarası eksik ya da fazla haneli.	Numarayı kimlikten kontrol edin.	Elle giriş
"Ad ve soyad zorunlu."	Ad ya da soyad boş.	Doldurun.	Elle giriş
"T.C. kimlik no doğrulanamadı — numarayı kontrol edin." (iPhone)	Yazılan numara geçerli bir T.C. kimlik numarası değil. KBS büyük ihtimalle reddeder.	Numarayı kimlikten harf harf kontrol edin.	Elle giriş
"T.C. kimlik no doğrulanamadı — kayıt PASAPORT olarak gönderilecek." (iPhone)	11 haneli numara geçerli bir T.C. kimlik numarası değil. Uygulama bunu pasaport numarası sayacak.	Misafir T.C. vatandaşıysa numarayı düzeltin.	Elle giriş

Gördüğünüz mesaj	Ne demek	Ne yapmalısınız	Kimin sorunu
"Uyruk kodu geçersiz: "...". Uyruk alanından ISO2 ülke kodu seçin (ör. TR, DE, GB)." (iPhone) / "Uyruk geçersiz/eksik — pasaportu tekrar tarayın veya uyruğu düzeltin" (Android)	Misafirin ülkesi tanınmadı. ("ISO2" iki harfli ülke kısaltmasıdır.)	Uyruk alanına dokununuz, listeden ülkeyi seçin.	Belge
"Çıkış tarihi giriş tarihinden önce olamaz — çıkışı giriş gününe ya da sonrasına alın."	Çıkış günü giriş gününden önce seçilmiş.	Çıkış tarihini düzeltin.	Elle giriş
"İnternet yok — kayıt kuyruğa alındı. Bağlantı gelince otomatik gönderilecek."	İnternet yok. Kayıt telefonda saklandı. İnternet gelince sunucuya yazılacak.	Devam edin. İnternet gelince listede misafirin görüldüğüne bakın. Sonra KBS'ye gönderin.	İnternet
"Aktif otel seçili değil — kayıt kuyruğa alınamadı. Otel seçip tekrar kaydedin." (iPhone) / "Aktif otel yok. Lütfen bir otel seçin veya ekleyin." (Android)	Hangi otele kaydedileceği belli değil.	Üstten oteli seçin, sonra yeniden kaydedin.	Uygulama
"Gönderim belirsiz — kayıt gitmiş olabilir. KBS panelinden kontrol edin; yoksa tekrar tarayın..." (Android)	Kayıt sunucuya gitti ama cevap gelmedi. Kayıt oluşmuş olabilir.	Önce misafir listesini yenileyip misafire bakın. Listede varsa tekrar taramayın. Yoksa yeniden tarayın.	İnternet
"Giriş süreniz dolmuş. Tekrar giriş yapın." (iPhone) / "API key geçersiz. Çıkış yapıp tekrar giriş yapın." (Android)	Uygulamadaki otel hesabı oturumu sona ermiş.	Uygulamadan çıkın, e-posta ve şifrenizle yeniden girin.	Uygulama
"Bu ay için kayıt limitiniz doldu."	Paketinizin aylık misafir hakkı bitmiş.	Hemen destek hattına yazın.	Uygulama (abonelik)
"Bilinmeyen hata"	Beklenmeyen bir sorun oldu.	Bir kez daha deneyin. Sürerse ekran görüntüsüyle destek hattına yazın.	Uygulama

6. KBS'ye gönderirken

6.1 Gönderilmemiş misafir uyarıları

Gördüğünüz mesaj	Ne demek	Ne yapmalısınız	Kimin sorunu
"N misafir KBS'ye gönderilmedi" (misafir listesinin üstünde şerit, yanında "Gönder")	Bugün giriş yapan, kaydedilmiş ama KBS'ye hiç gönderilmemiş misafirler var.	Şeride dokununuz. Açılan listeyi kontrol edip "Gönder"e basın.	—

Gördüğünüz mesaj	Ne demek	Ne yapmalısınız	Kimin sorunu
"KBS'ye gönderilsin mi?" — "Bugün giriş yapan N misafir KBS'ye gönderilecek:"	Gönderilecek misafirlerin adı ve odası listelenir.	Liste doğruysa "Gönder"e basın.	—
Telefon bildirimi: "N misafir KBS'ye gönderilmedi. Göndermek için dokununuz."	Uygulamayı kapattınız ama gönderilmemiş misafir kaldı. Uygulama yaklaşık 5 dakika sonra hatırlatır.	Bildirime dokununuz. Açılan listede "Gönder"e basın.	—

6.2 Gönder düğmesine bastığınızda

Gördüğünüz mesaj	Ne demek	Ne yapmalısınız	Kimin sorunu
"KBS oturumu açılıyor. ↗ Sağ üstteki bağlantı göstergesinin YEŞİL olmasını bekleyin, sonra KBS gönderimi yapın..." Başında "KBS oturumu açılıyor (şimdi başlatıldı)" da yazabilir. (iPhone) / "KBS oturumu açılıyor (~15-60 sn)", "KBS oturumu kapalıydı, yeniden açılıyor (~15-60 sn)" ya da "KBS oturumu kuruluyor (~15-60 sn)" (Android)	Telefon KBS'ye henüz bağlanmadı. Uygulama girişi şimdi başlatıldı.	1) Sağ üstteki ışığa bakın. 2) "Hazır" ya da "Sunucu" yazınca "Gönder"e yeniden basın. Bu arada tarama yapabilirsiniz.	KBS sistemi (giriş sürüyor)
"KBS girişi son denemede REDDEDİLDİ (kullanıcı adı / şifre / TOTP ya da KBS erişim engeli)..." (iPhone)	KBS son girişi reddetti. Hesap kilitlenmesin diye uygulama aynı bilgilerle birkaç dakika denemiyor.	1) KBS şifreniz değiştiyse Ayarlar'da "KBS Bilgilerini Değiştir"e girip yeni şifreyi kaydedin. 2) Emin değilseniz "KBS Kurulumunu Yenile"yi yapın. 3) VPN açıksa kapatın.	KBS sistemi (hesap bilgisi)
"Oda No Eksik" — "KBS oda numarası olmadan kayıt almaz. Önce oda numarası ata." (iPhone) / "Oda Numarası Eksik" — "Şu misafirlerde oda numarası yok..." (Android)	Seçtiğiniz bazı misafirlerin oda numarası yok. KBS oda numarası olmadan kayıt almaz.	"Tamam — Düzenle" (iPhone) ya da "Tamam, Oda Atayacağım" (Android) deyin. Oda numarasını yazıp yeniden gönderin. Android'de "Gönderilebilir N Kaydı Gönder" ile odası olanları hemen gönderebilirsiniz.	Elle giriş
"Çıkış Tarihi Eksik" — "Çıkış tarihi opsiyonel; istersen şimdi yine de gönder, sonra düzenle."	Çıkış tarihi boş. Bu zorunlu değil.	"Yine de Gönder"e basabilirsiniz.	—
"Eksik Bilgi" (iPhone)	Hem oda numarası hem çıkış tarihi eksik olanlar var.	Önce oda numaralarını yazın.	Elle giriş
"Gönderilemez Kayıtlar" — "Şu kayıtlar zaten KBS'ye gönderilmiş veya çıkış yapmış — tekrar gönderilemez." (Android)	Seçimde zaten gönderilmiş ya da çıkışı yapılmış misafirler var.	Hiçbir şey. Bu misafirler zaten bildirildi.	—

Gördüğünüz mesaj	Ne demek	Ne yapmalısınız	Kimin sorunu
"N kayıt gönderilmedi: ..." (yanında "zaten gönderildi", "zaten kuyrukta", "çıkış yapıldı" gibi sebep) (iPhone)	Bu kayıtlar gönderime uygun değil. Sebebi yanında yazar.	Sebebi okuyun. "zaten gönderildi" ya da "zaten kuyrukta" ise bir şey yapmayın.	—
"önceki gönderimin sonucu BELİRSİZ — KBS'ten kontrol edin, tekrar göndermeyin"	Bu misafir daha önce gönderildi ama sonucu belli değil. Uygulama ikinci kez göndermenize izin vermez.	Aşağıdaki "Karışık durumlar" bölümünde 1. maddeye bakın.	KBS sistemi ya da İnternet
"N misafirin uyruk kodu geçersiz — gönderilmedi: ..." / "AD: uyruk kodu geçersiz (...). Misafir detayından ISO2 ülke seçip tekrar gönderin."	Bu misafirlerin ülkesi tanınmadı.	Misafirin satırına dokunun, "Düzenle"ye basın, uyruk listesinden ülkeyi seçin, kaydedip yeniden gönderin.	Belge
"Gönderilemedi — kayıt durumu değişti, listeyi yenileyin" / "Gönderilemedi — kayıt bulunamadı, listeyi yenileyin" (Android)	Kayıt bu arada değişmiş ya da silinmiş.	Listeyi aşağı çekip yenileyin. Sonra yeniden deneyin.	Uygulama
"KBS gönderimi yönetici tarafından durduruldu" (şerit)	Sistem yöneticisi bu otelin KBS gönderimini geçici olarak durdurdu. Kayıtlarınız bekler.	Destek hattına yazın.	Uygulama

6.3 Gönderim sürerken

Gördüğünüz mesaj	Ne demek	Ne yapmalısınız	Kimin sorunu
"Uygulamayı kapatmayın, lütfen bekleyin." / "KAPATMAYIN — işleniyor"	Gönderim sürüyor.	Uygulamayı kapatmayın, başka uygulamaya geçmeyin.	—
"F5 doğrulama — uygulamayı kapatmayın", "Bekleyen kayıtlar alınıyor", "KBS'e kayıt yapılıyor" / "Devlet sistemine bağlanıldı — kapatmayın" (Android)	Telefon KBS'ye giriyor ve kayıtları yazıyor. "F5" KBS'nin güvenlik kapısının adıdır.	Bekleyin. Uygulamayı kapatmayın.	—
"Uygulama arka plana alındı! Gönderim kesilebilir — hemen geri dönün." (iPhone) / "△ Uygulama arka planda — gönderim yarıda kalabilir" (Android)	Gönderim sırasında başka uygulamaya geçtiniz.	Hemen KBS Yanımnda'ya dönün.	—
"Gönderim arka planda devam ediyor — kayıt kaybolmadı, sonucu misafir listesinde göreceksiniz. Tekrar göndermeyin."	Gönderim sürüyor ama bekleme ekranı kapandı.	Tekrar göndermeyin. Birkaç dakika sonra listede durumuna bakın.	—

Gördüğünüz mesaj	Ne demek	Ne yapmalısınız	Kimin sorunu
"N/N gönderilemedi — listede kırmızı işaretlileri kontrol et"	Toplu gönderimde bazı misafirler gitmedi.	Listede kırmızı işaretli misafirlere dokunun, "KBS DURUMU" bölümündeki sebebi okuyun (bkz. Bölüm 7).	Değişir
"Durum belirsiz. TEKRAR GÖNDERMEYİN — kayıt arka planda gitmiş olabilir. KBS panelinden kontrol edin."	İşlem sürerken bağlantı koptu. Sonuç belli değil.	Tekrar göndermeyin. Birkaç dakika sonra listede misafirin durumuna bakın. Gerekirse KBS'nin sayfasında misafiri arayın.	İnternet ya da KBS sistemi
"Bu cihazdan gönderilemedi" — "Kayıt kaybolmadı — sırada bekliyor. Nokta yeşile dönünce bu cihazdan otomatik gönderilir."	Telefon bu kez gönderemedi. Ortada teknik bir sebep yazar. Kayıt telefonda bekliyor.	Kaydı silmeyin. Uygulamayı açık tutun. Işık yeşile dönünce kayıt kendiliğinden gider. Listede "Gönderildi" yazdığına bakın.	KBS sistemi ya da İnternet
"KBS sunucusu hız sınırı uyguladı — gönderim geçici olarak sunucuya devredildi. Kayıt kaybolmadı."	KBS kısa sürede çok fazla istek aldığı için telefonu bir süre yavaşlattı. Gönderimi sunucumuz üstlendi.	Bir şey yapmayın. Birkaç dakika sonra listede durumuna bakın.	KBS sistemi

7. Misafir detayındaki "KBS DURUMU" kartları

Listede bir misafirin durumu "Hata" ise satırına dokunun. Açılan sayfada "KBS DURUMU" bölümünde renkli bir kart çıkar. Kartın başlığı sorunun türünü söyler. Kartın altında KBS'nin kendi mesajı da yazabilir. Durum "Sonuç Belirsiz" ise sayfanın altında sarı bir kutu çıkar: "önceki gönderimin sonucu BELİRSİZ — KBS'ten kontrol edin, tekrar göndermeyin".

7.1 Listedeki durum yazıları

Listede yazan	Ne demek
"Form Açık"	Misafir formu henüz doldurulmadı.
"Hazır"	Misafir kaydedildi. KBS'ye henüz gönderilmedi.
"Kuyrukta"	Gönderim sırada ya da sürüyor.
"Gönderildi"	KBS'ye bildirildi.
"Hata"	Gönderim başarısız oldu. Detaya bakın.
"Sonuç Belirsiz"	Gönderildi ama KBS'den cevap gelmedi. Tekrar göndermeyin.
"Çıkış Kuyrukta"	Çıkış bildirimi sırada ya da sürüyor.
"Çıkış Yapıldı"	Çıkış KBS'ye bildirildi.

7.2 Kart başlıkları

Gördüğünüz mesaj	Ne demek	Ne yapmalısınız	Kimin sorunu
"Kimlik eşleşmedi" — "TC veya ad-soyad MERNİS'te eşleşmedi..."	T.C. kimlik numarası, ad ya da soyad nüfus kaydıyla uyuşmadı. Kayıt oluşmadı.	1) Kimliği alın. 2) Numarayı, adı, soyadı harf harf karşılaştırın. 3) "Düzenle" ile düzeltin. 4) "KBS'ye Gönder"e basın.	Belge ya da elle giriş
"Bilgiler reddedildi" — "KBS girilen bilgileri kabul etmedi; kayıt oluşmadı..."	KBS bilgilerden birini kabul etmedi. Kayıt oluşmadı.	Belge numarası, ad-soyad, doğum tarihi ve uyruğu belgeyle karşılaştırın. Düzeltip yeniden gönderin.	Belge ya da elle giriş
"KBS'ye geçici ulaşamadı" (iPhone) / "Geçici sorun" (Android)	KBS şu an cevap vermedi ya da bağlantıyı geçici olarak kesti. Altta "F5", "oturum", "zaman aşımı", "hız" gibi sözler görebilirsiniz. Hepsini aynı anlama gelir.	1) Işığın "Hazır" olmasını bekleyin. 2) Bir iki dakika sonra "KBS'ye Gönder"e yeniden basın. 3) VPN açıksa kapatın.	KBS sistemi ya da İnternet
"Belirsiz — KBS'de kontrol et" (iPhone) / "Durum belirsiz" (Android)	Kayıt KBS'ye gönderildi ama cevap gelmedi. Kayıt KBS'de oluşmuş olabilir.	Tekrar göndermeyin. "Karışık durumlar" bölümünde 1. maddeye bakın.	KBS sistemi ya da İnternet
"KBS hatası" (iPhone) / "KBS mesajı" (Android)	KBS bir sebep yazdı, uygulama bunu sadeleştiremedi. Mesaj olduğu gibi gösterilir.	Mesajı okuyun. Bilgi hatasıysa (oda, tarih, uyruk) düzeltip yeniden gönderin. Anlamazsanız ekran görüntüsü alıp yazın.	Değişir
"Mükerrer giriş — KBS'te zaten kayıtlıydı" (iPhone)	Bu misafir bu odaya KBS'de zaten kayıtlı. Bildirim yapılmış sayılır. Ama uygulamada aynı misafir için iki satır var. İkinci satır çıkışta hata verebilir.	Tekrar göndermeyin. Fazla satırı silin.	Uygulama (mükerrer giriş)

7.3 KBS'den gelen özel mesajlar

Bunlar kartın içinde ya da "Mesaj" satırında görünür.

Gördüğünüz mesaj	Ne demek	Ne yapmalısınız	Kimin sorunu
"Zaten KBS'te kayıtlı (bu odada aktif konaklayan)."	Aynı misafir aynı odaya ikinci kez gönderilmiş. KBS ikinciye yazmadı. Bildiriminiz tamam.	Mükerrer satırı silin (aşağıdaki uyarıya bakın).	Uygulama (mükerrer giriş)
"Bu misafir başka bir odada aktif görünüyor. Önce o odadan çıkış yapın."	KBS'ye göre misafir başka bir odada hâlâ konaklıyor. Yeni odaya yazılamaz. Tekrar denemek işe yaramaz.	1) "Aktifler" sekmesinde misafirin eski odasını bulun. 2) Misafiri o odadan çıkarın. 3) Yeni odadaki kaydı yeniden gönderin. Oda değiştiriyorsanız "Oda Taşı"yı kullanın.	KBS sistemi (oda kuralı)

Gördüğünüz mesaj	Ne demek	Ne yapmalısınız	Kimin sorunu
"Bu odada aktif konaklayan bulunmaktadır. Yine de kaydetmek istiyor musunuz?"	Bu KBS'nin "oda dolu" sorusudur. Uygulama bu soruyu sizin yerinize bir kez "Evet" diye yanıtlar.	Normalde bir şey yapmayın. Kayıt "Gönderildi" olduysa iş tamam.	—
"Tesis uyumsuzluğu — beklenen otel (...) ile oturdaki otel (...) farklı; işlem iptal edildi." / "Oturum yanlış otele bağlı — KBS bilgilerini kontrol edin" (Android)	Telefonun KBS bağlantısı başka bir otelin hesabına bağlı. Yanlış otele yazılmasını diye işlem durduruldu. Hiçbir yere yazılmadı.	1) Üstte doğru otelin seçili olduğuna bakın. 2) Ayarlar'da "KBS Kurulumunu Yenile"ye basın. 3) Işık "Hazır" olunca yeniden deneyin.	Uygulama (birden fazla otel)
"Uyruk KBS ülke listesinde bulunamadı: ..."	Seçilen ülke KBS'nin listesinde yok.	Uyruğu listeden yeniden seçin. Sürerse destek hattına yazın.	Belge ya da KBS sistemi
"KBS'te tanımlı Günübirlik Tesis/Ev yok — önce KBS web'de 'GünüBirlik Tesis Ekle' ile Konaklama Adresi ekleyin."	Günübirlik kiralık ev hesaplarında: KBS'de konaklama adresi tanımlı değil.	KBS sitesinde konaklama adresini ekleyin. Sonra yeniden gönderin.	KBS sistemi (hesap ayarı)
"KBS'te N Konaklama Adresi tanımlı — hangisi kullanılacağı seçilmemiş."	KBS'de birden fazla konaklama adresi var. Uygulama hangisini kullanacağını bilmiyor.	Destek hattına yazın.	KBS sistemi (hesap ayarı)

7.4 Mükerrer kayıt uyarısı

Aynı misafiri aynı odaya iki kez gönderdiğinizde gönderimden hemen sonra bir uyarı açılır.

Gördüğünüz mesaj	Ne demek	Ne yapmalısınız	Kimin sorunu
"Bu misafir zaten kayıtlı" — "... numaralı odada KBS'te ZATEN kayıtlı. Bildirim yapılmış sayılır..." (düğmeler "Mükerrer Kaydı Sil" / "Kalsın") (iPhone)	Bildirim tamam. Uygulamada fazladan bir satır oluştu.	"Mükerrer Kaydı Sil"e basın. Silmek KBS bildirimini iptal etmez.	Uygulama (mükerrer giriş)
"Mükerrer Kayıt" — "... için KBS'te ZATEN kayıtlıydı — bu ikinci kayıt KBS'e gönderilmedi..." (düğmeler "Kopyayı Sil" / "Kalsın") (Android)	Aynı durum.	"Kopyayı Sil"e basın.	Uygulama (mükerrer giriş)
Listede satırda rozet: "ZATEN KAYITLIYDI" (iPhone) / "MÜKERRER" (Android)	Bu satır fazladan.	Satıra dokunup kaydı silin.	Uygulama (mükerrer giriş)
"Silinemedi" — "Bu kayıt KBS'e bildirilmiş olduğu için sunucu silmeyi reddetti..." (iPhone) / "N kayıt KBS'e bildirilmiş olduğu için silinmedi." (Android)	Sunucu bu satırın silinmesine izin vermedi.	Satırı bırakın. Çıkışta bu satırı ayrıca çıkarmaya çalışmayın. Gerekirse destek hattına yazın.	Uygulama

8. Çıkış bildirimi yaparken ("Aktifler" ve "Çıkış" sekmeleri)

8.1 Çıkış mesajları

Gördüğünüz mesaj	Ne demek	Ne yapmalısınız	Kimin sorunu
"KBS 5-dakika kuralı: çıkış UYGULANMADI — Bu misafir çok yeni eklendi. KBS 5 dakika beklenmesini istiyor..."	Misafir 5 dakikadan kısa süre önce KBS'ye eklendi. KBS bu kadar çabuk çıkış kabul etmiyor. Çıkış yapılmadı. Uygulama kendiliğinden yeniden denemez.	1) 5 dakika bekleyin. 2) Misafirin satırına dokunup seçin. 3) Çıkışı yeniden başlatın ve onaylayın.	KBS sistemi (kural)
"Çıkış sonucu belirsiz" — "KBS bu çıkışın sonucunu DOĞRULAMADI: çıkış KBS'te ZATEN GERÇEKLEŞMİŞ OLABİLİR..." (düğmeler "Kontrol ettim — yine de çıkış yap" / "Vazgeç")	Çıkış isteği gitti ama cevap gelmedi. Çıkış yapılmış da olabilir, yapılmamış da.	1) KBS'nin sayfasında misafire bakın. 2) Hâlâ konaklıyor görünüyorsa "Kontrol ettim — yine de çıkış yap"a basın. 3) Çıkış görünüyorsa "Vazgeç".	KBS sistemi ya da İnternet
"Çıkış sonucu belirsiz — KBS'ten kontrol edin" / "Çıkış sonucu belirsiz. Tekrar göndermeyin, KBS panelinden kontrol edin." / "sonuç belirsiz, seçilemez"	Aynı durum, satırda görünür.	Yukarıdaki gibi önce KBS'den kontrol edin.	KBS sistemi ya da İnternet
"N misafir ÇIKIŞI BELİRSİZ olduğu için ATLANDI — bu kişiler KBS'ten DÜŞÜRÜLMEDİ."	Toplu çıkışta sonucu belirsiz olan misafirlere dokunulmadı.	Bu misafirleri KBS'de kontrol edin. Gerekirse tek tek çıkış yapın.	—
"Çıkış yapıldı — dikkat" (altında oda ve açıklama)	Çıkış yapıldı ama dikkat etmeniz gereken bir not var (örneğin odada başka biri kaldı).	Notu okuyun. Uyarıda yazdığı gibi KBS'den kontrol edin.	—
"Çıkış tamamlanamadı" (altında oda ve sebep, sonunda "KBS panelinden kontrol edin. Gerekirse kişileri tek tek seçerek çıkış yapın.") (iPhone) / "Çıkış gönderilemedi" ya da "İşlem tamamlanamadı" (Android)	Çıkış yapılamadı. Sebep altında yazar.	Sebebi okuyun. KBS'de misafire bakın. Kişileri tek tek seçerek yeniden deneyin.	Değişir
"Çıkış başarısız — ayrıntı için dokununuz" / "Bu misafirin KBS çıkışı tamamlanamadı. Tekrar deneyin veya KBS panelinden kontrol edin."	Çıkış olmadı.	Satıra dokunup sebebi okuyun. Düzeltip yeniden deneyin.	Değişir
"Çıkış işlemde" / "İşlemde..."	Çıkış sürüyor.	Bir dakika bekleyin, listeyi yenileyin.	—
"Onaylı yeniden düşüm zaten işleniyor." (Android)	Çıkış onayınız zaten işleniyor.	Tekrar basmayın. Bir dakika bekleyin.	—

Gördüğünüz mesaj	Ne demek	Ne yapmalısınız	Kimin sorunu
"Bu odada çıkış tarihi FARKLI olan kişiler var. Tamamını çıkarırsanız erken ayrılmamış misafirler de çıkmış olur..." (düğmeler "Vazgeç" / "Yine de tümünü çıkar")	Odadaki misafirlerin çıkış günleri farklı.	"Vazgeç"e basın. Gerçekten ayrılan kişilere dokunup tek tek seçin, yalnız onları çıkarın.	—
"Bu odada uygulamada kayıtlı misafir yok. KBS'te elle eklenmiş kayıt olabilir."	Uygulamada bu oda boş ama KBS'de biri olabilir.	KBS sitesinde odaya bakın. Oradaki kişiyi gerekirse KBS'den çıkarın.	—
"Oda taşıma şu an kapalı — bu odada çıkış işlemde"	Bu odada çıkış sürerken taşıma yapılamaz.	Çıkışın bitmesini bekleyin.	—
"İşlem sunucu tarafından reddedildi. KBS panelinden doğrulayın." / "Sunucu işlemi reddetti"	Sunucumuz isteği kabul etmedi.	Listeyi yenileyin. KBS'de misafirin durumuna bakın. Sürerse yazın.	Uygulama
"Çıkış isteği kuyruğa alınamadı (iş numarası dönmedi). KBS panelinden doğrulayın."	Çıkış isteği sıraya alınamadı.	KBS'de misafire bakın. Hâlâ konaklıyorsa çıkışı yeniden deneyin.	Uygulama
"Oturum sonlandı — tekrar giriş yapın"	Uygulamadaki otel hesabı oturumu sona erdi.	Çıkış yapıp e-posta ve şifrenizle yeniden girin.	Uygulama
"Otel değişti — liste yenileniyor. Lütfen tekrar deneyin."	Bu arada otel değiştirildi.	Listenin yenilenmesini bekleyip yeniden deneyin.	—

8.2 Odayla ilgili ayrıntılı çıkış mesajları

Bu mesajlar "Çıkış yapıldı — dikkat" ya da "Çıkış tamamlanamadı" penceresinin içinde, "Oda N:" ile başlar. Hepsinde ortak kural: **Uygulama yanlış kişiyi çıkarmamak için durdu. Siz KBS sitesinden kontrol edin.**

Gördüğünüz mesaj	Ne demek	Ne yapmalısınız	Kimin sorunu
"Oda N zaten boş — KBS'te aktif konaklama yok (iki okumada doğrulandı)."	KBS'de bu odada kimse yok. Çıkış zaten yapılmış sayıldı.	Bir şey yapmayın.	—
"Oda N: çıkışı istenen misafir KBS aktif listesinde yok... — zaten çıkmış kabul edildi."	Misafir KBS'de zaten çıkmış.	Bir şey yapmayın.	—
"Oda N: çıkışı istenen misafir KBS'te BAŞKA oda etiketiyle aktif görünüyor (...)..."	Misafir KBS'de başka bir oda numarasıyla kayıtlı (örneğin "101" yerine "A101").	KBS sitesinde misafiri doğru odadan çıkarın.	KBS sistemi
"Oda N: maskeli KBS verisi aynı odadaki benzer kişileri iki okumada da ayırt edemedi — YANLIŞ kişiyi çıkarmamak için işlem YAPILMADI. KBS panelinden manuel çıkış yapın."	KBS isimleri yıldızlı gösteriyor (örneğin "AL*"). Aynı odada benzer iki kişi var. Uygulama hangisinin çıkacağını ayırt edemedi.	KBS sitesinden doğru kişiyi elle çıkarın.	KBS sistemi

Gördüğünüz mesaj	Ne demek	Ne yapmalısınız	Kimin sorunu
"Oda N: aktif konaklayan listesi tarama sırasında değişti..." / "...KBS aktif konaklayan listesi beklenen biçimde okunamadı..."	KBS listesi okunurken değişti ya da okunamadı. Uygulama emin olamadı, KBS'ye bir şey göndermedi.	Biraz bekleyin. Uygulama yeniden dener. Sürerse KBS'den kontrol edin.	KBS sistemi
"Oda N: ...toplu çıkış YAPILMADI... KBS panelinden odayı kontrol edip gerekiyorsa manuel çıkış yapın."	Odaya yeni misafir girmiş olabilir. Uygulama yanlışlıkla onu da çıkarmamak için durdu.	KBS'de odaya bakın. Ayrılanları elle çıkarın.	—
"Oda N: toplu çıkış gönderildi ama odada hâlâ N aktif kayıt görünüyor — çıkış TAMAMLANMADI, KBS panelinden kontrol edin."	Çıkış gitti ama bazı kişiler hâlâ odada görünüyor.	KBS'de odaya bakın. Kalanları kontrol edin.	KBS sistemi
"Oda N: hangi otelde bulunduğu doğrulanamadı..." / "Hangi otelde bulunduğu doğrulanamadı — yanlış otelin kayıtlarını göstermemek için liste getirilmedi." (Android)	Uygulama KBS bağlantısının hangi otele ait olduğunu doğrulayamadı. Yanlış otelde işlem yapmamak için durdu.	Doğru otelin seçili olduğuna bakın. Sürerse "KBS Kurulumunu Yenile".	Uygulama

8.3 "Aktifler" sekmesi, "KBS ile Eşleştir" ve "Tüm Odaları Boşalt"

Gördüğünüz mesaj	Ne demek	Ne yapmalısınız	Kimin sorunu
"KBS oturumu henüz hazır değil. Yukarıdaki yuvarlak ikonun YEŞİL olmasını bekleyin, sonra tekrar deneyin."	KBS bağlantısı hazır değil.	Sağ üstteki ışık yeşil olunca yeniden deneyin.	KBS sistemi (giriş sürüyor)
"KBS ile eşleştiriliyor..." — "Önce telefon KBS'e giriş yapıyor (15–60 sn), sonra eşleştirilecek..."	Uygulama KBS'deki listeyi okuyor.	Bekleyin.	—
"KBS kurulumu tamamlanmamış (kullanıcı/şifre/TOTP eksik)." / "KBS kimlik bilgileri eksik — Ayarlar'dan KBS eşleştirmesini tamamlayın."	KBS bilgileri eksik.	Ayarlar'da "KBS Kurulumunu Başlat" ya da "KBS Kurulumunu Yenile".	Uygulama (kurulum)
"Eşleştirme başarısız" / "Yüklenemedi" / "Liste okunamadı"	KBS listesi okunamadı.	Işık yeşil olunca "Tekrar dene"ye basın.	KBS sistemi ya da İnternet
"KBS'te var, uygulamada YOK" — "Muhtemelen doğrudan kbs.egm.gov.tr'den eklenmiş."	Bu misafirler KBS'ye uygulama dışından girilmiş.	Normal olabilir. Çıkışlarını KBS sitesinden yapın.	—
"Uygulamada var, KBS'te YOK" — "Muhtemelen doğrudan KBS'ten çıkışı yapılmış ya da hiç gitmemiş."	Uygulamada aktif görünen misafir KBS'de yok.	Önemli: Misafir hâlâ oteldeyse KBS'ye bildirilmemiş olabilir. Misafirin detayına bakın. "Hata" ise yeniden gönderin. "Gönderildi" yazıyorsa ve KBS'de yoksa destek hattına yazın.	Değişir

Gördüğünüz mesaj	Ne demek	Ne yapmalısınız	Kimin sorunu
"Tam eşleşme" — "KBS'teki aktif liste ile uygulamadaki kayıtlar birebir uyuyor."	Her şey yolunda.	Bir şey yapmayın.	—
"Liste okunurken değişti — ..." ("Tüm Odaları Boşalt")	Siz bakarken biri başka yerden çıkış yapmış olabilir.	Listeyi yenileyip yeniden bakın.	—
"KBS girişi yarıda kesildi (uygulama arka plana alındı). Bağlantı göstergesi YEŞİL olunca tekrar deneyin."	İşlem sırasında başka uygulamaya geçtiniz.	Işık yeşil olunca yeniden deneyin.	—
"Kullanıcı durdurdu — kalan satırlar işlenmedi."	"Durdur"a bastınız. Kalan kişilere dokunulmadı.	Gerekirse işlemi yeniden başlatın.	—
"Program tarafı temizlenemedi — KBS sonucundan bağımsızdır."	KBS'deki çıkışlar yapıldı ama uygulamadaki liste güncellenemedi.	Listeyi yenileyin. Sürerse yazın.	Uygulama

9. "Gönderilemeyen Kayıtlar" (hata kuyruğu)

Bu ekrana iki yoldan ulaşırsınız: ana ekranın üstündeki **kırmızı ünlem düğmesi** (üstünde sayı yazar) ya da Ayarlar'daki "Gönderilemeyen Kayıtlar" bölümü ("KBS'e ulaşmadı — incele").

Buradaki kayıtlar, internet yokken telefonda bekletilmiş ve 12 denemede de sunucuya ulaştırılamamış misafirlerdir. **Bu misafirler KBS'ye bildirilmemiştir.**

Gördüğünüz mesaj	Ne demek	Ne yapmalısınız	Kimin sorunu
"Bu kayıtlar 12 denemeye rağmen KBS'e ulaşmadı..." / "12 denemede gönderilemedi"	Kayıt hiçbir yere ulaşmadı.	1) İnternetinizi kontrol edin. 2) "Tekrar Dene"ye basın. 3) Hâlâ gitmezse kaydı silmeyin, destek hattına yazın. Acilse misafiri KBS sitesinden elle girin.	İnternet ya da Uygulama
"Bu kayıt silinsin mi?" — "...KBS'e GÖNDERİLMEDİ. Silinirse geri alınamaz ve bu misafir hiç bildirilmemiş olur."	Silmek üzeresiniz.	"İptal"e basın. Yalnızca misafiri KBS'ye başka yoldan bildirdiyseniz silin.	—
"Tüm gönderilemeyen kayıtlar silinsin mi?"	Hepsini silmek üzeresiniz.	Silmeden önce her misafirin KBS'de olduğundan emin olun.	—
"Gönderilemeyen kayıt yok"	Sorun yok.	—	—

Gördüğünüz mesaj	Ne demek	Ne yapmalısınız	Kimin sorunu
"N senkronlanmamış kayıt" (iPhone)	Telefonda sunucuya henüz yazılmamış kayıtlar var.	İnternet varsa bekleyin, kendiliğinden gider.	İnternet

10. KBS kurulumu sırasında

KBS kurulumu zorunludur. Kurulum bitmeden uygulama kullanılamaz.

10.1 Genel kurulum mesajları

Gördüğünüz mesaj	Ne demek	Ne yapmalısınız	Kimin sorunu
"KBS kurulumu gerekli" — "Misafir bildirimleri bu cihazdan KBS'e gider. Kurulum tamamlanınca uygulama açılır. Takılırsanız üstteki Destek'e yazın."	KBS kurulumu yapılmadan uygulama açılmaz.	Kurulum adımlarını izleyin. Takılırsanız ekranın üstündeki "Destek"e basın.	—
"KBS kurulumu tamamlanmadan uygulama kullanılamaz. Çıkış yaparsanız bu otel cihazdan kaldırılır..."	"Çıkış yap"a bastınız.	Kurulumu bitirmek istiyorsanız "Vazgeç". Sonra giriş yapıp kaldığınız yerden devam edebilirsiniz.	—
"İssız bir adaya ayak bastınız" (düğmeler "İletişime Geç" / "Şimdilik Devam Et")	Kurulumda bir hata oldu. Destek ekibimiz kurulumu sizin yerinize yapabilir.	"İletişime Geç"e basın. Hazır mesajla WhatsApp açılır. Ya da "Şimdilik Devam Et" ile yeniden deneyin.	Değişir
"KBS yavaş yanıt verdi — yeniden deniyor..."	KBS geç cevap verdi. Uygulama kendisi bir kez daha deniyor.	Bekleyin.	KBS sistemi
"beklenenden uzun sürüyor, devam ediyoruz"	Giriş uzun sürüyor ama devam ediyor.	Uygulamayı kapatmayın, bekleyin.	KBS sistemi
"Uygulamayı kapatmayın, lütfen bekleyin."	Kurulum sürüyor.	Bekleyin.	—
"İşlem iptal edildi. Baştan deneyebilirsin."	Kurulumu iptal ettiniz.	"Baştan dene" ya da "Tekrar dene".	—
"KBS gönderimi yönetici tarafından durduruldu; bu sırada otomatik kurulum başlatılamaz."	Sistem yöneticisi KBS işlemlerini durdurdu.	Destek hattına yazın.	Uygulama
"VPN'i Kapatın" — "Uygulama yalnızca Türkiye'den kullanılabilir..."	Telefon Türkiye dışından bağlanıyor gibi görünüyor.	VPN'i kapatıp yeniden deneyin. Bölüm 11'e bakın.	İnternet (VPN)

10.2 EGM SEC kodu (6 haneli kod)

EGM SEC, KBS'ye girerken kullanılan 6 haneli kodu üreten telefon uygulamasıdır. Kod 30 saniyede bir değişir. Kurulum ekranındaki "TOTP" sözü bu kodu anlatır.

Gördüğünüz mesaj	Ne demek	Ne yapmalısınız	Kimin sorunu
"EGM SEC kodunu, ekranında 20 saniyeden FAZLA süresi varken gir. Süresi az kalmışsa yenisini bekleyip öyle gir."	Kodun süresi bitmek üzereyken yazarsanız reddedilir.	EGM SEC'te geri sayıma bakın. Yeni kod çıkınca hemen yazın.	—
"Girdiğin EGM SEC kodu kabul edilmedi (yanlış ya da süresi geçmiş). O kişinin telefonundaki YENİ kodla tekrar dene."	Kod yanlış yazıldı ya da süresi doldu.	EGM SEC'i açın. Yeni kodu hemen yazın. Kod, KBS hesabının sahibinin telefonundaki koddur.	KBS sistemi (kod)
"Doğrulama kodu KBS tarafından reddedildi."	KBS kodu kabul etmedi.	Yeni kodla yeniden deneyin. Telefonun saatini kontrol edin (aşağıda).	KBS sistemi (kod)
"EGM SEC'ten YENİ bir anlık kod gir (önceki giriş için kullanıldı)."	Her adım ayrı kod ister. Aynı kod iki kez kullanılamaz.	Yeni kodun çıkmasını bekleyip onu yazın.	—
"Bu alt-kullanıcı BAŞKA bir cihazda zaten TOTP'ye kayıtlı..." / "Bu kullanıcının zaten bir TOTP kaydı var. Kayıt güncelleme için mevcut EGM SEC kodunu (6 hane) girin."	Bu KBS kullanıcısının EGM SEC kaydı başka bir telefonda. Kaydı bu telefona taşımak için o telefondaki kod gerekir.	EGM SEC'in kurulu olduğu telefondaki 6 haneli kodu yazın.	—
"Telefonunuzun saati yanlış görünüyor (~N sn geri/ileri sapma)..."	Telefonun saati yanlış. EGM SEC kodu saatle üretildiği için yanlış saatte kod hep reddedilir.	Telefonun ayarlarında tarih ve saati "Otomatik" yapın (iPhone: Ayarlar > Genel > Tarih ve Saat). Sonra yeniden deneyin.	Uygulama (telefon ayarı)

10.3 KBS hesabı ve şifre

Gördüğünüz mesaj	Ne demek	Ne yapmalısınız	Kimin sorunu
"KBS girişi reddedildi (oturum kapatıldı). Kullanıcı adı (e-posta), Giriş TC ve şifrenin kbs.egm.gov.tr'de doğru çalıştığını kontrol et..." (iPhone) / "KBS girişi reddedildi (kullanıcı adı/şifre) — bilgileri kontrol edin" (Android)	KBS kullanıcı adını, T.C. numarasını ya da şifreyi kabul etmedi.	1) Aynı bilgilerle kbs.egm.gov.tr'ye tarayıcıdan girmeyi deneyin. 2) Doğru bilgileri uygulamaya yazın. 3) Başka cihazda açık KBS oturumunuz varsa kapatın.	KBS sistemi (hesap bilgisi)
"KBS hesabı zorunlu şifre değişimi bekliyor. kbs.egm.gov.tr'de giriş yapıp şifreyi değiştirin; ardından bu hesabı yeniden kaydedin."	KBS şifrenizi değiştirmenizi istiyor. Değiştirmeden giriş yapılamaz.	1) kbs.egm.gov.tr'ye tarayıcıdan girin, şifreyi değiştirin. 2) Uygulamada Ayarlar → "KBS Bilgilerini Değiştir"e girip yeni şifreyi kaydedin.	KBS sistemi (hesap)

Gördüğünüz mesaj	Ne demek	Ne yapmalısınız	Kimin sorunu
"KBS sunucusu (F5) şu an oturumları geçici olarak reddediyor — çok sayıda deneme yapıldığında devreye giren güvenlik/hız sınırı. Bilgiler DOĞRU..."	Kısa sürede çok deneme yapıldı. KBS güvenlik için bir süre giriş kabul etmiyor. Bilgileriniz doğru.	1) 5–10 dakika bekleyin. 2) Yalnızca bir kez deneyin. 3) Olmazsa telefonu Wi-Fi'dan mobil veriye (ya da tersine) geçirin. 4) Yine olmazsa 1 saat sonra deneyin.	KBS sistemi
"KBS bu kimlik bilgilerini eşleştiremedi ('Girdiğiniz bilgiler uyuşmamaktadır')..."	Çalışanın adı ya da soyadı KBS'deki kayıtlarla birebir aynı değil.	Adı ve soyadı KBS'deki yazımla aynı yazın. Yabancı isimlerde noktasız "I" kullanın (HOJIYEV gibi). Kişi KBS'de çalışan olarak ekli değilse KBS sitesinden ekleyin.	KBS sistemi (hesap bilgisi)
"KBS ad/soyadı maskeli veriyor (...). Gerçek yazımı elle gir..." (Android)	KBS adı yıldızlı gösteriyor. Yıldızlı ad gönderilirse KBS reddeder.	Gerçek adı ve soyadı elle yazın.	—
"Bu işlem için yetkiniz yok (tesis sahibi / genel yetki gerekli)."	Bu adım için işletme sahibi hesabı gerekiyor.	İşletme sahibinin KBS hesabıyla kurun ya da destek hattına yazın.	KBS sistemi (yetki)
"Yönetici TC kimlik numarası tam 11 rakam olmalı." / "E-posta, şifre ve giriş TC (11 hane) gerekli." / "Kurulum tamamlanamadı (eksik bilgi)."	Bir alan eksik ya da hatalı.	Boş alanları doldurun. T.C. numarası 11 rakam olmalı.	Elle giriş

10.4 Yeni çalışan ve geçici şifre

Gördüğünüz mesaj	Ne demek	Ne yapmalısınız	Kimin sorunu
"DİKKAT: Bu e-posta ÇOĞUNLUKLA SPAM / Gereksiz (Junk) klasörüne düşer!..."	KBS geçici şifreyi e-postayla gönderdi (noreply_kbs@egm.gov.tr).	E-postanın gelen kutusuna ve spam klasörüne bakın.	—
"Mail tekrar gönderildi — spam/gereksiz klasörünü de kontrol et."	E-posta yeniden gönderildi.	Spam klasörüne de bakın.	—
"Mail gönderilemedi: ..." / "Şifre e-postası gönderilemedi: ..."	KBS e-postayı gönderemedi.	Biraz bekleyip "Mail gelmedi mi? Tekrar gönder"e basın.	KBS sistemi
"Bu alt-kullanıcı için e-posta ile kayıt ZATEN MEVCUT. Adres ... ile başlamalı..."	Bu çalışanın KBS'de kayıtlı bir e-postası var. Şifre o adrese gider.	Ekranı gösterilen harflerle başlayan e-posta adresini yazın. Farklı adres yazarsanız şifre gelmez.	—

Gördüğünüz mesaj	Ne demek	Ne yapmalısınız	Kimin sorunu
"⚠ Kurallara uymuyor."	Yeni şifre KBS kurallarına uymuyor.	En az 8 karakter, 1 büyük harf, 1 küçük harf, 1 rakam ve 1 özel işaret kullanın. Ya da "Güçlü şifre öner"e basın.	—
"⚠ Şifreler eşleşmiyor."	İki şifre kutusuna farklı şeyler yazılmış.	İkisini aynı yazın.	—
"Çalışan eklenemedi: ..." / "Alt kullanıcı eklenemedi: ..." / "Şifre değiştirilemedi: ..."	KBS bu işlemi yapmadı. Sebebi devamında yazar.	Sebebi okuyun. Anlamazsanız "Tüm teşhis izini kopyala"ya basıp destek hattına yapıştırın.	KBS sistemi
"Owner oturumu düştü, baştan dene." / "Oturum hazır değil, tekrar dene." / "Kayıt oturumu hazır değil, baştan dene." (Android) / "Tesis referansı (tesisref) alınamadı — owner girişini yenileyip tekrar dene."	KBS bağlantısı kurulum ortasında kapandı. ("Owner" işletme sahibi demektir.)	"Baştan dene"ye basın.	KBS sistemi

10.5 Kurulumun sonunda

Gördüğünüz mesaj	Ne demek	Ne yapmalısınız	Kimin sorunu
"Kurulum başarılı" — "Cihazdan KBS bağlantısı doğrulandı"	Kurulum tamam.	"Yedek karekod"u kaydedin (aşağıya bakın).	—
"KBS bağlantısı HENÜZ doğrulanamadı. İlk misafir gönderiminde kontrol edilecek." (Android)	Kurulum bitti ama bağlantı henüz denenmedi.	İlk misafiri gönderdikten sonra listede "Gönderildi" yazdığına bakın.	—
"Şifre değişimi doğrulanamadı" — "Kurulum EKŞİK: KBS'nin zorunlu ilk-giriş şifre değişimi doğrulanamadı. Cihazda GEÇİCİ şifre kalmış olabilir."	KBS'nin istediği şifre değişikliği yapıldı mı, uygulama emin olamadı.	1) kbs.egm.gov.tr'ye tarayıcıdan girip şifrenizi kontrol edin. 2) Uygulamada Ayarlar'da "KBS Bilgilerini Değiştir"e girip geçerli şifreyi kaydedin. (Ekrandaki talimatta bu düğmenin adı "KBS Bilgilerini Güncelle" yazar; Ayarlar'daki gerçek adı "KBS Bilgilerini Değiştir"dir.)	KBS sistemi (hesap)
"KBS kaydın oluştu ama sunucuya yazılamadı." (iPhone) / "Kayıt oluştu ama sunucuya yazılamadı" (Android) / "Kurulum KBS tarafında tamamlandı ama sunucumuza yazılamadı..."	KBS tarafı tamam. Bilgiler telefonda güvende. Yalnızca sunucumuza kaydedilemedi.	"Tekrar Kaydet" (Ayarlar'da "Sunucuya Tekrar Kaydet") düğmesine basın. Çalışanı yeniden seçmenize gerek yok.	Uygulama ya da internet

Gördüğünüz mesaj	Ne demek	Ne yapmalısınız	Kimin sorunu
"Bu cihazda sunucuya henüz yazılamamış bir KBS kaydı var. Çıkmadan önce "Tekrar Kaydet" ile kaydedin."	Çıkış yaparsanız bu kurulum kaybolur.	Önce "Tekrar Kaydet"e basın, sonra çıkın.	—
"Sunucu hatası (kod): Lütfen birkaç saniye sonra tekrar dene." / "Sunucu yanıt vermedi (zaman aşımı)..." / "Sunucudan gelen cevap anlaşılamadı. Lütfen tekrar dene." / "Beklenmeyen hata: ..." / "İşlem başarısız: ..." / "Kaydetme başarısız: ..."	Sunucumuzda geçici bir sorun var.	Birkaç saniye sonra yeniden deneyin. Sürerse ekran görüntüsüyle yazın.	Uygulama
"Oturum sonlandı — uygulamayı kapatıp tekrar giriş yap."	Otel hesabının oturumu sona erdi.	Uygulamayı kapatın, yeniden açın, giriş yapın.	Uygulama
"İnternet bağlantısı yok. Wi-Fi/4G kontrol edip tekrar dene."	İnternet yok.	Bağlantıyı kontrol edip yeniden deneyin.	İnternet

Yedek karekod: Kurulum bitince ekranda "Yedek karekod" çıkar. Bunu kaydedin. Daha sonra Ayarlar'dan da açabilirsiniz ("EGM SEC Yedek Karekod" (**iPhone**), "Yedek Karekod" (**Android**)). Bu karekodu başka bir telefondaki EGM SEC'e okutursanız, uygulamanın yanında KBS'ye o telefondan da elle girmeye devam edebilirsiniz.

11. Uygulamayı açarken çıkan tam ekranlar

Bu ekranlar uygulamanın tamamını kaplar. Kapatamazsınız, sorunu çözmeniz gerekir.

Gördüğünüz mesaj	Ne demek	Ne yapmalısınız	Kimin sorunu
"Güncelleme Gerekli" — "Yeni bir sürüm yayında. Devam etmek için lütfen güncelleyin." (iPhone) / "Devam etmek için uygulamayı güncelleyin. Yeni sürümde önemli iyileştirmeler var." (Android)	Telefondaki sürüm artık kullanılamıyor. Metin bizim gönderdiğimiz başka bir cümle de olabilir.	"App Store'da Güncelle" (iPhone) ya da "Güncelle" (Android) düğmesine basın. Güncelledikten sonra uygulamayı açın.	Uygulama
"Bakım Çalışması" — "Kısa bir bakımdayız, birazdan döneceğiz." (iPhone) / "Bakım Modu" — "Uygulama kısa süreliğine bakımda. Lütfen birazdan tekrar deneyin." (Android)	Bizim uygulamamız bakımda. KBS'nin bakımı değildir.	Birkaç dakika bekleyip uygulamayı yeniden açın. Yarım saatten uzun sürerse yazın.	Uygulama

Gördüğünüz mesaj	Ne demek	Ne yapmalısınız	Kimin sorunu
"VPN'i Kapatın" — "Uygulama yalnızca Türkiye'den kullanılabilir. KBS gönderimi cihazın Türk IP'sinden yapılmalıdır..." Altında "Algılanan ülke: ..." yazar.	Telefon Türkiye dışından bağlanıyor gibi görünüyor. VPN, yurt dışı hat ya da yurt dışı dolaşım olabilir.	1) VPN'i kapatın. 2) Gerekirse Wi-Fi'dan mobil veriye (ya da tersine) geçin. 3) "Yeniden Dene"ye basın. Ekran birkaç saniyede bir kendisi de kontrol eder.	İnternet (VPN)

VPN hakkında: Türkiye konumlu bir VPN açıkken bile KBS bağlantısı hata verebilir. Uygulamayı VPN'siz kullanın. Uygulama ekranı geçse bile gönderimler hata veriyorsa önce VPN'i kapatın.

12. Abonelik ve ödeme

Uygulama 30 gün ücretsiz denenir. Sonra abonelik gerekir.

Gördüğünüz mesaj	Ne demek	Ne yapmalısınız	Kimin sorunu
"Deneme sürenizin bitimine N gün kaldı" / "Deneme süreniz BUGÜN bitiyor" / "Deneme süreniz doldu"	Ücretsiz deneme bitiyor ya da bitti. Ekranla havale bilgileri yazar.	Ekrandaki tutarı ekrandaki hesaba gönderin. Açıklamaya ekranda yazan kodu aynen yazın. Sonra "Ödemeyi yaptım, kontrol et"e basın.	Uygulama (abonelik)
"Aboneliğinizin bitimine N gün kaldı" — "Ödemenizi şimdi yaparsanız kalan günlerinizin üzerine eklenir."	Abonelik bitmek üzere. Erken ödeme gün kaybettirmez.	Ödemeyi yapıp "Ödemeyi yaptım"a basın. Ya da "Sonra".	Uygulama (abonelik)
"Açıklamaya ... yazmanız şart — bu kod ödemenizi otelinizle eşleştirir."	Havale açıklamasına bu kodu yazmazsanız ödemeniz otelinizle eşleşmez.	Kodu açıklamaya aynen yazın.	—
"Bildiriminiz alındı, inceleniyor." / "Bildiriminiz zaten inceleniyor."	Ödeme bildiriminiz bize ulaştı.	Bekleyin. Onay genellikle mesai saatlerinde yapılır. Onaylanınca ekran kalkar.	—
"Ödemeniz onaylandıktan sonra bu ekran kalkar. Onay genellikle mesai saatleri içinde yapılır."	Ödeme onayı bekleniyor.	Mesai saatinde birkaç saat geçtiyse "Destek hattına yaz"a basıp dekontu gönderin.	—
"Deneme süresi sona erdi" / "Aboneliğiniz iptal edildi" / "Ödemeniz alınamadı" / "Ödeme bekleniyor" / "Abonelik aktif değil" (Android)	Bu otelin aboneliği kullanılamıyor.	Ekrandaki düğmeyle ödeme sayfasına gidin. Ödemeden sonra "Durumu yenile"ye basın.	Uygulama (abonelik)
"Sadece bu otelin aboneliği pasif. Diğer otelleriniz varsa hesap değiştirici ile geçebilirsiniz." (Android)	Yalnızca seçili otelin aboneliği bitti.	Başka oteliniz varsa ona geçebilirsiniz.	—

Gördüğünüz mesaj	Ne demek	Ne yapmalısınız	Kimin sorunu
"Apple ID başka otele bağlı" (iPhone)	Telefondaki Apple hesabı başka bir otelin aboneliğine bağlı.	Ekrandaki iki seçenekten birini izleyin: eski aboneliği iptal edin ya da web panelden ödeyin.	Uygulama (abonelik)
"İşlem tamamlanamadı. Genellikle App Store sunucusu yoğun veya plan zaten geçişte." / "İnternet bağlantısı sorunu..." / "Apple ID'ne giriş yapılmamış..." / "Bu plana zaten abonesin..." / "Ödeme yöntemiyle ilgili bir sorun var..." / "İşlem iptal edildi." (iPhone)	Apple üzerinden ödeme yapılamadı. Sebebi mesajda yazar.	Mesajın söylediğini yapın. Sürerse yazın.	Uygulama (Apple ödemesi)
"Ödeme bekliyor — aile onayı gerekli" (iPhone)	Apple hesabı aile paylaşımında. Aile yöneticisinin onayı gerekiyor.	Aile yöneticisinden onay isteyin.	—
"Planlar yüklenemedi" / "Plan yüklenemedi"	Fiyatlar yüklenemedi.	İnterneti kontrol edip ekranı yeniden açın.	İnternet ya da Uygulama
"Aylık kayıt limiti doldu — misafirler kuyrukta BEKLİYOR, silinmedi..." (Android) / "Aylık kayıt limiti dolmuş"	Paketinizin aylık misafir hakkı bitti. Misafirler silinmedi, bekliyor.	Hemen destek hattına yazın.	Uygulama (abonelik)

13. Giriş, hesap ve otel değiştirme

Gördüğünüz mesaj	Ne demek	Ne yapmalısınız	Kimin sorunu
"Giriş başarısız"	E-posta ya da şifre kabul edilmedi.	Bilgileri kontrol edip yeniden deneyin.	Uygulama
"Bağlantı hatası" / "İnternet bağlantısı yok"	Sunucumuza ulaşılamadı.	İnterneti kontrol edin.	İnternet
"Çok fazla deneme..."	Kısa sürede çok deneme yapıldı.	Mesajda yazan süre kadar (birkaç dakika ile 1 saat arası) bekleyin.	Uygulama
"Oturum geçersiz — kuyruk bekletildi. Tekrar giriş yapın; hiçbir misafir silinmedi." (Android)	Otel hesabının oturumu sona erdi. Bekleyen kayıtlar telefonda duruyor, silinmedi.	Uygulamayı kapatıp yeniden açın. Düzelmese destek hattına yazın. Çıkış yapmadan önce bekleyen kayıt olmadığına bakın: çıkışta gönderilmemiş kayıtlar silinir (aşağıdaki "Tüm hesaplardan çıkılsın mı?" satırına bakın).	Uygulama

Gördüğünüz mesaj	Ne demek	Ne yapmalısınız	Kimin sorunu
"Sunucu hız sınırı — kuyruk kısa süre bekletildi, kendiliğinden devam edecek." / "Çok fazla istek — kısa süre sonra tekrar denenecek" (Android)	Sunucumuz kısa süreliğine yavaşlattı.	Bir şey yapmayın. Kendiliğinden devam eder.	Uygulama
"Bu otel eklensin mi?" — "«...» bu cihaza eklenecek. Bu oteli SİZ mi doğruladınız?..."	Bir bağlantıya dokunarak telefona otel eklemek üzeresiniz.	Bu oteli siz eklemek istediyseniz "Ekle". Beklemediğiniz bir bağlantıysa "Vazgeç". Yanlış otel eklenirse misafir bilgileri o otele gider.	—
"Tüm hesaplardan çıkılsın mı?" — "N misafir kaydı HENÜZ KBS'e gönderilmedi. Çıkış yaparsanız bu kayıtlar SİLİNİR ve bir daha bildirilemez..." (Android) / "Kayıtlı tüm oteller ve bu cihazda bekleyen gönderilmemiş misafir kayıtları silinecek..." (iPhone)	Telefonda gönderilmemiş misafir var. Çıkış yaparsanız kaybolur.	"İptal"e basın. Işık yeşilken kayıtların gitmesini bekleyin. Sonra çıkın.	—
"N gönderilmemiş misafir kaydı var. Bu oteli silerseniz kayıtlar KBS'e HiÇ bildirilemez." (Android)	Oteli telefondan kaldırmak üzeresiniz.	Önce kayıtların gönderilmesini bekleyin.	—

14. Bildirim izni ve telefon numarası

Gördüğünüz mesaj	Ne demek	Ne yapmalısınız	Kimin sorunu
"Bildirimlere izin verelim mi?" — "KBS gönderim sonuçları ve önemli uyarılar için bildirim göndeririz." (iPhone)	Uygulama size bildirim göndermek için izin istiyor.	"İzin Ver"e basın. Gönderilmemiş misafir hatırlatması bu izinle çalışır.	—
"Hatırlatma bildirimi" — "Kaydettiğiniz misafirlerden KBS'ye gönderilmeyen kalırsa telefonunuza hatırlatma gönderelim. Bunun için bildirim izni gerekiyor." (Android)	Aynı istek.	"İzin ver"e basın.	—
"Telefon numaranızı ekleyin" — "Bildirim sorunlarında size ulaşabilmemiz için."	Size ulaşabilmemiz için numaranızı istiyoruz.	Numaranızı yazın ya da "Sonra".	—
"Telefon numarası geçersiz."	Numara eksik ya da hatalı.	Cep numarasını kontrol edip yeniden yazın.	Elle giriş
"Kaydedilemedi, tekrar deneyin." (iPhone) / "Telefon kaydedilemedi" (Android)	Numara sunucuya kaydedilemedi.	Biraz sonra yeniden deneyin.	Uygulama ya da İnternet

Bildirim iznini daha önce kapattıysanız telefonun ayarlarından KBS Yanımda'yı bulup bildirimleri açabilirsiniz.

15. KBS'nin kendi sayfasındaki durumlar

Bazı sorunlar uygulamadan değil, KBS'nin kendisinden gelir. Bunları bilmek işinizi kolaylaştırır.

15.1 KBS yavaş

- KBS'ye giriş çoğunlukla birkaç saniye sürer. KBS yavaşsa yaklaşık bir buçuk dakikayı bulabilir.
- Bu sırada ışığın altında "Bağlanıyor" yazar. Kurulum ekranında "KBS yavaş yanıt verdi — yeniden deniyor..." ya da "beklenenden uzun sürüyor, devam ediyoruz" görebilirsiniz.
- Ne yapın:** Bekleyin, taramaya devam edin. Işık yeşile dönünce kaydettiğiniz misafirleri gönderin. Uygulamayı kapatmayın.

15.2 KBS bağlantıyı kendisi kapatır

- KBS, yaklaşık 8 dakika işlem yapılmayan bağlantıyı kapatır. Işıқта "Doğrulanıyor" görürsünüz. Uygulama bunu kendisi düzeltir.
- KBS aynı kullanıcı için tek bağlantıya izin verir. **Aynı KBS kullanıcısıyla tarayıcıdan kbs.egm.gov.tr'ye girerseniz uygulamanın bağlantısı kapanabilir.** Uygulama kendiliğinden yeniden girer, ışık kısa süre "Bağlanıyor" olur.
- Ne yapın:** Mümkünse tarayıcıda farklı bir KBS kullanıcısı kullanın. Kullanamıyorsanız tarayıcıdaki işiniz bitince uygulamada ışığın yeniden yeşil olmasını bekleyin.

15.3 KBS kısa süre giriş kabul etmiyor (güvenlik sınırı)

- Kısa sürede çok fazla giriş denemesi olursa KBS'nin güvenlik kapısı bir süre girişleri reddeder.
- Mesajlarda "F5", "erişim engellendi", "hız limiti", "Çok fazla istek" gibi sözler görebilirsiniz.
- Ne yapın:** 5–10 dakika bekleyin. Sonra yalnızca bir kez deneyin. Olmazsa Wi-Fi ile mobil veri arasında geçiş yapın. Hâlâ olmazsa 1 saat sonra deneyin. Sürekli denemek süreyi uzatabilir.

15.4 KBS bakımda ya da çalışmıyor

- KBS kapalıyken uygulama gönderim yapamaz. Işıқта "Oturum kapalı" ya da "Bağlanıyor" görürsünüz. Misafir kartlarında "KBS'ye geçici ulaşılamadı" / "Geçici sorun" çıkar.
- KBS kapalıyken ne yapılacağına dair resmî bir usulü uygulama size söyleyemez. Yerel kolluk biriminize (polis ya da jandarma) danışın.
- Ne yapın:** 1) Misafirleri uygulamada kaydetmeye devam edin. 2) KBS'nin kapalı olduğunu gösteren bir ekran görüntüsü alın, saati not edin. 3) KBS açılınca ışık "Hazır" olur. "Hata" yazan kayıtları "KBS'ye Gönder" ile gönderin. 4) "Sonuç Belirsiz" yazan kayıtları göndermeyin, önce KBS'de bakın.

15.5 KBS şifresi değişti

- KBS şifresini tarayıcıdan değiştirdiyseniz uygulamadaki eski şifre artık çalışmaz. Işık "Oturum kapalı" olur. "KBS girişi son denemede REDDEDİLDİ" uyarısı çıkabilir.

- KBS bazen girişte şifre değiştirmeyi zorunlu tutar: "KBS hesabı zorunlu şifre değişimi bekliyor..."
- **Ne yapın:** 1) Yeni şifreyi tarayıcıda kbs.egm.gov.tr'ye girerek deneyin. 2) Uygulamada Ayarlar → "KBS Bilgilerini Değiştir"e girin, yeni şifreyi yazın, "Kaydet" ve onay düğmesine basın ("Değiştir ve Kaydet" (**iPhone**), "Evet, Kaydet" (**Android**)). 3) Olmazsa Ayarlar → "KBS Kurulumunu Yenile".

15.6 EGM SEC kodu değişti ya da başka telefona taşındı

- EGM SEC kodu her 30 saniyede bir değişir. Bu normaldir.
- Telefonun saati yanlışsa kod hep reddedilir. Saati "Otomatik" yapın.
- EGM SEC kaydını başka bir telefona yeniden kurduysanız uygulamanın girişi bozulabilir.
- **Ne yapın:** Elle KBS'ye girmek için ikinci bir telefon gerekiyorsa uygulamadaki "Yedek karekod"u o telefondaki EGM SEC'e okutun. Giriş bozulduysa Ayarlar → "KBS Kurulumunu Yenile".

15.7 Çıkışta 5 dakika kuralı

- KBS, yeni eklenen bir misafirin 5 dakika dolmadan çıkışını kabul etmez.
- **Ne yapın:** 5 dakika bekleyip çıkışı yeniden başlatın. Uygulama bunu kendisi tekrarlamaz.

15.8 KBS isimleri yıldızlı gösterir

- KBS'nin aktif konaklayan listesinde isimler kısmen gizlidir (örneğin "AL*").
- Aynı odada benzer isimli iki kişi varsa uygulama hangisini çıkaracağını ayırt edemeyebilir. Bu durumda işlem yapmaz.
- **Ne yapın:** O kişinin çıkışını KBS sitesinden elle yapın.

16. Karışık durumlar

16.1 Gönderim başarısız ya da belirsiz görünüyor ama misafir KBS'de var

Belirti: Listede "Sonuç Belirsiz" ya da "Hata" yazıyor. Kartta "Belirsiz — KBS'de kontrol et" / "Durum belirsiz" yazıyor. Ama KBS sitesinde misafir görünüyor.

Neden olur: Uygulama kaydı KBS'ye gönderdi, KBS kaydı yazdı ama cevap telefona ulaşmadı (internet koptu, KBS yavaş kaldı).

Ne yapın:

1. **Tekrar göndermeyin.** Gönderirseniz aynı misafir iki kez yazılabilir.
2. Misafiri KBS'de bulun. "Aktifler" sekmesinde "KBS ile Eşleştir"i de kullanabilirsiniz.
3. Misafir KBS'de varsa bildirim tamamdır. Bir şey yapmanız gerekmez.
4. Misafir KBS'de yoksa destek hattına yazın. Belirsiz kayıt uygulamadan yeniden gönderilemez. Acilse misafiri KBS sitesinden elle girin ve bize haber verin.

16.2 Uygulamada "Gönderildi" yazıyor ama KBS'de göremiyorum

1. KBS'de doğru otele ve doğru odaya baktığınızdan emin olun. Birden fazla oteliniz varsa uygulamada doğru otelin seçili olduğuna bakın.

2. "Aktifler" sekmesinde "KBS ile Eşleştir"e basın. Misafir "Uygulamada var, KBS'te YOK" altında görünüyorsa:
 - Biri KBS sitesinden çıkışını yapmış olabilir.
 - Ya da kayıt KBS'ye hiç ulaşmamış olabilir.
3. Misafir hâlâ oteldeyse destek hattına yazın. Misafirin detay sayfasındaki "KBS DURUMU" bölümünün ekran görüntüsünü ekleyin.

16.3 KBS'de var ama uygulamada yok

"KBS ile Eşleştir" sonucunda "KBS'te var, uygulamada YOK" yazar. Bu misafirler büyük ihtimalle KBS sitesinden elle girilmiştir. Sorun değildir. Bu misafirlerin çıkışını KBS sitesinden yapın.

16.4 Kaydettim ama göndermeyi unuttum

Liste üstündeki "N misafir KBS'ye gönderilmedi" şeridi ve 5 dakika sonra gelen telefon bildirimi bunu hatırlatır. Şeride dokunup "Gönder"e basın. Durumu "Hazır" olan misafirler KBS'ye gönderilmemiştir.

16.5 Işık yeşil ama kayıt gitmedi

Yeşil ışık yalnızca "bağlantı hazır" demektir. Kaydı sizin yerinize göndermez.

- Listede "Hazır" yazıyorsa misafirin detayını açıp "KBS'ye Gönder"e basın.
- "Kuyrukta" yazıyorsa birkaç dakika bekleyin, listeyi yenileyin.
- "Sonuç Belirsiz" yazıyorsa göndermeyin, 16.1'e bakın.

16.6 Aynı misafiri iki kez kaydettim

KBS aynı kişiyi aynı odaya ikinci kez yazmaz. Uygulama "Bu misafir zaten kayıtlı" (**iPhone**) ya da "Mükerrer Kayıt" (**Android**) uyarısı verir. Fazla satırı silin ("Mükerrer Kaydı Sil" / "Kopyayı Sil"). Silmezseniz çıkışta ikinci satır hata verebilir.

16.7 Misafir yanlış odaya kaydedildi

- Kayıt henüz gönderilmediyse ("Hazır"): detayından oda numarasını düzelterek gönderin.
- Kayıt KBS'ye gittiye: "Aktifler" ya da "Çıkış" sekmesinde misafiri seçip "Oda Taşı"yı kullanın. Uygulama önce eski odadan çıkış yapar, sonra yeni odaya yeniden gönderir. Misafir 5 dakikadan yeni eklendiyse önce 5 dakika bekleyin.
- Yeni odaya doğrudan göndermeye çalışırsanız KBS "Bu misafir başka bir odada aktif görünüyor. Önce o odadan çıkış yapın." der.

16.8 Çıkış yaptım ama misafir KBS'de hâlâ görünüyor

Üç ihtimal var:

1. "KBS 5-dakika kuralı" çıkışı reddetti. 5 dakika bekleyip çıkışı yeniden başlatın.
2. "Çıkış sonucu belirsiz" çıktı. KBS'de bakın, hâlâ konaklıyorsa "Kontrol ettim — yine de çıkış yap"a basın.
3. Çıkış hâlâ sürüyor ("Çıkış işlemde" / "Çıkış Kuyrukta"). Bir dakika bekleyip yenileyin.

16.9 Çıkış "belirsiz" dedi ama KBS'de misafir çıkmış

Çıkış KBS'de gerçekleşmiş, cevap gelmemiş. "Çıkış sonucu belirsiz" penceresinde "Vazgeç"e basın. Tekrar çıkış göndermeyin.

16.10 Kurulum KBS'de bitti ama uygulama "sunucuya yazılamadı" diyor

KBS tarafı tamamdır, bilgiler telefonda güvende. "Tekrar Kaydet" (Ayarlar'da "Sunucuya Tekrar Kaydet") düğmesine basın. Yeni kurulum başlatmayın, çalışana yeniden seçmeyin.

16.11 İki oteli aynı telefonda kullanıyorum

Uygulamanın üstünde hangi otelin seçili olduğuna her zaman bakın. "Tesis uyumsuzluğu" ya da "Oturum yanlış otele bağlı" görürseniz uygulama yanlış otele yazmamak için durmuştur. Doğru oteli seçip Ayarlar'da "KBS Kurulumunu Yenile"yi yapın.

16.12 Yeni telefona geçtim

1. Eski telefonda bekleyen, gönderilmemiş kayıt varsa önce onları gönderin.
2. Yeni telefonda uygulamayı kurup giriş yapın.
3. Otelin KBS kurulumu tamamsa yeni telefonda yeniden kurmanız gerekmez; telefon KBS bilgilerini sistemden alır. Işığın yeşile dönmesini bekleyin. Dönmezse Ayarlar → "KBS Kurulumunu Yenile".
4. VPN kullanmayın. Türkiye konumlu VPN'de bile KBS bağlantısı hata verebilir.

17. Destek hattına yazarken

17.1 Destek hattına nasıl ulaşırsınız

- **Ayarlar** → "Yardım & Destek" → "Destek ile İletişim" (**iPhone**) / "Destekle İletişim" (**Android**). WhatsApp otelinizin adını içeren hazır bir mesajla açılır.
- KBS kurulumunda: ekranın üstündeki "Destek" düğmesi ya da hata penceresindeki "İletişime Geç".
- Ödeme ekranında: "Destek hattına yaz".

17.2 Hazır bulundurun

Hızlı yardım için şunları yazın:

1. **Otelinizin adı.** Uygulamanın üstünde yazan ad.
2. **Telefon:** iPhone mu Android mi, mümkünse modeli.
3. **Uygulama sürümü.** Ayarlar sayfasında "KBS Yanımda · Sürüm ..." diye yazar.
4. **Saat.** Sorun kaçta oldu, dakikasıyla.
5. **Ekran görüntüsü.** Mesajın tamamı görünsün. Misafir sorunuysa detay sayfasındaki "KBS DURUMU" bölümünün görüntüsü.
6. **Sağ üstteki ışığın altında ne yazıyordu.** "Hazır", "Bağlanıyor", "Oturum kapalı" gibi.
7. **Ne yapmaya çalışıyordunuz.** Tarama, gönderim, çıkış, kurulum, ödeme...
8. **Misafirin oda numarası** (misafirle ilgili bir sorunsu).

9. **Kaç kez denediniz.**

10. **VPN açık mıydı, Wi-Fi mi mobil veri mi kullanıyordunuz.**

11. **KBS kurulum hatasında:** hata ekranındaki "Tüm teşhis izini kopyala" düğmesine basın, sonra WhatsApp mesajına yapıştırın.

Misafirin pasaport ya da kimlik fotoğrafını ayrıca göndermeyin. Gerekirse destek ekibi size ne gerektiğini söyler.

17.3 Ne zaman hemen yazmalısınız

- Misafir KBS'ye bildirilmemiş ve gönderim yarım saattir olmuyorsa.
- "Sonuç Belirsiz" bir misafir KBS'de yoksa.
- "Gönderilemeyen Kayıtlar" ekranındaki kayıt "Tekrar Dene" ile de gitmiyorsa. **Silmeden önce yazın.**
- Işık "Oturum kapalı" ve "KBS Kurulumunu Yenile"den sonra da değişmiyorsa.
- Yanlışlıkla bir odadaki herkesi çıkardıysanız.
- "Bu ay için kayıt limitiniz doldu." ya da "KBS gönderimi yönetici tarafından durduruldu" görürseniz.

Sürüm 4.13 · Ekim 2026