

KBS Yanımda — Sıkça Sorulan Sorular

Sürüm 4.13. iPhone ve Android'de ekran ve düğme adları çoğunlukla aynıdır. Farklı olan yerde ikisi de yazılıdır.

"Ayarlar"ı, "Misafirler" ekranının sağ üstündeki dişli simgesinden açarsınız.

Destek hattı (WhatsApp): uygulamada "Ayarlar" → "Yardım & Destek". Numara: **0553 065 0429**

İÇİNDEKİLER

Başlarken

Uygulamayı kullanmaya nasıl başlarım?
KBS kurulumunu atlayıp sonra yapabilir miyim?
KBS kurulumu için neler lazım?
Üstteki ışık ne anlama geliyor?

Tarama

Hangi belgeleri kamerayla okutabilirim?
T.C. kimlik kartının hangi yüzünü okutmalıyım?
Belge okunmuyor. Ne yapayım?
Aile ya da grup geldi. Herkesi tek tek mi kaydedeceğim?
İnternet yokken tarayıp kaydedebilir miyim?
Okunan bilgide yanlışlık var. Nasıl düzeltirim?

Gönderim

Taradım, kaydettim ama misafir KBS'de görünmüyor. Neden?
Birden fazla misafiri birlikte nasıl gönderirim?
Oda numarası ve çıkış tarihi zorunlu mu?
Uygulamayı kapatınca KBS bildirimi kendiliğinden gider mi?
Satırda "Hata" yazıyor. Ne yapmalıyım?
Satırda "Sonuç Belirsiz" yazıyor. Tekrar göndereyim mi?
"Gönderildi" yazıyor ama misafiri KBS'te göremiyorum.
Misafiri yanlış odaya kaydettim.

Çıkış

Misafir ayrılınca ne yapmalıyım?
Çıkış tarihini girdim. Çıkış kendiliğinden yapılır mı?
Misafir daha çıkmadan çıkışını yapabilir miyim?
Çıkışta "KBS 5-dakika kuralı" uyarısı çıktı.
Odada farklı günlerde çıkacak kişiler var. "Komple Boşalt" deyince ne olur?

Fotoğraftan okuma

Misafir pasaport fotoğrafını WhatsApp'tan gönderdi. Ne yapayım?
İki pasaportu tek fotoğrafta okutabilir miyim?
"Bu fotoğraftan okunamadı" yazıyor.
Paylaş menüsünde "KBS Yanımda" görünmüyor ya da fotoğraf açılmıyor.

Çip

Çip okumam şart mı?
Çip nasıl okunur? Okunmuyorsa ne yapayım?
Telefonumda çip okuma yok ya da kapalı.

Hesap ve ödeme

Ücretsiz deneme ne kadar?
Deneme bitince ne olur?
Nasıl ödeme yaparım?
Uygulama şifremi unuttum.
KBS şifremi değiştirdim. Uygulamada ne yapmalıyım?
Hesabımı silersem ne olur?

Birden fazla cihaz

Aynı oteli birkaç telefonda kullanabilir miyim?
Telefonumu değiştirdim. Ne yapmalıyım?
Bir telefonda birden fazla otel kullanabilir miyim?
Bir çalışan işten ayrıldı. Ne yapmalıyım?

Güvenlik ve KVKK

Verilerim nerede tutuluyor?
Misafire ne göstermeliyim?
Belge fotoğrafı saklanıyor mu? Kapatabilir miyim?
WhatsApp'tan gelen pasaport fotoğrafı telefonda kalıyor mu?

Sorunlar

Üstteki ışık yeşile dönmüyor.
Bildirim (hatırlatma) gelmiyor.
"VPN'i Kapatın" ekranı çıktı.
EGM SEC kodu kabul edilmiyor.
"Gönderilemeyen Kayıtlar" ne demek?
Destek hattına nasıl ulaşırım?

Başlarken

Uygulamayı kullanmaya nasıl başlarım?

Hesabınız yoksa giriş ekranında kayıt olun: iPhone'da "Yeni Otel? Hemen Kayıt Ol"a, Android'de üstteki "Kayıt Ol" sekmesine basın. Kayıta otel adı, cep telefonu, e-posta ve şifre istenir. Hesabınız varsa e-posta ve şifrenizi yazıp "GİRİŞ YAP"a basın. Ardından iki adım gelir: "ÜCRETSİZ DENEME" ve KBS kurulumu; kurulum bitince "Misafirler" ekranı açılır.

KBS kurulumunu atlayıp sonra yapabilir miyim?

Hayır. 4.13 sürümünde KBS kurulumu bitmeden uygulama açılmaz; kurulum ekranında "KBS kurulumu gerekli" yazar. Bu ekranda yalnız kurulum adımları, "Çıkış yap" ve "Destek" düğmeleri vardır. Takılırsanız "Destek"e basıp bize WhatsApp'tan yazın.

KBS kurulumu için neler lazım?

KBS'ye girerken kullandığınız kullanıcı adı (e-posta), KBS şifresi ve 11 haneli T.C. kimlik numarası gerekir. Kurulum sırasında EGM SEC uygulamasındaki 6 haneli kodu da girmeniz istenir; EGM SEC, KBS girişinde bu kodu üreten telefon uygulamasıdır. Elinizdeki hesabın alt kullanıcı mı yoksa işletme sahibi (ruhsat) hesabı mı olduğu sorulabilir; doğru olanı seçin. Kurulum bitince uygulama KBS'ye kendisi girer, kodu her seferinde siz yazmazsınız.

Üstteki ışık ne anlama geliyor?

"Misafirler" ekranının üst kısmındaki küçük renkli ışık KBS bağlantısını gösterir; altında kısa bir yazı vardır. Yeşil ("Hazır" ya da "Sunucu") ise KBS'ye gönderebilirsiniz; turuncu "Bağlanıyor" ya da "Sunucu (soğuk)" bağlantı kuruluyor demektir. Turuncu "Doğrulaniyor"da uygulama bağlantıyı kontrol eder; gönderim yapılabilir. Kırmızı ("Oturum kapalı") şu an gönderim yapılamaz demektir; gri ("Bekliyor") durum henüz belli değildir. Misafir taramak ve kaydetmek için ışığın yeşil olması gerekmez. Işığa dokunursanız o an ne yapabileceğiniz ve ne yapamayacağınız yazar.

Tarama

Hangi belgeleri kamerayla okutabilirim?

"Yeni Misafir" → "Belge Tara" ile pasaportu ve kimlik kartını (T.C. kimlik kartı dahil) okutabilirsiniz. Uygulama belgenin altındaki "<<<" işaretli satırları okur. Bu satırlar olmayan bir belgede "Elle Gir"i kullanın.

T.C. kimlik kartının hangi yüzünü okutmalıyım?

Arka yüzünü. "Belge Tara"da ön yüzü gösterirseniz ekranda "Kimliğin ARKA yüzünü gösterin — okunacak kod arka yüzde" yazar. "Fotoğraftan Oku"da da kartın arka yüzünün fotoğrafı gerekir. Elle girecekseniz "Elle Gir" → "⚡ TC Kimlik" sekmesinde ad, soyad ve T.C. kimlik numarasını yazmanız yeterlidir; doğum tarihi, cinsiyet ve uyruk KBS'te nüfus kaydından doldurulur.

Belge okunmuyor. Ne yapayım?

Belgeyi düz tutun, ışığı artırın ve alttaki satırların çerçeveye tam girmesini sağlayın. Parlak lamba yansımaları satırların üstüne düşüyorsa belgeyi hafifçe eğin. Okuma olmazsa "Belge okunamadı" penceresi çıkar; "Tekrar Dene"ye basın. Yine olmazsa aynı pencerede "Elle Gir"i seçip bilgileri kendiniz yazın.

Aile ya da grup geldi. Herkesi tek tek mi kaydedeceğim?

Gerek yok. "Yeni Misafir" → "Peş Peşe Tara"yı seçin, "Oda seç"ten odayı seçin, belgeleri kameraya sırayla gösterin ve bitince "Bitir"e basın. Formdan tek tek kaydediyorsanız "CHECK-IN KAYDET"in yanındaki kişi simgeli küçük düğmeye basın; oda ve tarihler sıradaki kişi için korunur. İki yolda da misafirleri sonra KBS'ye ayrıca göndermeniz gerekir.

İnternet yokken tarayıp kaydedebilir miyim?

Evet. Ekranda "İnternet yok — kayıt kuyruğa alındı. Bağlantı gelince otomatik gönderilecek." yazar. Buradaki otomatik gönderim, kaydın misafir listenize eklenmesidir; KBS bildirimi değildir. İnternet gelince misafiri listede görün ve KBS'ye siz gönderin.

Okunan bilgide yanlışlık var. Nasıl düzeltirim?

Kaydetmeden önce formdaki alana dokunup düzeltin. Kaydettiyseniz listede misafire dokunun, "Düzenle"ye basın, düzeltip "Değişiklikleri Kaydet"e basın. KBS'ye gönderilmiş ya da gönderim sırasındaki kayıt uygulamadan düzenlenemez; ekranda "Gönderilmiş kayıt düzenlenemez" yazar.

Gönderim**Taradım, kaydettim ama misafir KBS'de görünmüyor. Neden?**

Kaydetmek, KBS'ye göndermek demek değildir; bunlar iki ayrı adımdır. "Misafirler" listesinde satırda "Hazır" yazıyorsa misafir kaydedilmiş ama henüz gönderilmemiştir (bu yazı, üstteki ışığın altındaki "Hazır"dan farklıdır). Misafire dokunup "KBS'ye Gönder"e basın ya da listenin üstündeki "... misafir KBS'ye gönderilmedi" şeridinde "Gönder"e basın. Satırda önce "Kuyrukta", gönderim bitince "Gönderildi" yazar.

Birden fazla misafiri birlikte nasıl gönderirim?

En kolay listenin üstündeki "... misafir KBS'ye gönderilmedi" şerididir. Şeride dokunursanız "KBS'ye gönderilsin mi?" sorusu ve misafirlerin adları çıkar; kontrol edip "Gönder"e basın. Şerit yalnız bugün giriş yapan ve odası yazılmış misafirleri sayar. Başka misafirleri göndermek için listede bir misafire basılı tutup seçin, diğerlerine dokunarak ekleyin ve alttaki kâğıt uçak simgesine basın.

Oda numarası ve çıkış tarihi zorunlu mu?

Misafiri odasız da kaydedebilirsiniz, ama KBS oda numarası olmadan kayıt almaz. Odasız göndermeye çalışırsanız "Oda No Eksik" (Android'de "Oda Numarası Eksik") uyarısı çıkar ve kayıt gönderilmez; önce misafire oda yazın. Çıkış tarihi zorunlu değildir; uyarıda "Yine de Gönder"e basıp tarihi sonra ekleyebilirsiniz.

Uygulamayı kapatınca KBS bildirimi kendiliğinden gider mi?

Hayır, kaydettiğiniz misafir kendiliğinden gitmez. Satırda "Hazır" yazan misafir, siz "Gönder"e basmadıkça KBS'ye hiç gönderilmez; bu durumda uygulamayı kapatırsanız telefon 5 dakika sonra size hatırlatır. "Gönder"e bastıysanız gönderimi normalde telefon yapar ve ekranda "Uygulamayı kapatmayın, lütfen bekleyin." yazar. Telefon ya da uygulama kapanırsa sunucumuz bekleyen gönderimi birkaç dakika içinde yedek olarak üstlenmeye çalışır; yine de satırda "Gönderildi" yazısını görmeden işi bitmiş saymayın.

Satırda "Hata" yazıyor. Ne yapmalıyım?

Misafire dokunun; açılan sayfada hatanın sebebi yazar. "Kimlik eşleşmedi" ya da "Bilgiler reddedildi" yazıyorsa kayıt KBS'de oluşmamıştır: "Düzenle"ye basıp T.C. kimlik numarasını, adı ve belge bilgilerini belgeyle harf harf karşılaştırın, sonra yeniden "KBS'ye Gönder"e basın. "KBS'ye geçici ulaşılamadı" (Android'de "Geçici sorun") yazıyorsa birkaç dakika sonra yeniden gönderin. Telefonda VPN açıksa kapatın; VPN açıkken gönderimler hata verebilir.

Satırda "Sonuç Belirsiz" yazıyor. Tekrar göndereyim mi?

Hayır, tekrar göndermeyin. Bu, kaydın KBS'ye gittiği ama cevabın alınamadığı anlamına gelir; misafir KBS'de kayıtlı olabilir ve tekrar göndermek çift kayıt yapar. Önce KBS'de misafire bakın; uygulamada alttaki "Aktifler" sekmesindeki "KBS ile Eşleştir" de işinize yarar. Misafir KBS'de yoksa destek hattına yazın.

"Gönderildi" yazıyor ama misafiri KBS'te göremiyorum.

Önce doğru otelin seçili olduğuna bakın; otelin adı "Misafirler" ekranının üstünde yazar. Sonra alttaki "Aktifler" sekmesinde "KBS ile Eşleştir"e basın; uygulamadaki liste KBS'teki aktif listeye karşılaştırılır. Misafir "Uygulamada var, KBS'te YOK" altında görünüyorsa misafirin sayfasının ekran görüntüsünü alıp destek hattına yazın.

Misafiri yanlış odaya kaydettim.

Misafir KBS'ye henüz gönderilmediyse misafire dokunun, "Düzenle"ye basıp oda numarasını düzeltin. Gönderildiyse alttaki "Çıkış" sekmesinde misafire dokunup seçin ve alttaki "Oda Taşı"ya basın; yeni oda numarasını yazıp onaylayın. Aynı düğme "Aktifler" sekmesinde de vardır.

Çıkış

Misafir ayrılınca ne yapmalıyım?

Altaki "Çıkış" sekmesini açın; "Tesis Çıkışı" sayfası gelir. Odadaki herkes ayrılıyorsa oda kartında "Komple Boşalt"a basıp onaylayın. Yalnız bazı kişiler ayrılıyorsa kişilere dokunup seçin ve alttaki "Çıkar"a basın. Çıkış bildirimi de KBS bağlantısı ister; ışık yeşil değilse bekler.

Çıkış tarihini girdim. Çıkış kendiliğinden yapılır mı?

Hayır. Çıkış tarihi yalnız plandır; KBS'ye çıkış bildirimini siz yaparsınız. "Çıkış" sekmesindeki "Bugün" ve "Gecikmiş" kutuları, çıkışı yapılması gereken misafirleri gösterir.

Misafir daha çıkmadan çıkışını yapabilir miyim?

Yapmayın. Uygulama çıkış tarihi gelmeden çıkış yapmanızı engellemez, ama çıkış yaptığınız anda misafir KBS'de ayrılmış görünür. Çıkış onayında da "Bu işlem geri alınamaz" yazar. Çıkışı misafir gerçekten ayrıldığı anda yapın; erken ayrılan misafirin çıkışını ayrıldığı anda yapabilirsiniz.

Çıkışta "KBS 5-dakika kuralı" uyarısı çıktı.

Misafir 5 dakikadan kısa süre önce eklenmiş; KBS bu kadar çabuk çıkışı kabul etmez ve çıkış yapılmadı. 5 dakika bekleyin, sonra misafirin satırına dokunup seçin ve çıkışı yeniden başlatın. Uygulama kendiliğinden tekrar denemez; düğmeye sizin basmanız gerekir.

Odada farklı günlerde çıkacak kişiler var. "Komple Boşalt" deyince ne olur?

Odadaki herkes KBS'te çıkmış olur; henüz ayrılmayanlar da. Uygulama bu durumda "Emin misiniz?" diye sorar. Yalnız ayrılanları çıkarmak için "Vazgeç"e basın ve kişilere dokunarak tek tek seçin.

Fotoğraftan okuma

Misafir pasaport fotoğrafını WhatsApp'tan gönderdi. Ne yapayım?

İki yolu var. Birincisi: WhatsApp'ta fotoğrafı açın, paylaş düğmesine basın ve listeden "KBS Yanımda"yı seçin; iPhone'da ardından "KBS Yanımda'da aç"a basın. İkincisi: fotoğrafı telefona kaydedin, sonra "Yeni Misafir" → "Fotoğraftan Oku" → "Fotoğraflardan Seç". Okununca formda "Fotoğraftan okundu — ad, soyad ve numarayı belgeyle karşılaştırın." yazar; bilgileri kontrol edin, oda numarasını yazıp kaydedin ve KBS'ye gönderin.

İki pasaportu tek fotoğrafta okutabilir miyim?

Hayır. Fotoğrafta birden fazla belge görünürse "Fotoğrafta birden fazla belge görünüyor. Tek pasaport kalacak şekilde kırpıp yeniden deneyin." yazar. Telefonun kendi fotoğraf düzenleme aracıyla her pasaportu ayrı kırptın ve her birini ayrı okutun. Paylaşırken de her seferinde tek fotoğraf seçin.

"Bu fotoğraftan okunamadı" yazıyor.

Pasaportun alttaki iki satırı ("<<<" işaretli olanlar) net ve tam görünmelidir; bulanık, kesik ya da parlayan fotoğraf okunmaz. "Başka Fotoğraf Seç" ile daha net bir fotoğraf deneyin ya da misafirden yenisini isteyin. Belge yanınızdaysa "Kamerayla Tara"ya basın. Kimlik kartında arka yüzün fotoğrafı gerekir.

Paylaş menüsünde "KBS Yanımda" görünmüyor ya da fotoğraf açılmıyor.

Tek fotoğraf seçtiğinizden emin olun; birden fazla fotoğraf seçince "KBS Yanımda" listede çıkmaz. Uygulamaya giriş yapmış ve KBS kurulumunu bitirmiş olmalısınız; yoksa "Fotoğrafı okutmak için önce KBS kurulumunu tamamlayın. Paylaşılan fotoğraf silindi." gibi bir mesaj çıkar. Bu yol olmazsa fotoğrafı kaydedip "Fotoğraftan Oku"yu kullanın. iPhone'da kopyaladığınız fotoğrafı "Fotoğraftan Oku" ekranındaki "Yapıştır" düğmesiyle de ekleyebilirsiniz.

Çip

Çip okumam şart mı?

Hayır, isteğe bağlıdır. Kamera adı okuduysa çip penceresi kendiliğinden açılmaz; formda "Çipten doğrula" düğmesi durur, isterseniz basarsınız. Çipten okunan bilgi belgenin kendisinden gelir ve en doğru bilgidir; formda "Çipten doğrulandı" (Android'de "ÇİPTEN DOĞRULANDI") yazar. Çip okunmazsa bilgiler kameradan alınır; ad ve soyadı belgeyle karşılaştırmanız yeterlidir.

Çip nasıl okunur? Okunmuyorsa ne yapayım?

Belgeyi telefonun arkasına, üst kısma yakın, düz tutun ve okuma bitene kadar oynatmayın. Pasaportta fotoğraflı sayfayı ya da arka kapağı deneyin; kimlik kartını telefonun arkasının ortasına düz yatırın. Kalın kılıf varsa çıkarın. Yine olmazsa Android'de "Atla" ya da "Kamera verisiyle devam et"e basın, iPhone'da çip penceresinden vazgeçin; bilgiler kameradan gelir.

Telefonumda çip okuma yok ya da kapalı.

iPad'lerde ve çip okuyucusu olmayan telefonlarda formda "Bu cihazda NFC yok — isim kameradan okundu, ad ve soyadı belgeden kontrol edin." (Android'de "Bu telefonda NFC yok — ...") yazar. Bu durumda ad ve soyadı belgeyle karşılaştırmanız yeterlidir. Android'de çip okuma kapalıysa "NFC ayarlarını aç" düğmesi çıkar; basıp telefonun ayarından açabilirsiniz.

Hesap ve ödeme

Ücretsiz deneme ne kadar?

İlk 1 ay (30 gün) ücretsizdir; kurulumdaki deneme adımı "1 Ay Ücretsiz Dene" ve "Kart bilgisi gerekmez" yazar. Denemede tüm özellikler açıktır. Deneme sürerken "Ayarlar"ın en üstündeki ödeme kartında "Deneme sürenizin bitimine N gün kaldı" yazar; aboneliğinizi "Ayarlar" → "Abonelik" → "Aboneliği Yönet"ten de görebilirsiniz.

Deneme bitince ne olur?

Bitmeden önce "Deneme sürenizin bitimine N gün kaldı" gibi uyarılar çıkar. Süre bitince uygulama kilitlenir ve ödeme ekranı açılır; ödemeniz onaylanınca ekran kalkar. Android'de bu ekranın başlığı "Deneme süresi sona erdi"dir; ödeme onaylandıysa "Durumu yenile"ye basın. Bu arada misafir bildirimini geciktirmeyin; gerekirse KBS'nin kendi sitesinden elle bildirin.

Nasıl ödeme yaparım?

Deneme sürerken "Ayarlar"daki ödeme kartında "Aylık" ve "Yıllık" tutar yazar; "Havale / EFT ile Öde" bölümünde IBAN'a dokununca kopyalanır. Havalenin açıklamasına ekranda yazan kodu aynen yazın; ekranda "bu kod ödemenizi otelinizle eşleştirir" yazar. Ödeme hatırlatma ekranında "Ödemeyi yaptım" ya da "Ödemeyi yaptım, kontrol et"e basın; onay genellikle mesai saatlerinde yapılır. "Ayarlar"da "Kart ile öde" satırı görünüyorsa kartla da ödeyebilirsiniz. Erken öderseniz gün kaybetmezsiniz: ödediğiniz 1 ay ya da 1 yıl, kalan günlerinizin üzerine eklenir.

Uygulama şifremi unuttum.

Giriş ekranında şifre sıfırlama düğmesi yoktur. WhatsApp destek hattına yazın; otelinizin adını ve hesabın e-postasını yazmanız yeterlidir. Hesabın size ait olduğu doğrulanınca şifreniz yenilenir.

KBS şifremi değiştirdim. Uygulamada ne yapmalıyım?

"Ayarlar" → "KBS Giriş Bilgileri" → "KBS Bilgilerini Değiştir"e basın ve yeni şifreyi kaydedin. Yeni şifre kaydedilmezse KBS'ye gönderim yapılamaz. Bağlantı yine kurulmazsa aynı bölümdeki "KBS Kurulumunu Yenile"yi kullanın.

Hesabımı silersem ne olur?

"Ayarlar" → "Tehlikeli İşlemler" → "Hesabımı Sil" ile silebilirsiniz; onay için otelinizin adını yazmanız istenir. Hesabınız ve otelinize ait kayıtlar kalıcı olarak silinir, bu işlem geri alınamaz. KBS'ye bildirilmiş kayıtlar ise yasal saklama yükümlülüğü gereği silinmez. App Store'dan (Android'de Google Play'den) abonelik aldıysanız onu ayrıca mağazanın abonelik ayarlarından iptal etmeniz gerekir.

Birden fazla cihaz

Aynı oteli birkaç telefonda kullanabilir miyim?

Evet. Her telefonda aynı otel hesabının e-posta ve şifresiyle giriş yapın; misafir listesi hepsinde aynıdır. Aynı misafir iki telefonda gitmesin diye uygulama her gönderimi tek bir telefona ayırır. Yine de aynı misafiri iki telefonda ayrı ayrı kaydetmeyin; çift kayıt oluşur.

Telefonumu değiştirdim. Ne yapmalıyım?

Yeni telefona KBS Yanımda'yı kurun ve aynı e-posta ve şifreyle giriş yapın. KBS bilgileriniz hesabınızda kayıtlı olduğu için kurulum yeniden istenmez; ışık yeşile dönünce gönderebilirsiniz, dönmezse "Ayarlar" → "KBS Kurulumunu Yenile"yi kullanın. Eski telefonda internetsizken kaydedilip bekleyen ya da "Gönderilemeyen Kayıtlar"da duran misafir varsa önce onları gönderin. Sonra eski telefonda "Ayarlar" → "Tüm Hesaplardan Çık"a basın; bu işlem o telefonda bekleyen gönderilmemiş kayıtları siler.

Bir telefonda birden fazla otel kullanabilir miyim?

Evet. "Misafirler" ekranının üstündeki otel adına dokununuz; "Oteller" listesi açılır, "Yeni Otel Ekle" ile diğer oteli ekleyin. Her otelin misafir listesi ayrıdır. Taramadan ve göndermeden önce üstte doğru otelin adının yazdığına bakın.

Bir çalışan işten ayrıldı. Ne yapmalıyım?

Çalışanın telefonunda uygulama varsa "Ayarlar" → "Tüm Hesaplardan Çık" ile çıkış yapın. KBS şifresini biliyorsa KBS'de şifreyi değiştirin ve yeni şifreyi uygulamada "KBS Bilgilerini Değiştir"den kaydedin. Uygulamanın kendi şifresini değiştirmek için destek hattına yazın; uygulamada şifre değiştirme ekranı yoktur.

Güvenlik ve KVKK

Verilerim nerede tutuluyor?

Misafir kayıtları otel hesabınıza bağlı olarak KBS Yanımda sunucusunda tutulur; aynı hesapla giren telefonlar aynı listeyi görür. KBS şifreniz şifrelenmiş olarak saklanır; iPhone'da kurulum ekranında "AES-256 şifreli saklanır" yazar. KBS'ye gönderdiğiniz bildirimler ayrıca Emniyet ya da Jandarma sisteminde durur ve bunları biz silemeyiz. Misafir verilerinin sorumlusu otelinizdir; biz bu verileri sizin adınıza işleriz.

Misafire ne göstermeliyim?

"Ayarlar"daki "Misafir bilgilendirme metni" satırına basın; otelinizin adıyla hazırlanmış bilgilendirme (KVKK aydınlatma) metni açılır. Sayfadaki "Yazdır" düğmesiyle yazdırıp resepsiyonda görünür bir yere asın. Bu satır iPhone'da "Yardım & Destek", Android'de "Veri Koruma" bölümündedir.

Belge fotoğrafı saklanıyor mu? Kapatabilir miyim?

Taramada belgenin fotoğrafı misafir kaydına eklenir; çipten yalnız yazılı bilgiler okunur, çipteki yüz fotoğrafı okunmaz. İstemezseniz "Ayarlar" → "Veri Koruma (KVKK)" → "Belge fotoğrafı topla" anahtarını kapatın; ekranda "Kapatırsanız yeni kayıtlarda kimlik/pasaport fotoğrafı çekilmez ve saklanmaz." yazar. Bu ayar yalnız o telefonda geçerlidir, her telefonda ayrı kapatın. Aynı ekrandaki anonimleştirme ve eski kayıtları silme seçenekleri henüz çalışmaz (iPhone'da yanlarında "Yakında" yazar).

WhatsApp'tan gelen pasaport fotoğrafı telefonda kalıyor mu?

Paylaş menüsüyle KBS Yanımda'ya gönderdiğiniz kopya, okunduktan sonra uygulamanın klasöründen silinir. WhatsApp sohbetindeki ve galerinizdeki asıl fotoğrafa uygulama dokunmaz; işiniz bitince onu kendiniz silin. "Belge fotoğrafı topla" açıksa okunan fotoğraf misafir kaydına belge fotoğrafı olarak eklenir.

Sorunlar

Üstteki ışık yeşile dönmüyor.

Uygulama yeni açıldıysa bağlantı biraz sürer; ışığa dokununca açılan açıklamaya göre girişlerin çoğu birkaç saniyede biter, en kötü durumda yaklaşık 80 saniye sürer. Bu sırada tarama ve kaydetmeye devam edebilirsiniz. Işık kırmızıysa ve "Oturum kapalı" yazıyorsa "Ayarlar" → "KBS Kurulumunu Yenile"ye basın; KBS şifreniz değiştiyse önce yeni şifreyi kaydedin. Telefonda VPN açıksa kapatın ve telefonun saatinin otomatik ayarlı olduğundan emin olun; saat yanlışsa ekranda "Telefonunuzun saati yanlış görünüyor" uyarısı çıkar.

Bildirim (hatırlatma) gelmiyor.

Telefonun ayarlarında KBS Yanımda için bildirim izninin açık olduğuna bakın; uygulama izin sorduğunda "Şimdi Değil" (Android'de "Şimdi değil") dediyseniz izin kapalı kalmıştır. Gönderilmemiş misafir hatırlatması, uygulamayı kapattıktan ya da arka plana aldıktan 5 dakika sonra gelir;

uygulamaya geri dönerseniz iptal olur. Yalnız bugün giriş yapan, odası yazılmış ve gönderilmemiş misafirler için gelir ve günde en çok 3 kez çıkar. Android'de telefonun bildirim ayarlarında "Gönderilmemiş misafir hatırlatması" ve "Otel bildirimleri" seçeneklerinin açık olduğuna da bakın.

"VPN'i Kapatın" ekranı çıktı.

Uygulama yalnız Türkiye'den çalışır; KBS'ye gönderim Türkiye'deki bir internet bağlantısından yapılmalıdır. Telefonda VPN açıksa kapatın, gerekirse Wi-Fi ile mobil veri arasında geçiş yapın ve "Yeniden Dene"ye basın. VPN'de Türkiye'deki bir sunucuyu seçmek bu ekranı geçirse de gönderimler hata verebilir; en sağlamı VPN'i tamamen kapatmaktır. Türkiye'deyken ve VPN kapalıyken ekran kalkmıyorsa ekrandaki "Algılanan ülke" yazısının görüntüsünü alıp destek hattına yazın.

EGM SEC kodu kabul edilmiyor.

Kodun süresi kısadır; EGM SEC ekranında 20 saniyeden fazla süresi varken yazın, azsa yenisini bekleyin. Telefonunuzun saati yanlışsa kod reddedilir; telefonun tarih ve saat ayarında otomatik saati açın. Alt kullanıcı ile kuruyorsanız kodu o kişinin telefonundaki EGM SEC'ten okuyun.

"Gönderilemeyen Kayıtlar" ne demek?

Bunlar telefonda kalmış, 12 denemeye rağmen sunucumuza ulaşamamış ve bu yüzden KBS'ye de gitmemiş misafirlerdir. "Misafirler" ekranının üstündeki sayılı kırmızı ünlem simgesine basın (iPhone'da "Ayarlar"daki "Gönderilemeyen Kayıtlar" bölümünden de açılır) ve "Tekrar Dene"yi kullanın. KBS'ye gitmediğinden emin olmadan bu kayıtları silmeyin; silinen misafir hiç bildirilmemiş olur.

Destek hattına nasıl ulaşırım?

"Ayarlar" → "Yardım & Destek" → "Destek ile İletişim"e basın (Android'de "Destekle İletişim"); WhatsApp destek hattı, otelinizin adı yazılı bir mesajla açılır. Yazarken ekran görüntüsü, iPhone mu Android mi kullandığınızı ve üstteki ışıktaki ne yazdığınızı ("Hazır", "Bağlanıyor", "Oturum kapalı" gibi) ekleyin. Misafirin belge numarasını mesaja yazmayın.

Sürüm 4.13 · Ekim 2026