

## Sıkça Sorulan Sorular:

### **Kitap temin işlemleri hakkında:**

- **Kitaplarımı hangi adresten temin edebilirim?**
  - <https://bahcesehir.stoys.co/estore> internet adresinden yapabilirsiniz.
- **Kitap temini için sisteme hangi bilgilerle giriş yapabilirim?**
  - STOYS Kullanıcı Bilgilerinizle,
  - Öğrenci veya Veli T.C. Kimlik Numarası ile.
- **Kitaplarımı Türkiye'nin her yerinden temin edebilir miyim?**
  - Türkiye'nin her yerinden internet bağlantısı olan bir bilgisayar ve tarayıcı kullanarak kitap temininizi gerçekleştirebilirsiniz.
- **Kitaplarım yanlış düzeyde/alanda gelmiş ne yapmalıyım?**
  - Bahçeşehir Koleji Çağrı Merkezi'ni (444 51 22) arayarak doğru düzey ve alanda kitap talebinizi iletebilirsiniz.
- **Kitabımı kaybettim eksik kitabı nasıl temin edebilirim?**
  - Kaybolan kitap için Bahçeşehir Koleji Çağrı Merkezi'ni (444 51 22) arayarak öğrenci adına kayıt oluşturunuz. Kaybolan kitaplar öğrenci adına okul adresine gönderilmektedir. Kaybolan kitap için Bahçeşehir Koleji Çağrı Merkezi'ni (444 51 22) arayarak öğrenci adına kayıt oluşturunuz. Kaybolan kitaplar öğrenci adına okul adresine gönderilmektedir. Kitap temin ücretinin Vakıfbank Şişli Ticari Şubesi - Bahçeşehir Okulları A.Ş. , TR060001500158007304954986 - numaralı hesaba gönderilmesi gerekmektedir.
- **İkinci kez set almak istiyorum nasıl alabilirim ne yapmalıyım?**
  - Birden fazla set alımı yapılamamaktadır. Kitap satış sayfası her öğrenci için bir set alımına izin vermektedir.
- **Kitapları iade etmek istiyorum ne yapmalıyım?**
  - İade edilecek kitapların kullanılmamış ve deforme olmamış olması gerekmektedir. İade edilecek kitap setinin, alıcı ödemeli anlaşmalı kargo firması ile iade için verilen adrese gönderilmesi gerekmektedir. İade ve değişim kargolarının takibi için Bahçeşehir Koleji Çağrı Merkezi'ni (444 51 22) arayarak, kargo takip numarası ve öğrenci T.C. kimlik numarasının verilerek kayıt açtırılması gerekmektedir. Kitaplar depoya ulaştıktan sonra muhasebe birimi tarafından ücret iade prosedürü başlatılacaktır.
- **Gelen kitapların alan bilgisi hatalı ne yapmalıyım?**
  - Bahçeşehir Koleji Çağrı Merkezi'ni (444 51 22) arayarak çağrı kaydı bırakmanız gerekmektedir.
- **Kitap setimde eksik kitaplar var eksik kitaplarımı nasıl temin edebilirim?**
  - Eksik kitabın okuldan teslim alınacak kitap listesinde olup olmadığını kontrol ediniz. Kitabın eksik olduğundan emin olduktan sonra Bahçeşehir Koleji Çağrı Merkezi'ni (444 51 22) arayarak öğrenci adına kayıt oluşturunuz.
- **Koli içerisinde kitap listesi çıkmadı, nasıl temin edebilirim?**
  - Koli içeriğini, <https://bahcesehir.stoys.co/estore/index> sayfasından sipariş takibi alanından "Set İçeriği" altına giriş yaparak kontrol edebilirsiniz.

### **STOYS işlemleri hakkında:**

- **Öğrencimin düzey bilgisi yanlış ne yapmalıyım?**
  - Bahçeşehir Koleji Çağrı Merkezi'ni (444 51 22) arayarak çağrı kaydı bırakmanız gerekmektedir.
- **Öğrencimin düzeyi doğru, alan bilgisi yanlış ne yapmalıyım?**
  - Bahçeşehir Koleji Çağrı Merkezi'ni (444 51 22) arayarak çağrı kaydı bırakmanız gerekmektedir.
- **Öğrencimin sisteminde "tanımlı ürün bulunamadı" uyarısı alıyorum ne yapmalıyım?**
  - Bahçeşehir Koleji Çağrı Merkezi'ni (444 51 22) arayarak çağrı kaydı bırakmanız gerekmektedir.
- **Kitap listesi STOYS ekranında çıkmıyor ne yapmalıyım?**
  - 444 51 22 numaralı çağrı merkezimizi arayarak çağrı kaydı bırakmanız gerekmektedir.
- **Fatura bilgilerini düzenlerken ilçe bilgisi gelmiyor ne yapmalıyım?**
  - Seçilen il yerine farklı bir il seçiniz. Ardından tekrar fatura bilgisini girmek istediğiniz ili seçiniz. İlçe bilgisi, il değişikliği nedeniyle içerik bilgisini yenileyecektir. Size uygun ilçe bilgisini seçebilirsiniz. Sorunun devam etmesi halinde Bahçeşehir Koleji Çağrı Merkezi'ni (444 51 22) arayınız.
- **<https://bahcesehir.stoys.co/estore/index> veli T.C. kimlik numarası ile giriş yaptım, diğer öğrencimi göremiyorum ne yapmalıyım?**
  - STOYS'a girilen T.C kimlik numarası hatalı olabilir ya da kaydedilen öğrencinin veli bilgisi farklı olabilir. Konuyla ilgili olarak Bahçeşehir Koleji Çağrı Merkezi'ni (444 51 22) arayarak kayıt oluşturabilirsiniz.
- **Öğrenci T.C. kimlik numarası ile giriş yaptığımda veli kullanıcısı bulunamadı hatası alıyorum ne yapmalıyım?**
  - Konuyla ilgili olarak Bahçeşehir Koleji Çağrı Merkezimizi (444 51 22) arayarak kayıt oluşturabilirsiniz.

### **Ödeme işlemleri hakkında:**

- **Ödemeyi kitaplarımı teslim alırken kapıda yapabilir miyim?**
  - Kapıda ödeme seçeneğimiz bulunmamaktadır.
- **Ödemeyi nasıl yapacağım? Ödeme seçeneklerim nelerdir?**
  - Eft/Havale
  - Akbank – Tek çekim ve 2+3 taksit
    - Access, Wings ve Free özellikli tüm kartlar
  - İş Bankası - Tek çekim ve 2+3 taksit
    - Maximum özellikli tüm kartlar
  - Vakıfbank- Tek çekim ve 2+3 taksit
    - World özellikli tüm kartlar
  - Garanti bankası – tek çekime +3 (1+3) taksit

- Bonus, Flexi, Miles&Smiles özellikli tüm kartlar

\* Yukarıdaki bankaların veya aynı özellikli kartlar dahi olsa diğer bankaların bazı kartlarında (Amex, ticari kartlar vb.) bankalar artı taksit kampanyası vermeyebilir.

- **Havale/ EFT işlemleri için hesap numaralarınız nelerdir?**

- Vakıfbank Şişli Ticari Şubesi TR060001500158007304954986

Hesap ismi: Bahçeşehir Okulları A.Ş.

- **Havale / EFT ile ödemede nelere dikkat etmeliyim?**

Havale ile ödeme yapmadan önce havale ile ödeme talebinin <https://bahcesehir.stoys.co/estore/index> adresine öğrenci T.C. kimlik numarası ya da veli T.C. kimlik numarası ile giriş yapılarak seçilmiş olması gerekmektedir. Öğrenci düzey ve alan bilgilerinin doğru olduğundan emin olunuz. Açıklama kısmına; öğrenci T.C. kimlik numarası, öğrenci adı ve öğrencinin kayıtlı olduğu okulun adı yazılmalıdır. Havale / EFT ödeme seçeneği seçildikten sonra 2 iş günü içerisinde ödemenin ilgili hesaba geçmiş olması gerekmektedir. Ödeme hesaba geçtikten sonra kitap siparişi onaylanmaktadır.

#### **Havale açıklama kısmını doldurmadım kitap siparişim onaylanır mı ne yapmalıyım?**

- Birçok velimizin aynı şekilde açıklamasız gönderdiği Havale/EFT'lerden dolayı gelen ödemeler ile öğrenci bilgileri eşleştirilemediği için öğrencinin kitap seti alımı onaylanamamaktadır. Bahçeşehir Koleji Çağrı Merkezi'ni (444 51 22) arayarak ödemenizin iptali için çağrı kaydı bırakmanız gerekmektedir.

- **Havalem neden iade edildi ne yapmalıyım?**

- Alıcı hesap adı ve IBAN bilgileri yanlış girildiği zamana ödemeler banka tarafından gönderen hesaba iade edilmektedir.

- **Havalem yanlışlıkla okul eğitim ücreti hesabına yatırdım ne yapmam gerekir?**

- Bahçeşehir Koleji Çağrı Merkezi'ni (444 51 22) arayıp kayıt açtırılması gerekmektedir. Ödemenin yapıldığını gösteren dekont ya da ekran görüntüsünün çağrı merkezinin vereceği e-mail adresine mail olarak iletilmesi gerekmektedir.

- **Havale ücretini iki parça yatırdım siparişim onaylanır mı?**

- Havale açıklama kısmına öğrenci T.C. kimlik numarası ve ad soyad bilgileriyle birlikte eksik tutar için ücret yatırıldığı belirtildiyse, sipariş ilgili birim tarafından onaylanacaktır. Siparişin onaylanmaması durumunda Bahçeşehir Koleji Çağrı Merkezi'ni (444 51 22) arayıp kayıt açtırılması ve dekontların çağrı merkezinin vereceği e-mail adresine gönderilmesi gerekmektedir.

- **Bahçeşehir Kitap Temin Platformu güvenli midir?**

- Ödeme yaparken kredi kartınızla ilgili bilgiler 256bit SSL kullanılarak şifrelenip, otomatik olarak ödeme işlemleri için aracılık yapmakta olan PAYU ([www.payu.com.tr](http://www.payu.com.tr)) firmasına gönderilerek provizyon alınmaktadır. Bu işlem sırasında kredi kartı bilgileriniz gönderilmekte olup, aynı zamanda Fraud kontrolleri de yapılmaktadır. Kredi kartı bilgileriniz BAHÇEŞEHİR OKULLARI A.Ş. tarafından saklanmamaktadır.

- **Faturam mail adresime gelmedi faturamı nasıl alabilirim?**
  - Bahçeşehir Koleji Çağrı Merkezi'ni (444 51 22) arayarak çağrı kaydı bırakmanız gerekmektedir.
- **Fatura unvan bilgilerinizi değiştirmek istiyorum ne yapmalıyım?**
  - Bahçeşehir Koleji Çağrı Merkezi'ni (444 51 22) arayarak çağrı kaydı bırakmanız gerekmektedir.
- **Ödeme iptal edildi; fakat ücret iadesi kartıma/hesabıma yansımadı ne yapmalıyım?**
  - İade süreci bankadan bankaya değişkenlik gösterebilir. Tutarın tamamı Bahçeşehir Koleji tarafından kartınızın ait olduğu bankaya tek seferde ödenir. Bu aşamadan sonra banka, bu tutarı kartınıza yansıtır. Konu hakkında detaylı bilgiyi bankanızdan alabilirsiniz.
- **Kredi kartı ile satın aldığım setin iadesi neden taksitle yapılıyor?**
  - Ödemenizi taksitli olarak yaptığınızda iadeniz her ay kartınıza, taksit tutarları kadar artı bakiye olarak yansımaktadır. Bu durum genel bir uygulama olup, süreç bankadan bankaya değişkenlik gösterebilir. Yapılan iadenin kredi kartınıza her ay taksitli olarak yansımaları, tamamen bankaların süreç ve uygulamalarıyla ilgilidir. Taksitli işlemlerin iadelerinde, tutarın tamamı Bahçeşehir Koleji tarafından kredi kartınızın ait olduğu bankaya tek seferde ödenir. Bu aşamadan sonra banka, bu tutarı kredi kartınıza her ay taksit tutarı kadar yatırır. Konu hakkında detaylı bilgiyi bankanızdan alabilirsiniz.
- **Ödeme sırasında hata alıyorum ne yapmalıyım?**
  - Birden fazla nedeni olabilir başlıca nedenler;
    - Kart bilgilerinin hatalı tuşlanması,
    - Kartın internet alışverişine kapalı olması,
    - Kart limitinin yetersiz olması,
    - Kart 3D güvenlik SMS bilgilendirmesine kapalı olması,
    - Kartın bloke edilmesi ve kullanıma kapatılması,
    - Sayfa üzerinde uzun süre beklenilmesi,
    - Yurt dışı bankalarına ait kartların kullanılması,
    - Aynı kart ile 30 dakika içinde ikinci bir ödeme işleminin yapılması,
    - Onay işlemi sırasında geçici bağlantı sorunları olabilir.
  - Yukarıda belirtilen durumlar için öncelikle bankanızla görüşmeniz, sorun devam ederse Bahçeşehir Koleji Çağrı Merkezi'ni (444 51 22) arayarak çağrı kaydı bırakmanız gerekmektedir.
- **STOYS sipariş detayında taksitli aldığım kitap seti için banka hesap hareketlerini kontrol ettiğimde tek çekim olarak görüntülüyorum sorun olur mu?**
  - Bankadan kaynaklanan bu durum, Garanti Bonus özellikli kartlar için geçerlidir. Taksit tutarı hesap hareketlerine bir gün sonra yansımaktadır.
- **"Bekleyen siparişiniz bulunmaktadır. 10 dakika sonra sipariş verebilirsiniz" uyarısı alıyorum; uzun süre bekleyip sonra denememe rağmen aynı uyarı devam ediyor ne yapmalıyım?**
  - Ödemenin alınıp alınmadığı ile ilgili kartın ait olduğu bankadan veli tarafından teyit alınması gerekmektedir. Bahçeşehir Koleji Çağrı Merkezi'ni (444 51 22) arayarak çağrı kaydı bırakmanız gerekmektedir.
- **Bir kitap seti aldım diğer öğrenci için kitap seti alımı sırasında ödeme hatası alıyorum neden?**

- Bir karttan 30 dakika içinde sadece bir defa ödeme yapılabilir. Sürenin bitmesini ya da farklı kart ile ödeme yapmayı deneyebilirsiniz. 30 dakika geçmesine rağmen alım yapamıyorsanız Bahçeşehir Koleji Çağrı Merkezi'ni (444 51 22) arayabilirsiniz.
- **Kredi kartı ile ödemeyi taksitli seçtiğim halde ödemem tek çekim olmuş ne yapmalıyım?**
  - Kitap seti kargoya verilmeden önce ödemenin iptal edilmesi ve yeniden kitap seti temininin yapılması gerekmektedir. Kargoya verilen kitap setlerinin ödemesi iptal edilememektedir. İptal işlemleri için Bahçeşehir Koleji Çağrı Merkezi'ni (444 51 22) arayabilirsiniz.

### **Kargo işlemleri hakkında:**

- **Kitaplarım hangi kargo şirketi ile ulaştırılacak?**
  - Aras Kargo ile adresinize teslim edilecektir.
- **Kargo ücreti ne kadar?**
  - Teslimatlar için herhangi bir kargo ücreti alınmayacaktır.
- **Kargo teslimatı sırasında nelere dikkat etmeliyim?**
  - Kargonuzu teslim aldığınızda koli içerisinden çıkan kitap listesi ile koli içerisindeki ürünlerin eksiksiz olduğunun kontrol edilmesi gerekmektedir. Kontrol sağlanırken, dijital olarak verilen kitaplara dikkat edilmesi gerektiğini hatırlatırız.
- **Kargo takip kodumu nasıl öğrenebilir ve sevk durumunu nasıl takip edebilirim?**
  - Kargo takip kodu sevkler başladığında, temin sırasında girmiş olduğunuz e-mail adresi ve SMS numaralarına gönderilmektedir. Bilgiler ulaşmadıysa <https://bahcesehir.stoys.co/estore/index> adresine öğrenci T.C. kimlik numarası ya da veli T.C. kimlik numarası ile giriş yaparak "Sipariş Takibi" alanından görüntüleyebilirsiniz. Hala sorun yaşıyor iseniz Bahçeşehir Koleji Çağrı Merkezi'ni (444 51 22) arayınız.