

Obsługa panelu klienta

- [Instrukcja korzystania z panelu klienta](#)
- [Panel Klienta w THTG](#)

Instrukcja korzystania z panelu klienta

Instrukcja opisuje zasady korzystania z Panelu Klienta. Zawiera informacje dotyczące pierwszego logowania, zmiany hasła, przeglądu dostępnych funkcji oraz obsługi najważniejszych procesów, takich jak zarządzanie umowami, płatnościami, reklamacjami i odbiorami. Dokument ma na celu ułatwienie samodzielnej i bezpiecznej obsługi konta klienta.

Spis treści

1. Otrzymanie maila powitalnego
 2. Logowanie do panelu klienta
 3. Zmiana hasła tymczasowego
 4. Panel klienta – przegląd funkcji
 - Umowy
 - Reklamacje
 - Odbiory
 5. Anulowanie terminu odbioru
 6. Wylogowanie
-

1. Otrzymanie maila powitalnego

Po uruchomieniu konta klient otrzymuje wiadomość e-mail z adresu:

- **Adres nadawcy:** `DoNotReply@thtg.io`
- **Tytuł maila:** „Witamy w panelu klienta”



W treści maila znajdują się:

- tymczasowe hasło,
- przycisk „Zaloguj się”.

2. Logowanie do panelu klienta

1. Kliknij przycisk „Zaloguj się” w otrzymanym mailu.
2. Zostaniesz przekierowany do panelu klienta pod adresem:
[https://\[domena\].pk.thtg.io/](https://[domena].pk.thtg.io/)
3. Wprowadź swój tymczasowy login oraz hasło z maila.

Panel Klienta

Zaloguj

Nie posiadasz danych logowania?
Skontaktuj się ze swoim opiekunem!

THTG — the art of programming

Panel Klienta

Wprowadź kod weryfikacyjny, który został
przesłany na Twój adres email.

THTG — the art of programming

Twój kod do bezpiecznego logowania w Panelu Klienta inbox



DoNotReply
to patrycjabelecka1795+1

4:10 PM (0 minutes ago) ☆ 😊 ↶ ⋮

It looks like this message is in Polish
[Translate to English](#)

Dzień dobry,

Ten email został wysłany, ponieważ zaszło logowanie z uwierzytelnieniem
dwuskładnikowym do Twojego konta.

Kod weryfikacyjny:

805567

Kod jest ważny przez 15 minut.

Jeśli nie próbowałeś/aś się zalogować, zignoruj ten email lub skontaktuj się z
nami.

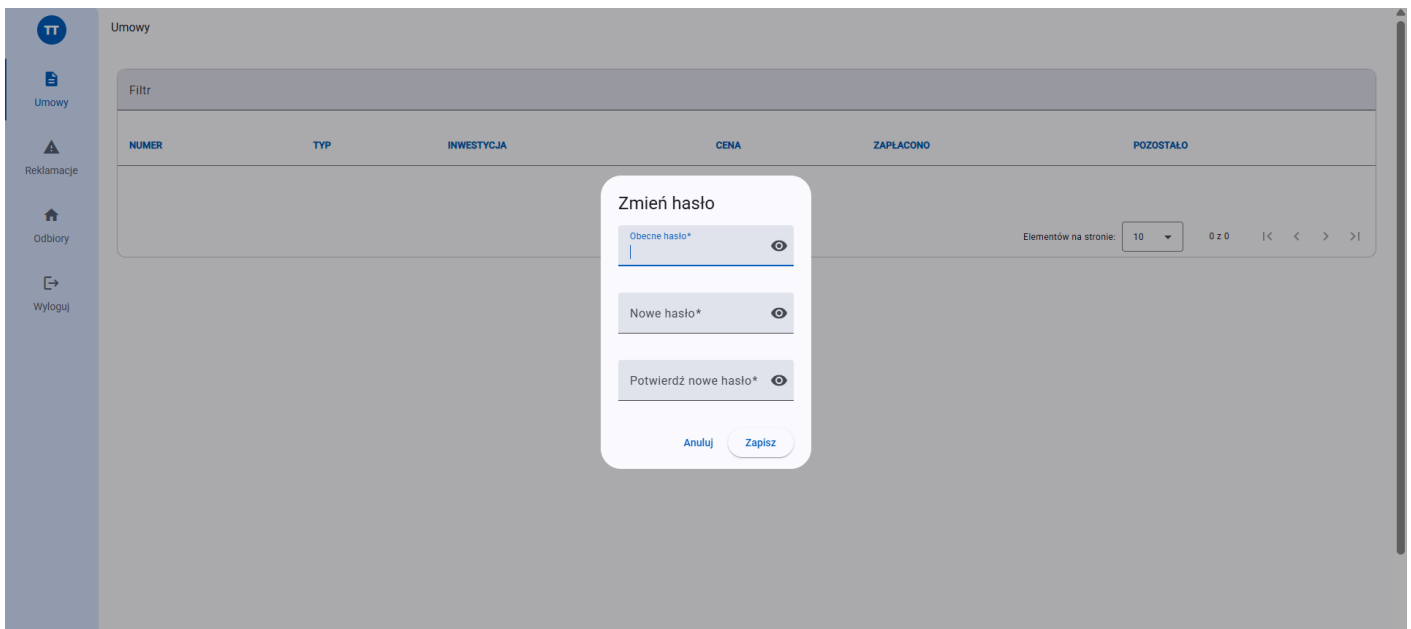
the art of programming — [thtg.pl](#)

Uwaga:

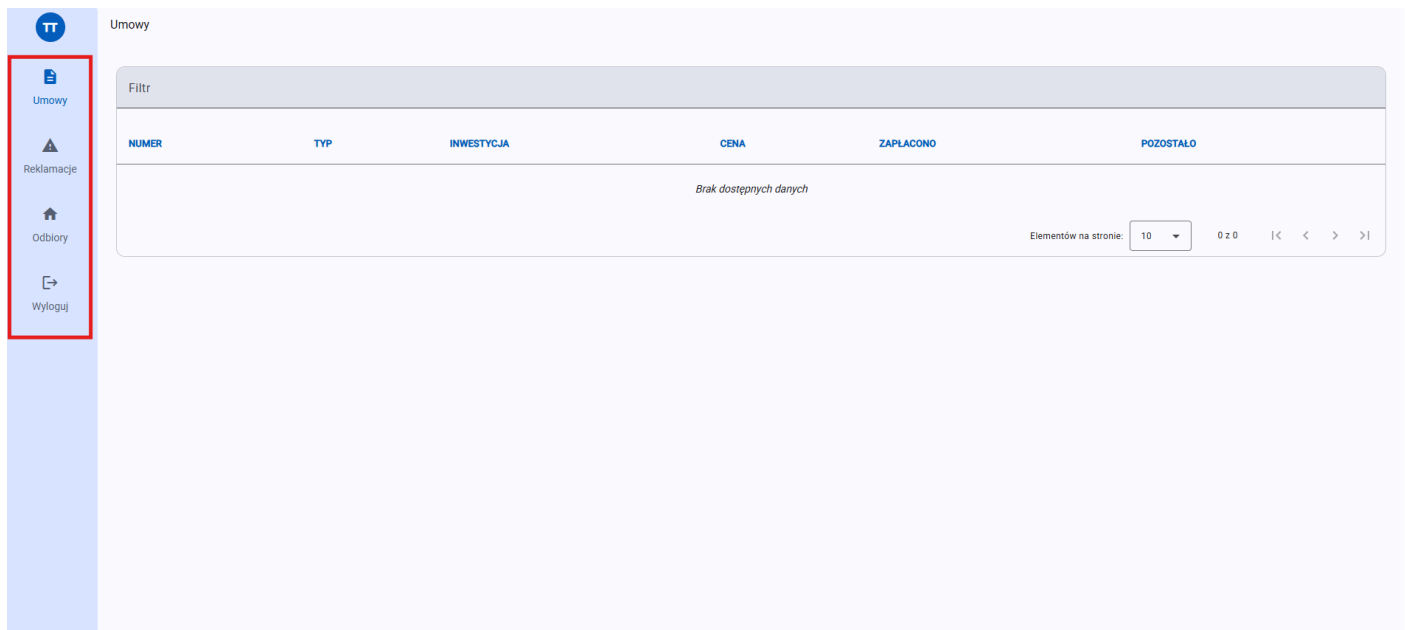
Przy każdym kolejnym logowaniu otrzymasz e-mail z **tokenem** do potwierdzenia logowania (MFA).

3. Zmiana hasła tymczasowego

1. Kliknij ikonę swoich inicjałów w lewym górnym rogu.
2. Wybierz opcję „**Zmień hasło**”.
3. Wprowadź:
 - obecne hasło tymczasowe,
 - nowe hasło.
4. Zatwierdź przyciskiem „**Zapisz**”.



4. Panel klienta – przegląd funkcji



Umowy

W tej sekcji znajdują się:

- wszystkie zawarte umowy,
- szczegóły zawartych umów,
- wszystkie przekazane faktury,
- dokumenty do umów.

Harmonogram płatności

Wyświetlana jest lista wszystkich zaplanowanych płatności (transz lub rat).

Dla każdej pozycji widoczne są:

- **Numer i nazwa transzy** – np. „Transza 2”, „Transza 3”, „Wpłata rezerwacyjna”,
- **Termin** – data, do kiedy należy dokonać płatności,
- **Kwota** – wysokość danej transzy lub raty,
- **Opłacono** – kwota już wpłacona dla danej transzy.

Płatności wyświetlane są w kolejności chronologicznej.

[illegible]

Faktury

Sekcja „**Faktury**” prezentuje informacje o fakturach VAT wystawionych do danej umowy.

Dokumenty

Sekcja „**Dokumenty**” wyświetla informacje o wszystkich dokumentach powiązanych z daną umową.

Reklamacje

- Możliwość dodania reklamacji po odbiorze.
- Dostępna jest lista wszystkich reklamacji.

PB

Umowy

Reklamacje

Odbiory

Wyloguj

Reklamacje

Dodaj reklamację

Filtr

STATUS	UMOWA	ZGŁASZAJĄCY	PRODUKT	OPIS	DATA UTWORZENIA
Utworzono	R 194/12/2025/PB	Patrycja Bielecka	169	problem1	12 gru 2025
Utworzono	R 194/12/2025/PB	Patrycja Bielecka	169	problem z drzwiami	8 sty 2026

Elementów na stronie: 10 1 - 2 z 2 |< < > >|

Komentarze i komunikacja z opiekunem

Po otwarciu wybranej reklamacji dostępna jest sekcja **Komentarze**, umożliwiająca komunikację pomiędzy klientem a opiekunem prowadzącym sprawę.

Komentarze (5)		
	Patrycja Bielecka Test Proszę o informację o postępach pracy	23 cze 2026, 10:51:11
	Patrycja Bielecka Termin rozwiązania reklamacji to druga połowa lipca	23 cze 2026, 11:01:47
	Patrycja Bielecka Test Dziękuję za informację! Proszę o kontakt w określonym wyżej terminie	23 cze 2026, 11:02:44
	Patrycja Bielecka TEST komentarz THGT	23 cze 2026, 11:32:46
	Patrycja Bielecka TEST komentarz KLIENT	23 cze 2026, 11:35:35
Dokument - Podejmowanie akcji.pdf		

Dostępne funkcje

- przegląd historii korespondencji,
- dodawanie nowych komentarzy,
- dołączanie załączników do wiadomości,
- bieżąca komunikacja dotycząca reklamacji.

Dodawanie komentarza

1. Otwórz wybraną reklamację.
2. Przejdź do sekcji **Komentarze**.
3. Wpisz wiadomość w polu „**Dodaj komentarz...**”.
4. W razie potrzeby dodaj załącznik za pomocą ikony spinacza.
5. Kliknij „**Zapisz**”.

Po zapisaniu komentarz będzie widoczny dla wszystkich uczestników sprawy.

Powiadomienia e-mail

Jeżeli opiekun doda nowy komentarz do reklamacji:

- klient otrzyma automatyczne powiadomienie e-mail,
- wiadomość poinformuje o nowym komentarzu,
- pełna treść korespondencji będzie dostępna po zalogowaniu do Panelu Klienta.

Jeżeli opiekun zmieni status reklamacji:

- klient otrzyma automatyczne powiadomienie e-mail

Dzień dobry,

Dodano nowy komentarz do reklamacji ZBO-1/R/106.

[Przejdź do komentarza](#)

the art of programming ————— thtg.pl

Funkcje sekcji Reklamacje

- **Dodaj reklamację** – zgłoszenie nowej reklamacji,
- **Filtr** – wyszukiwanie reklamacji według kryteriów (np. status, umowa, zgłaszający).

Tabela reklamacji zawiera:

- **Status** – etap przetwarzania (np. *Utworzono*),
- **Umowa** – numer powiązanej umowy,
- **Zgłaszający** – imię i nazwisko osoby zgłaszającej,
- **Produkt** – identyfikator produktu lub elementu umowy,
- **Opis** – krótki opis problemu (np. *„problem z pękniętą ścianą”*).
- **Data wykrycia usterki** - data stwierdzenia wystąpienia usterki.
- **Data utworzenia** - data rejestracji zgłoszenia w systemie.

The screenshot displays the 'Reklamacje' (Claims) section of a web application. The interface includes a sidebar with navigation links (Pulpit, Umowy, Reklamacje, Odbiory, Wyloguj), a main header with 'Reklamacje' and a 'Dodaj reklamację' button, and a table of claims. A modal window for adding a new claim is open, showing fields for 'Umowa*' (D 152/12/2025), 'Składowe umowy*', 'Data wykrycia usterki*', 'Opis i proponowane rozwiązanie', and a file upload section for attachments. The background table lists claims with columns for STATUS, UMOWA, ZGŁASZAJĄCY, and PROD. The right side of the table shows dates for DATA WYKRYCIA USTERKI and DATA UTWORZENIA.

STATUS	UMOWA	ZGŁASZAJĄCY	PROD
Utworzono	D 152/12/2025	Ievgeniia Petralieva	255
Zamknięta	D 152/12/2025	Ievgeniia Petralieva	255
Utworzono	D 152/12/2025	Ievgeniia Petralieva	255
Odrzucona	D 152/12/2025	Ievgeniia Petralieva	255

DATA WYKRYCIA USTERKI	DATA UTWORZENIA
2 lut 2025	2 lut 2025
20 kwi 2025	20 kwi 2025
21 maj 2025	21 maj 2025
21 maj 2025	21 maj 2025

Uwaga: Po najechaniu kursorem na status reklamacji wyświetli się krótki opis jego znaczenia. Szczegółowe informacje o wszystkich statusach są dostępne po kliknięciu ikony ⓘ.

demo.pl.thtg.pl/claims/9000b715-05fa-42ba-8471-3542d5d4a273

thtg

Reklamacja / Szczegóły reklamacji BIA/R/87

Reklamacja Utworzono ⓘ

Utworzono Reklamacja została zarejestrowana i oczekuje na weryfikację

ZGŁASZAJĄCY

Ievgeniia Petralieva

DATA WYKRYCIA USTERKI

2.02.2026

IDENTYFIKATOR UMOWY

D 152/12/2025

IDENTYFIKATOR PRODUKTU

255

OPIS

Drzwi zewnętrzne się osunęły i nie zamykają się

Komentarze

Brak komentarzy. Bądź pierwszym, który go doda!

Dodaj komentarz

Zapisz

Przewodnik statusów reklamacji

Obecny status
Utworzono Reklamacja została zarejestrowana i oczekuje na weryfikację.
W trakcie Reklamacja jest w trakcie weryfikacji i przetwarzana przez zespół.
Zaakceptowana Reklamacja została zaakceptowana.
Odrzucona Reklamacja została odrzucona.
Zamknięta Reklamacja została zakończona i zamknięta.

Zamknij

Komentarze i komunikacja z opiekunem

Po otwarciu szczegółów reklamacji dostępna jest sekcja **Komentarze**, umożliwiająca komunikację pomiędzy klientem a opiekunem.

Dostępne funkcje

Odbiory

Panel umożliwia samodzielne umówienie się na odbiór.

Umów odbiór

← Powrót do odbiorów

Umów się aby odebrać mieszkanie

< 30.01.2026 >

	niedziela sty 25	poniedziałek sty 26	wtorek sty 27	środa sty 28	czwartek sty 29	piątek sty 30	sobota sty 31
08:00		Kliknij aby wybrać przedział czasu		Kliknij aby wybrać przedział czasu			
09:00		Kliknij aby wybrać przedział czasu	Kliknij aby wybrać przedział czasu	Kliknij aby wybrać przedział czasu	Kliknij aby wybrać przedział czasu		
10:00		Kliknij aby wybrać przedział czasu		Kliknij aby wybrać przedział czasu			
11:00		Kliknij aby wybrać przedział czasu	Kliknij aby wybrać przedział czasu	Kliknij aby wybrać przedział czasu	Kliknij aby wybrać przedział czasu		
12:00		Kliknij aby wybrać przedział czasu		Kliknij aby wybrać przedział czasu			
13:00		Kliknij aby wybrać przedział czasu	Kliknij aby wybrać przedział czasu	Kliknij aby wybrać przedział czasu	Kliknij aby wybrać przedział czasu		
14:00							
15:00							
16:00							
17:00							

Proces umawiania odbioru

1. Wybierz umowę, której dotyczy odbiór.
2. Kliknij **„Dodaj odbiór”**.
3. Kliknij w kalendarz.
4. Wybierz dostępny dzień.
5. W kolumnach godzin wybierz wolny slot czasowy.

Po wyborze pojawi się podsumowanie **„Wybrane okno czasowe”**, np.:

- Data: 16 gru 2025
- Godzina: 15:00 – 16:00

Opcjonalnie możesz dodać notatki (np. specjalne wymagania dotyczące odbioru).

Aby zakończyć:

1. Sprawdź wszystkie dane.
2. Kliknij przycisk **„Umów się”** (na dole formularza).

Po zaakceptowaniu odbioru przez firmę deweloperską:

- zaplanowany odbiór będzie miał status „Zaakceptowana” w Panelu klienta,
- klient otrzyma automatyczną wiadomość e-mail z informacją o akceptacji terminu.

Filtr					
NUMER	STATUS	UMOWA	DATA	PRZEDZIAŁ CZASU	POWÓD ANULOWANIA
	Zaakceptowana	D 152/12/2025	5 lut 2026	09:00 - 11:00	

Elementów na stronie: 10 1 - 1 z 1 |< < > >



Komentarze i komunikacja z opiekunem

Po otwarciu szczegółów reklamacji dostępna jest sekcja **Komentarze**, umożliwiająca komunikację pomiędzy klientem a opiekunem.

Anulowanie odbioru przez firmę

W przypadku, gdy firma deweloperska anuluje zaplanowany termin odbioru:

- zaplanowany odbiór zostaje anulowany w systemie,
- klient otrzyma automatyczną wiadomość e-mail z informacją o anulowaniu terminu.

Temat wiadomości e-mail:

“Termin odbioru został anulowany”

Dzień dobry,

Termin odbioru dla umowy D 151/12/2025 został anulowany. Proszę wybrać nowy termin.

[Przejdź do umowy](#)

the art of programming ——— thtg.pl

W treści wiadomości znajduje się informacja o anulowaniu odbioru oraz dane dotyczące wcześniej zaplanowanego terminu.

6. Wylogowanie

Po zakończeniu pracy w panelu klienta kliknij „**Wyloguj**” w lewym menu.

Panel Klienta w THTG

Instrukcja opisuje konfigurację oraz obsługę Panelu Klienta w systemie THTG po stronie administratora. Zawiera informacje dotyczące tworzenia kont klientów, ustawień dokumentów, zarządzania dostępnością terminów odbiorów oraz obsługi odbiorów i reklamacji. Dokument ma na celu ułatwienie prawidłowego przygotowania systemu oraz sprawnej obsługi klientów.

Spis treści

1. [Tworzenie konta w Panelu Klienta](#)
2. [Konfiguracja dokumentów](#)
3. [Ustawienie dostępności slotów do odbioru](#)
4. [Odbiory](#)
5. [Reklamacje](#)

1. Tworzenie konta w Panelu Klienta

Po włączeniu modułu Panel Klienta w THTG konto tworzy się automatycznie dla wszystkich nowych klientów w momencie zawarcia umowy. Dla już istniejących klientów konto można utworzyć ręcznie:

- Wchodzimy w modul **Kontakty** → zakładka **Klienci** → wybieramy klienta → trzy kropki po lewej → **Utwórz konto**

demo.thtg.io/contacts/clients

Kontakty Klienci

Leady **Klienci** Kontrahenci Poznawanie potrzeb

Dodaj klienta

1 ☒ Szukaj (Imię i nazwisko, Nazwa firmy, PESEL, Pozycja w Symfonii, Telefon, Email)

3	Imię i nazwisko	Opiekun	Email	Telefon	Data dodania	Źródło dotarcia	Oddział
:	Maria Nowak	Katarzyna Holewa	katarzyna.holewa@tht		6.02.2026, 14:00	www	Oddział Julian
✎		Rafał Stacha	madamska@thtg.pl	+48753698745	4.02.2026, 14:01	www	Oddział Główny
↻		Julia Utrata	sbala@op.pl	+48503201201	4.02.2026, 12:07	www	Oddział Główny
		Julia Utrata	szymon.cz@op.pl		4.02.2026, 08:39	www	Oddział Główny
+		Julia Utrata	mdzierwa@pl.pl	+48540502502	2.02.2026, 11:19	Wizyta w biurze	Oddział Główny
		Patrycja Bielecka	m@thtg.pl		26.01.2026, 14:56	www	Oddział Główny
:	Aleksandra Dulewicz	Julia Utrata		+48512363636	26.01.2026, 09:51	Wizyta w biurze	Oddział Główny
:	TEST111 TEST111	Patrycja Bielecka	patrycjabielecka1795+		16.01.2026, 13:58	Landing Page	Oddział Główny
:	Kasia Janda	Rafał Stacha	kjanda@thtg.pl	+48753951742	13.01.2026, 22:01	facebook	Oddział Główny
:	Jan Nowacki	Patrycja Bielecka	jnowaaak@thtg.pl		13.01.2026, 13:31	Import	Oddział Główny

1 - 10 z 399

Edytuj
Wyślij do Symfonii
Utwórz konto

Aby sprawdzić, czy konto zostało utworzone:

- Wchodzimy w kartę klienta
- Na zakładce **Informacje** w kafelku **Dane podstawowe** widnieje zapis: **Konto w PK: Tak albo Nie**

Kontakty Maria Nowak

Informacje Leady Rozmowy Korespondencja Ankiety Ofer

Edytuj klienta Dodaj lead Dodaj rozmowę Dodaj ankietę Dodaj ofertę Dodaj rezerwację wstępną Dodaj umowę

Dane podstawowe

Imię: Maria
Drugie imię:
Nazwisko: Nowak
Email: katarzyna.holewa@thtg.pl
Telefon:
Firma:
Symfonia - pozycja:
Konto w PK: Tak

Dane dodatkowe

Data urodzenia:
Miejsce urodzenia:
Obywatelstwo:
PESEL:
NIP:
Imię ojca:
Imię matki:
Nazwisko panieńskie:
Stan cywilny:
Status majątkowy:
Płeć:

⚠ **Uwaga:**

- Konto klienta tworzy się poprawnie tylko wtedy, gdy adres e-mail klienta jest **unikalny** w systemie.
- Jeżeli na umowie są dwaj klienci, oboje muszą mieć poprawne adresy e-mail – **unikalne** dla każdego z nich.
- Konto tworzy się dla każdego klienta przypisanego do umowy.
- W swoim Panelu Klienta klient widzi wszystkie swoje umowy.
- Adres e-mail klienta musi być **realny** – system sprawdza go pod kątem spamu.

2. Konfiguracja dokumentów wyświetlanych w Panelu Klienta

Aby ustawić, które dokumenty są widoczne w Panelu Klienta:

- Wchodzimy w **Ustawienia** → **Oferty i umowy** → **Kategorie dokumentów do umowy**
- Kolumna **Synchronizuj z PK** określa, czy dany dokument będzie widoczny w Panelu Klienta.

demo.thtg.io/settings/contractFileCategory

Kategorie dokumentów dla umowy

Organizacja Kontakty

Oferty i umowy 2 Budżet i harmonogram

Moduł budowlany Wysyłka wiadomości

KATEGORIE DOKUMENTÓW DLA UMOWY 3 SZABLONY TRANSZ POWODY ANULOWANIA REZERWACJI WSTĘPNYCH KATEGC

Dodaj

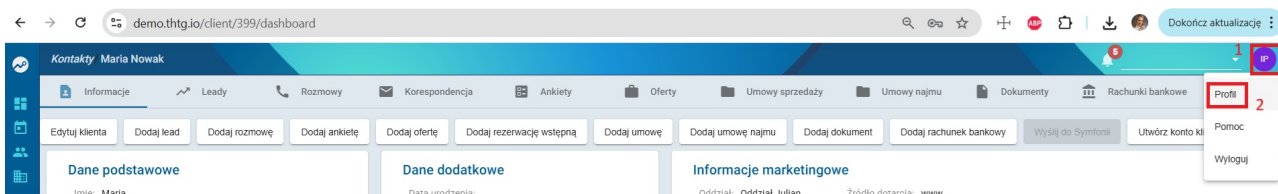
Szukaj (Nazwa)

	Nazwa ^	Synchronizuj z PK 4
:	Dane dla notariusza	Nie
:	Dokumenty do banku	Nie
:	Prospekt informacyjny	Tak
1 :	Umowa deweloperska	Tak
:	umowa na wykończenie	Nie
:	Umowa najmu	Nie
:	Umowa przedwstępna	Tak
:	Umowa rezerwacyjna	Tak
:	Umowa sprzedaży	Nie

3. Ustawienie dostępności slotów do odbioru

Osoba odpowiedzialna za odbiory ustawia sloty w THTG:

1. W prawym górnym rogu klikamy inicjały → **Profil** → zakładka **Ustawienia slotów odbiorów**



2. Klikamy przycisk **Dodaj dostępność** i uzupełniamy pola:

- **Inwestycja** – wybieramy inwestycję, dla której ustawiamy dostępne sloty odbiorów.
- **Zakres dat** – określamy przedział czasowy, w którym będą dostępne terminy odbiorów.
- **Interwał przedziałów czasowych** – ustawiamy długość jednego terminu odbioru (w minutach).
- **Dla każdego dnia tygodnia** – wprowadzamy dostępne godziny, w których możliwe są odbiory.

Ważne informacje:

- Data początkowa w polu „**Zakres dat**” jest datą rozpoczęcia odbiorów mieszkań dla danej inwestycji.
- Jeśli kilka osób ustawi dostępność dla tej samej inwestycji, najwcześniejsza data w polu „**Zakres dat**” określa początek odbiorów mieszkań.
- Żeby w kalendarzu odbiorowym **pojawiły się inwestycje**, trzeba udostępnić w panelu klienta przynajmniej jedną umowę dla tej inwestycji.

4. Odbiory

Po utworzeniu odbioru w Panelu Klienta:

- Odbiór trafia do systemu THTG → Obsługa klienta → zakładka **Odbiory**

- Odbiór pojawia się w kalendarzu opiekuna jako zdarzenie „**Odbiór**”
- Jeśli w ustawieniach systemu włączono powiadomienia e-mail o zdarzeniach w kalendarzu, opiekun otrzyma wiadomość e-mail.

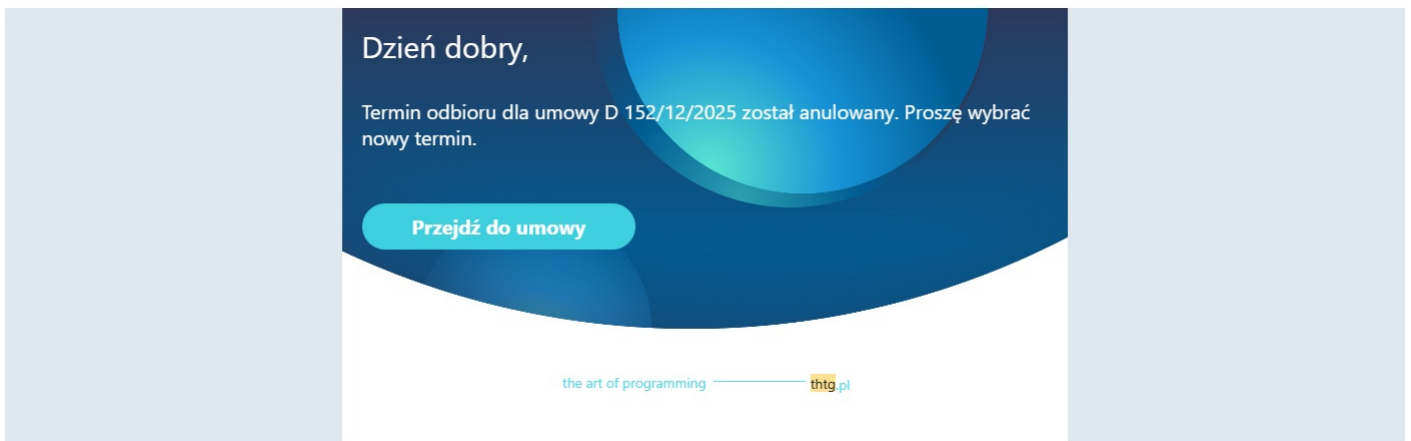
Jeżeli termin odbioru jest odpowiedni – nie wykonujemy żadnych działań.

Jeżeli termin odbioru nie pasuje – usuwamy odbiór:

- Obsługa klienta → zakładka **Odbiory**
- Wybieramy właściwy odbiór → trzy kropki po lewej → **Usuń**

Po usunięciu odbioru w THTG:

- Zaplanowany odbiór zostaje anulowany w systemie
- Klient otrzyma automatyczną wiadomość e-mail z informacją o anulowaniu terminu
- ⚠ **Uwaga:** Slot nie wróci do kalendarza po jego usunięciu w odbiorach.



5. Reklamacje

Po utworzeniu reklamacji w Panelu Klienta:

- Reklamacja trafia do systemu THTG → Obsługa klienta → zakładka **Reklamacje**
- Przy zmianie **statusu Reklamacji** w THTG - klient otrzymuje powiadomienie na adres mailowy
- Przy wprowadzeniu **Planowanej daty realizacji usterki przez wykonawcę** w THTG będzie ona widoczna w Panelu klienta