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:

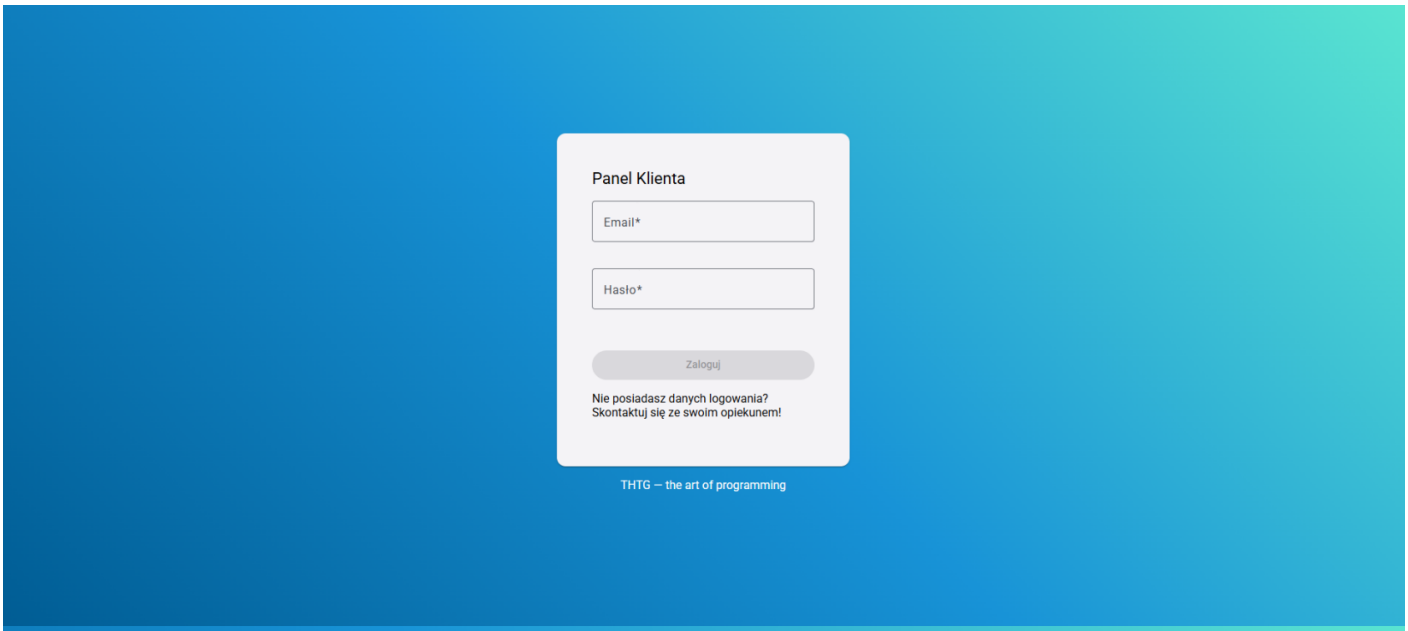
- tymczasowe hasło,
- przycisk **„Zaloguj się”**.

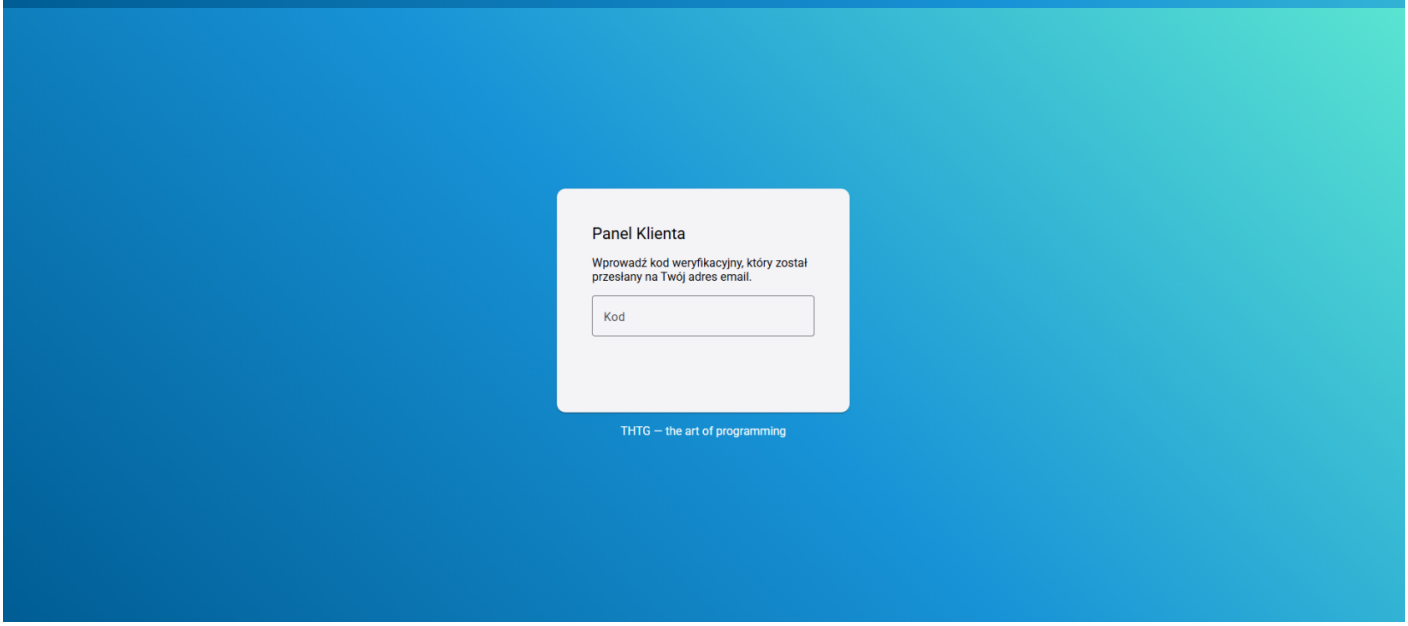
> **Uwaga:**
> Jeśli nie otrzymasz wiadomości, sprawdź folder **SPAM**.

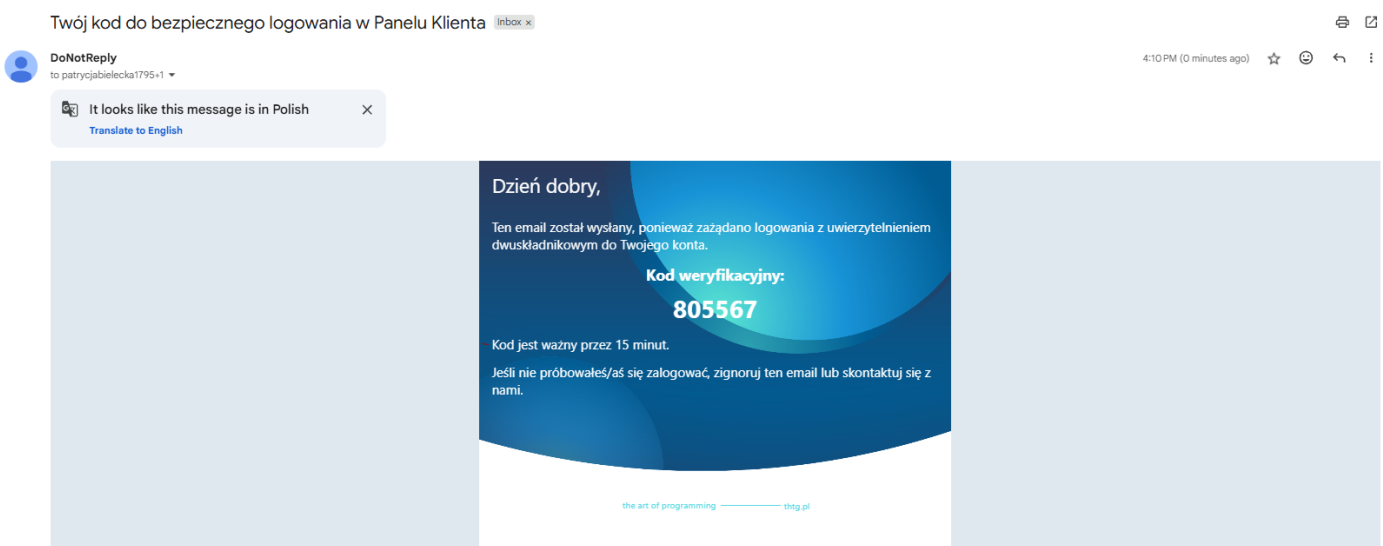
---

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/
3. Wprowadź swój tymczasowy login oraz hasło z maila.


Panel Klienta
Email*
Hasło*
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.
Kod
THTG – the art of programming

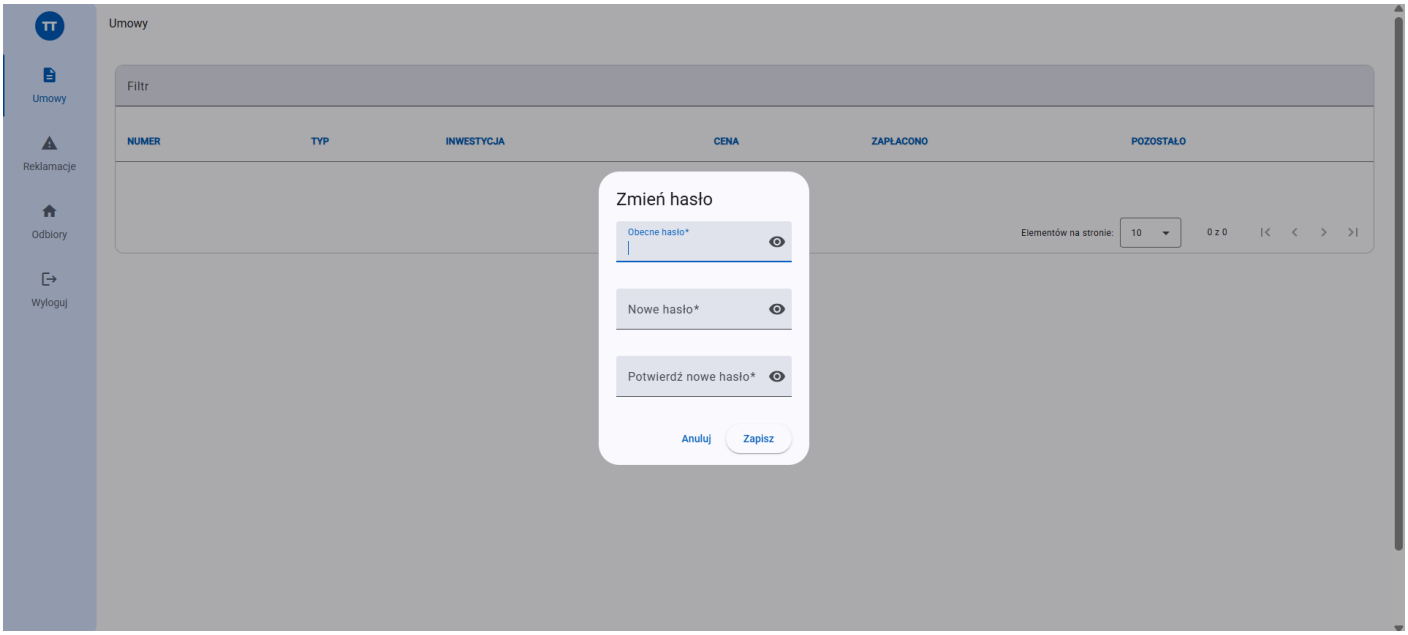

Twój kod do bezpiecznego logowania w Panelu Klienta
Inbox
DoNotReply
to patrycjabielecka1795+1
4:10 PM (0 minutes ago)
It looks like this message is in Polish
Translate to English
Dzień dobry,
Ten email został wysłany, ponieważ zażądano logowania z uwierzytelnieniem dwuskładnikowym do Twojego konta.
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).

---

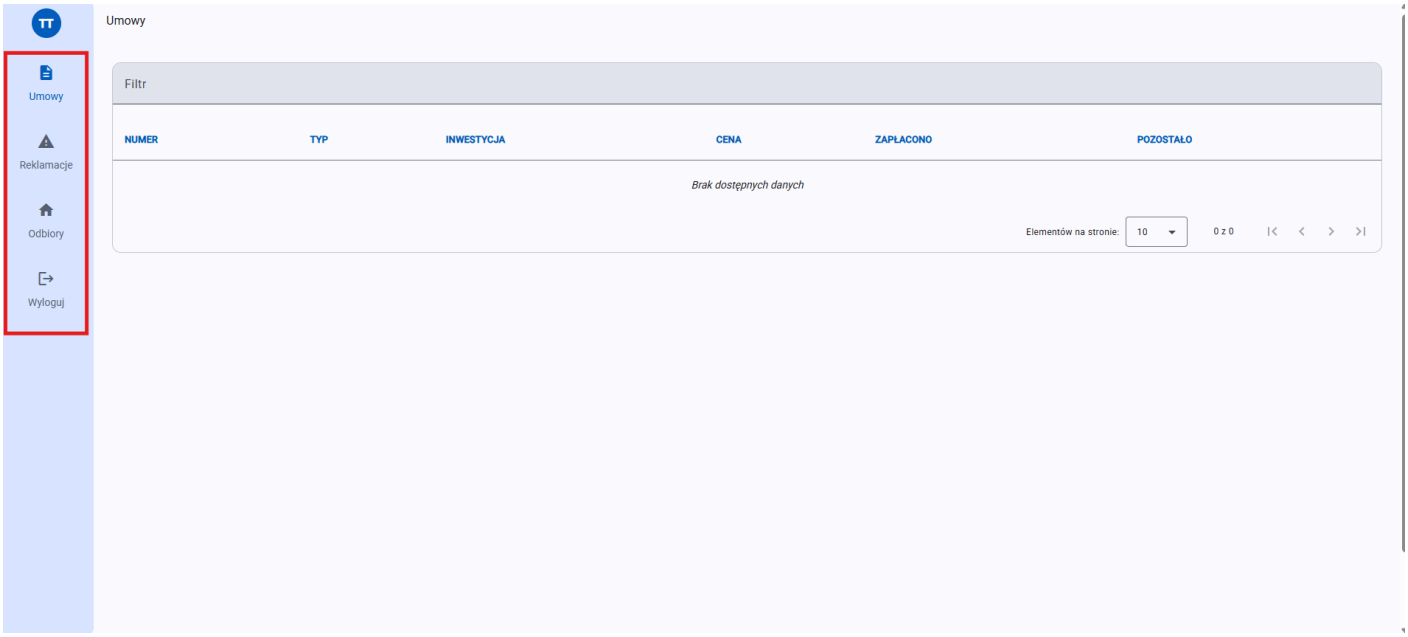
3. Zmiana hasła tymczasowego

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.

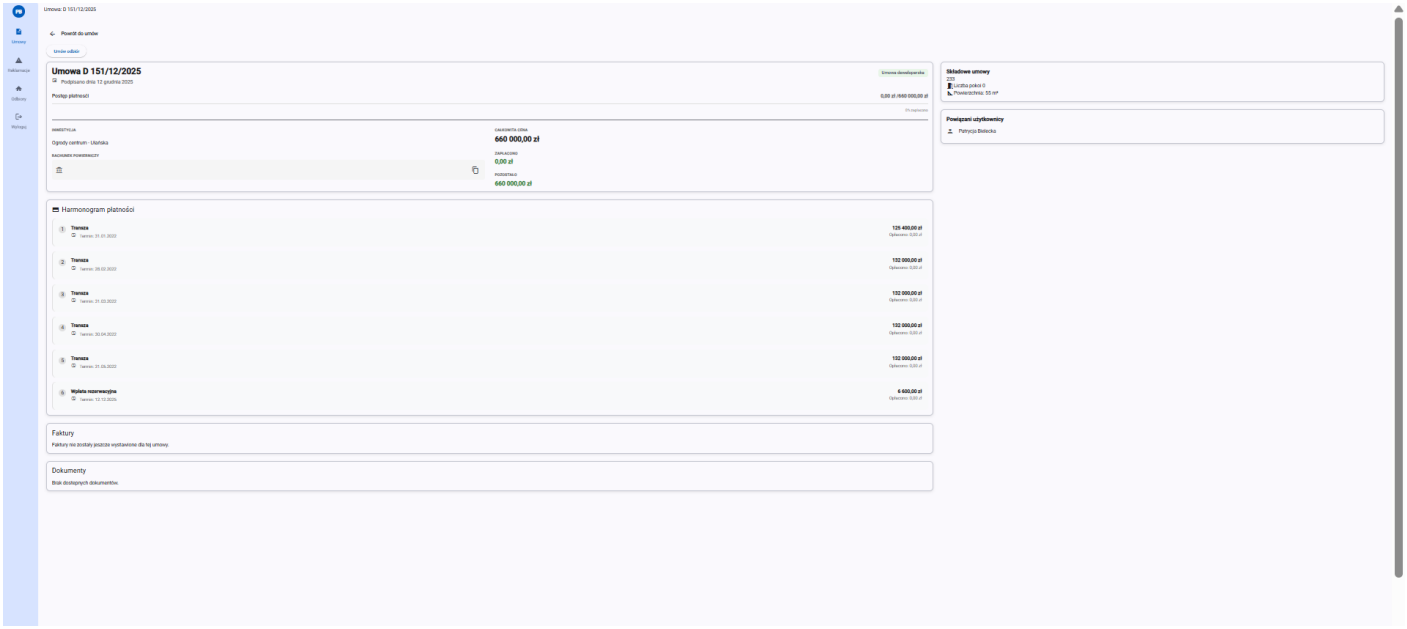
Harmonogram płatności

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.



Faktury

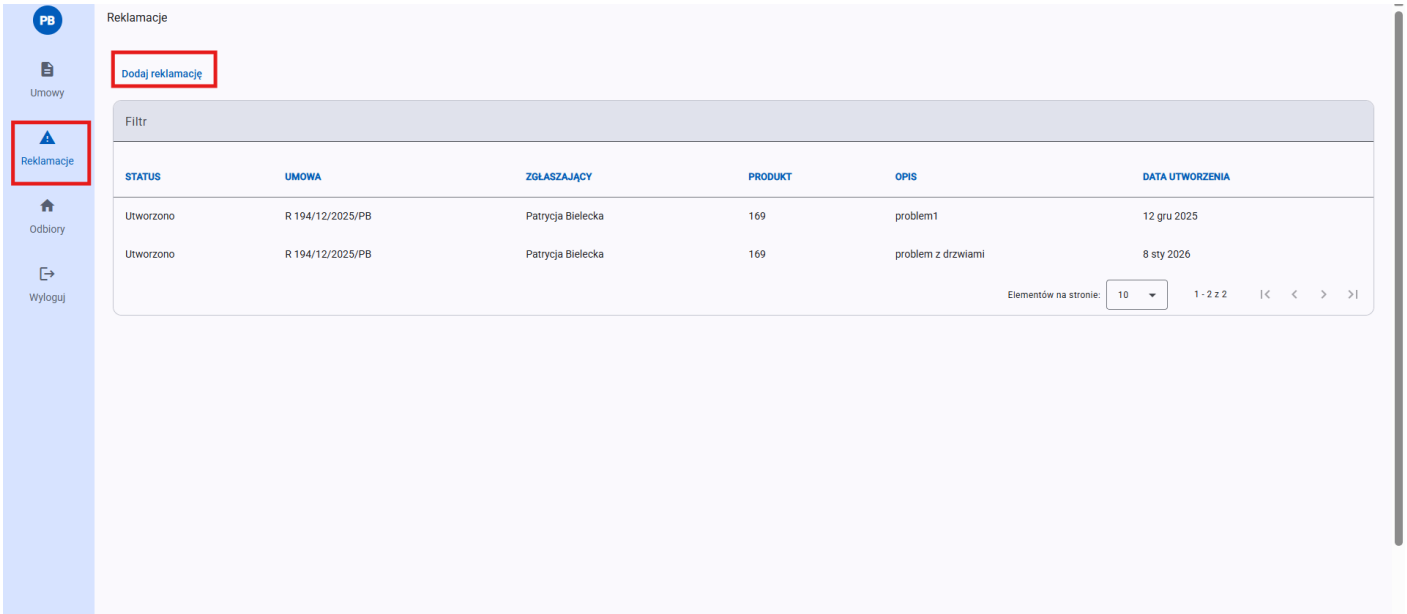
Sekcja **„Faktury”** prezentuje informacje o fakturach VAT wystawionych do danej umowy.

Dokumenty

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

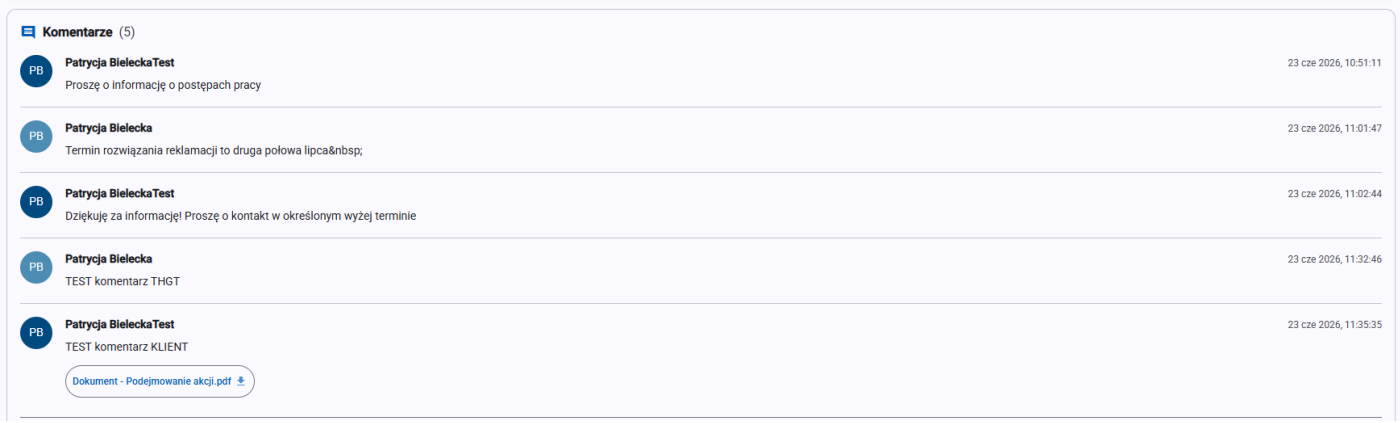
Reklamacje

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



Komentarze i komunikacja z opiekunem

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



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:

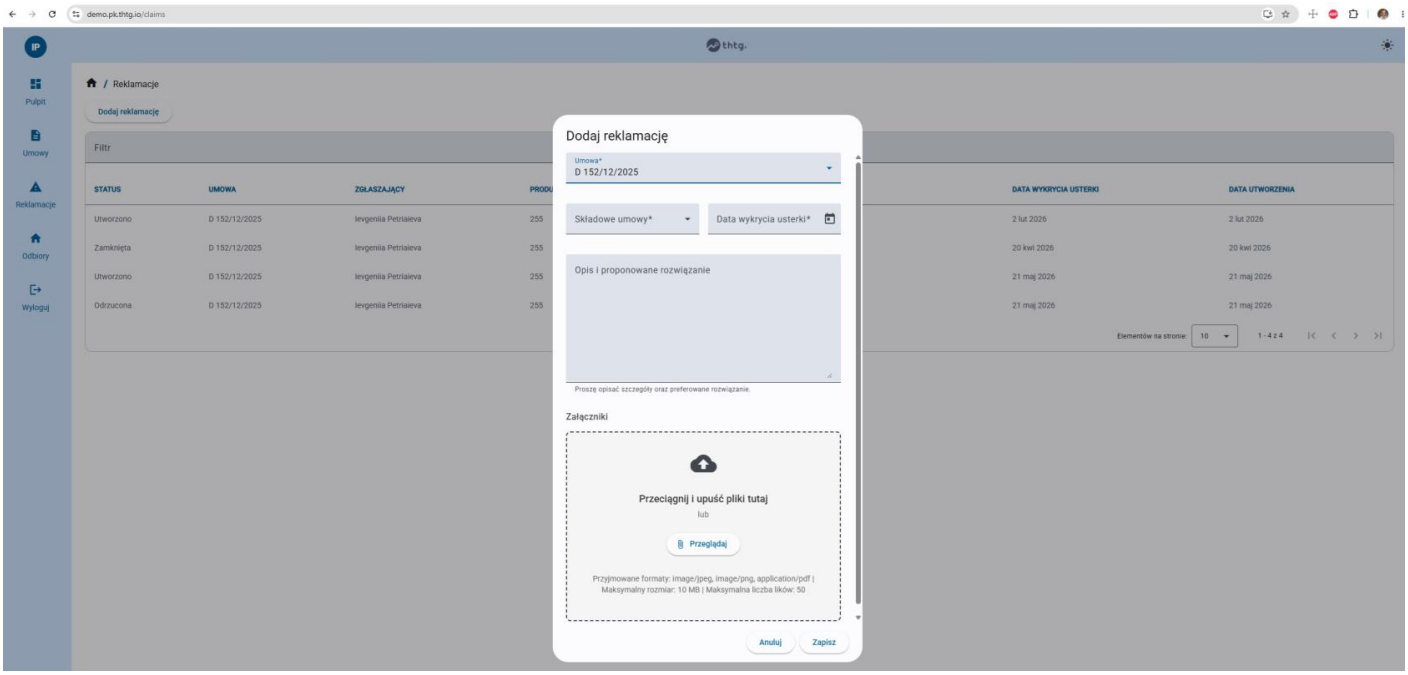
- klient otrzyma automatyczne powiadomienie e-mail

Funkcje sekcji Reklamacje

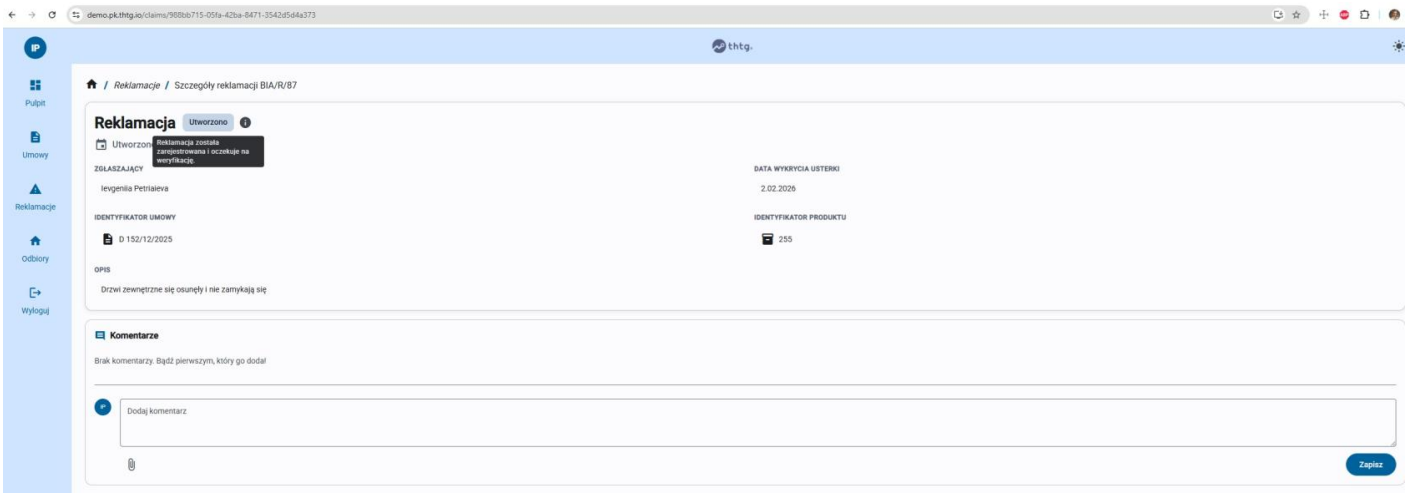
- **Dodaj reklamację** – zgłoszenie nowej reklamacji,
- **Filtr** – wyszukiwanie reklamacji według kryteriów (np. status, umowa, zgłaszający).

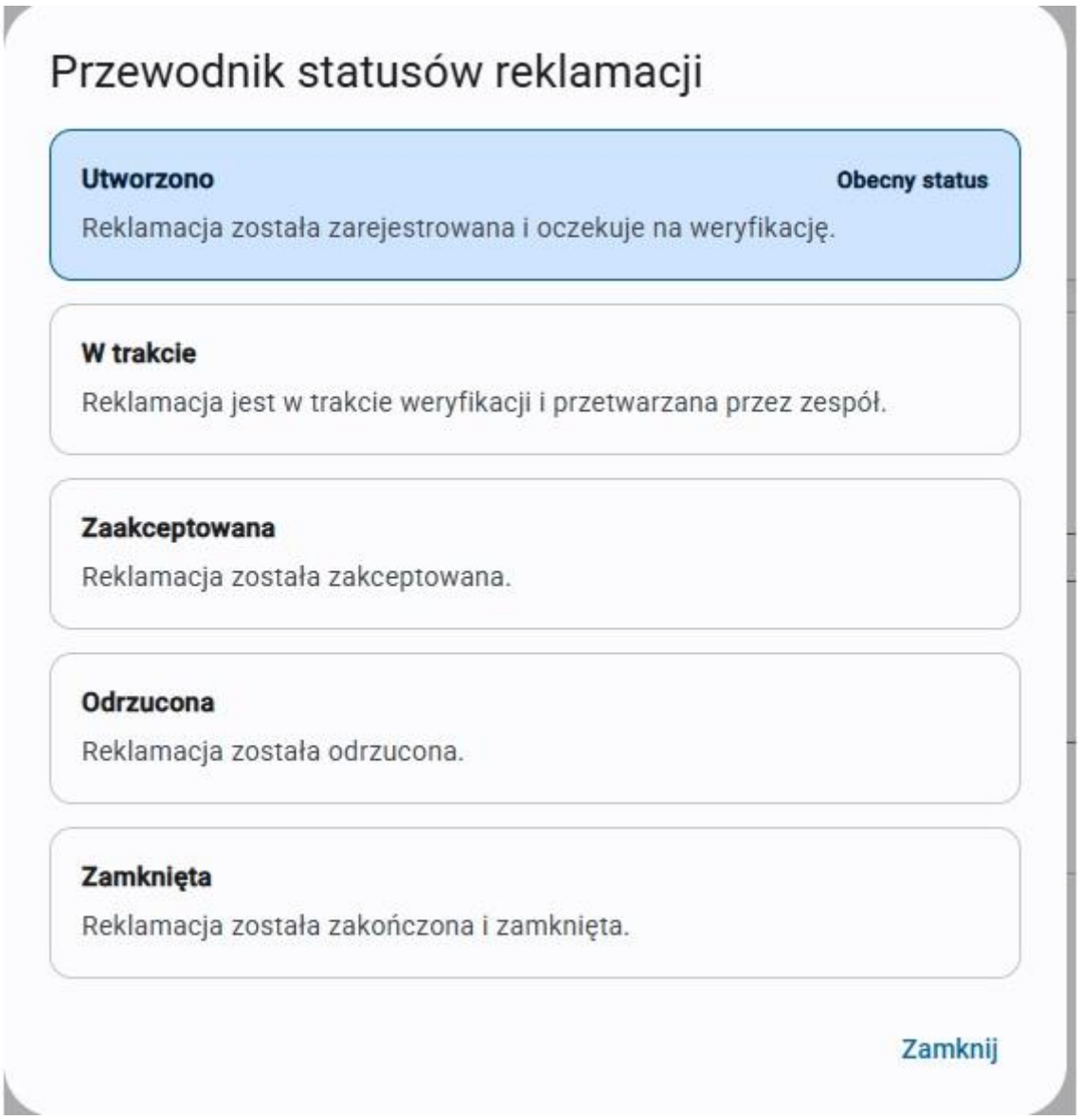
Tabela reklamacji zawiera:

- **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.



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





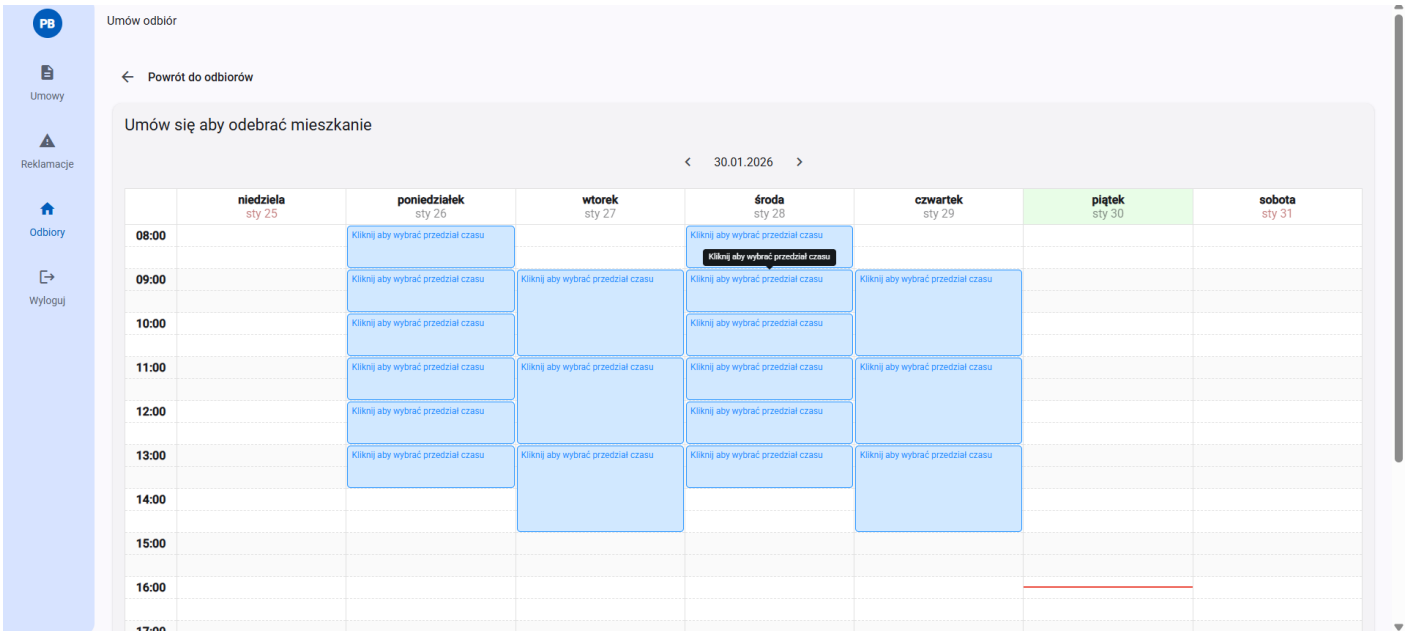
Komentarze i komunikacja z opiekunem

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

Dostępne funkcje

Odbiory

Panel umożliwia samodzielne umówienie się na odbiór.



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*

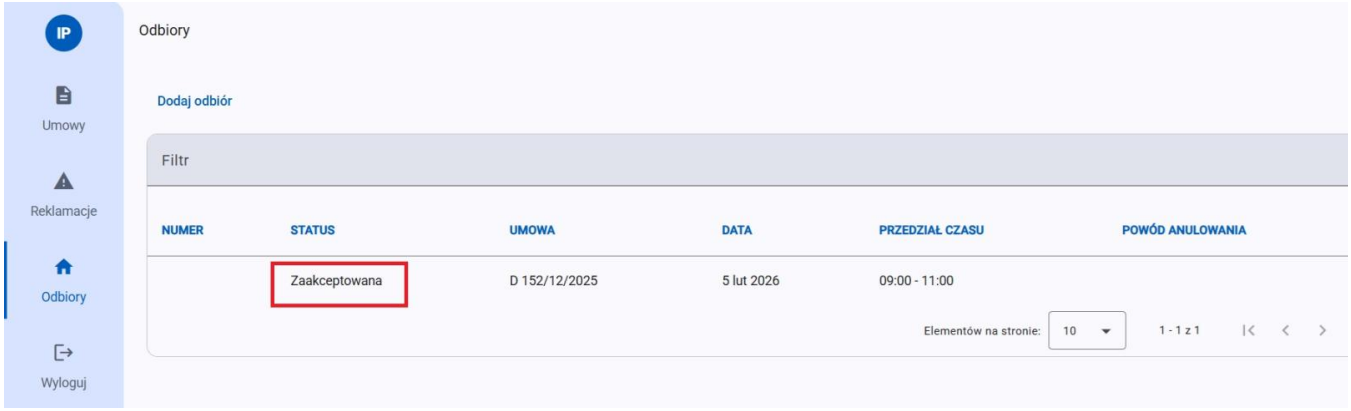
Opcjonalnie możesz dodać notatki (np. specjalne wymagania dotyczące odbioru).

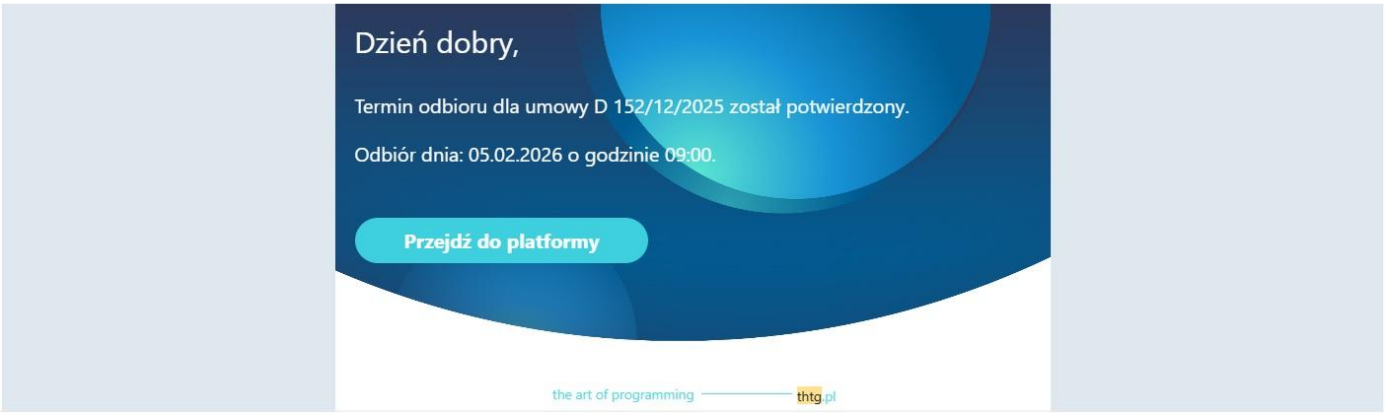
Aby zakończyć:

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.





Komentarze i komunikacja z opiekunem

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

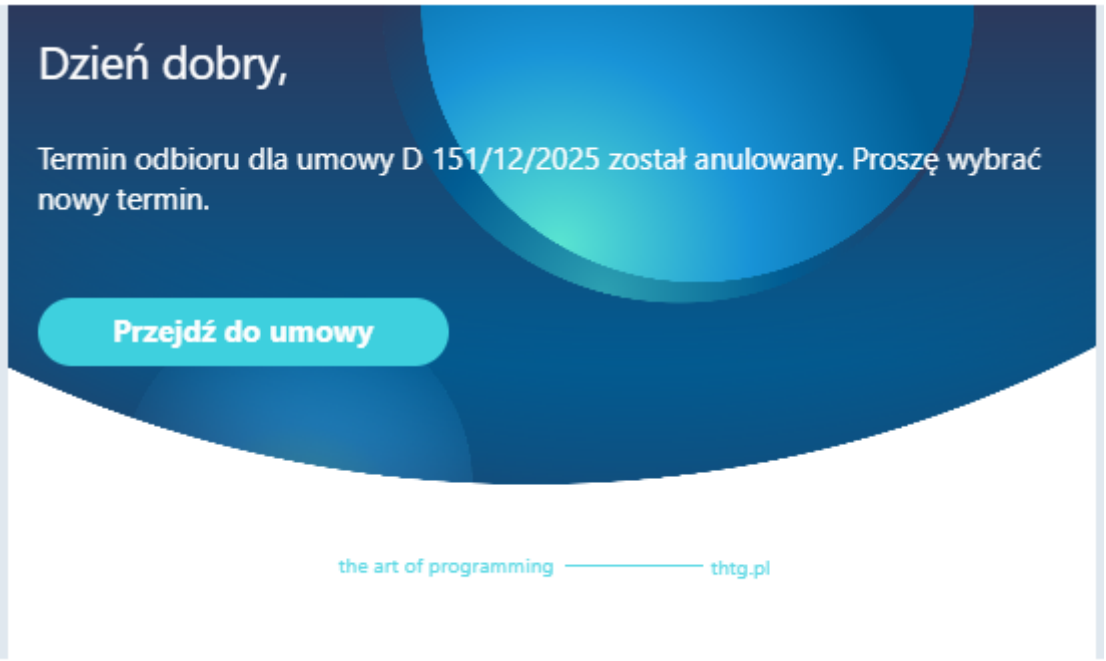
Anulowanie odbioru przez firmę

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”



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.

Wersja #11
Utworzono 2026-01-30 16:05:14 CET przez Patrycja
Zaktualizowano 2026-09-14 15:03:52 CEST przez Ievgeniia