


# Manuál aplikace Můj domov

Heimstaden
přátelský domov

# Obsah


Aktivace přístupu do aplikace

Změna hesla

Zapomenuté heslo

Notifikace a aktualizace

Základní menu

- Profil
- Zprávy
- Smlouvy
- Požadavky
  - Administrativní požadavky
  - Technické požadavky
- Dokumenty
- Rezervace

Co ještě najdete na webovém portálu Můj domov




# Aktivace přístupu do aplikace

1 → 4

1

Kontaktujte nás prostřednictvím chatu na webu **heimstaden.cz** nebo prostřednictvím klientské linky 606 285 285

2

Na váš e-mail zašleme přihlašovací údaje k zákaznickému účtu včetně uživatelského jména a odkazů pro aktivaci účtu a stažení mobilní aplikace.

K aktivaci zákaznického účtu potřebujeme mít vaši aktuální e-mailovou adresu a telefonní číslo. Pokud jste nám tyto údaje dosud
neposkytli nebo se u vás nedávno změnily, prosíme, abyste nám je sdělili.

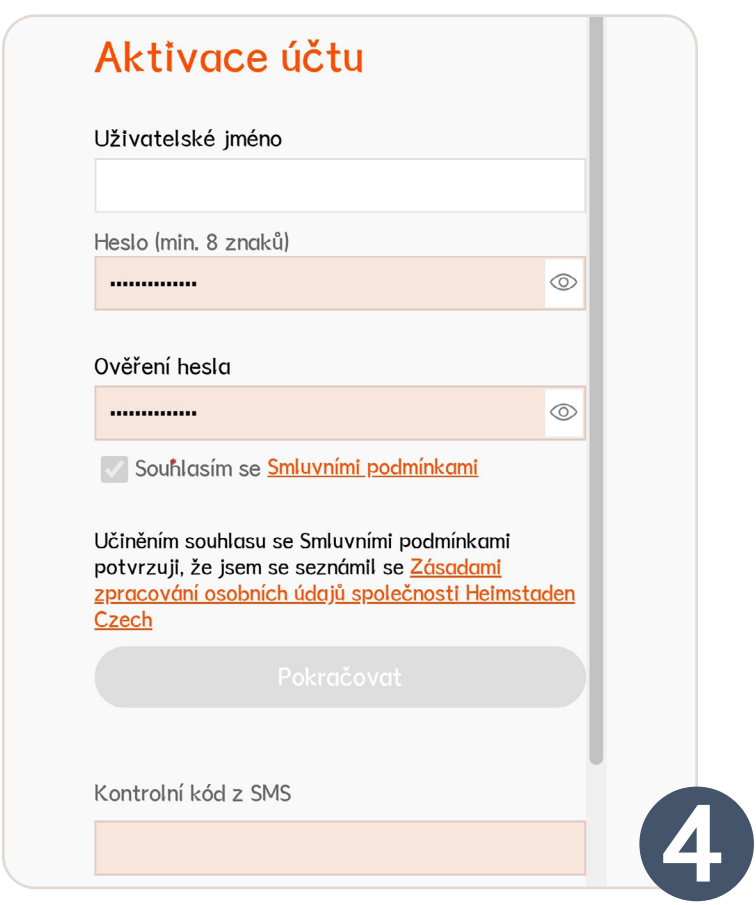


Aktivaci svého účtu poté provedete podle instrukcí zaslaných e-mailem.

Budete vyzváni k **vytvoření hesla v délce minimálně 8 znaků**.



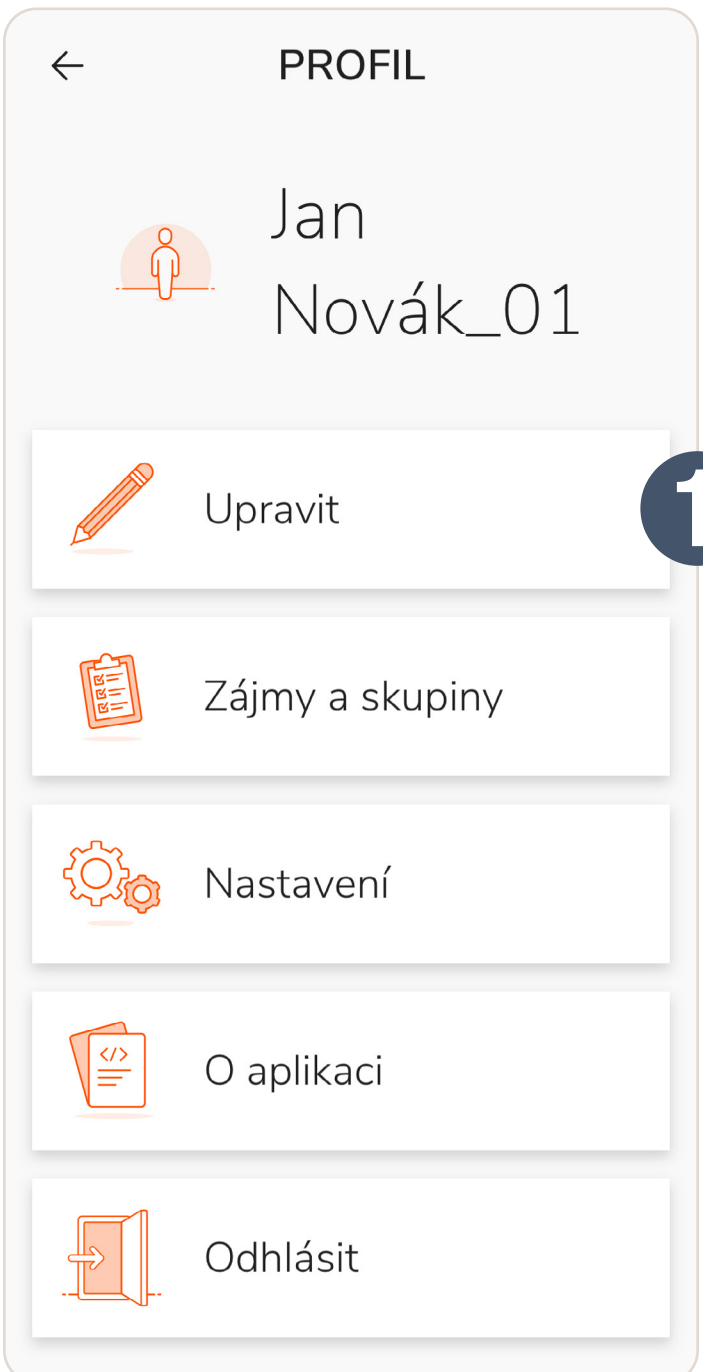

Po zadání a potvrzení hesla a udělení souhlasu se smluvními podmínkami obdržíte SMS zprávu s kontrolním kódem. Jeho vložením svůj účet aktivujete.

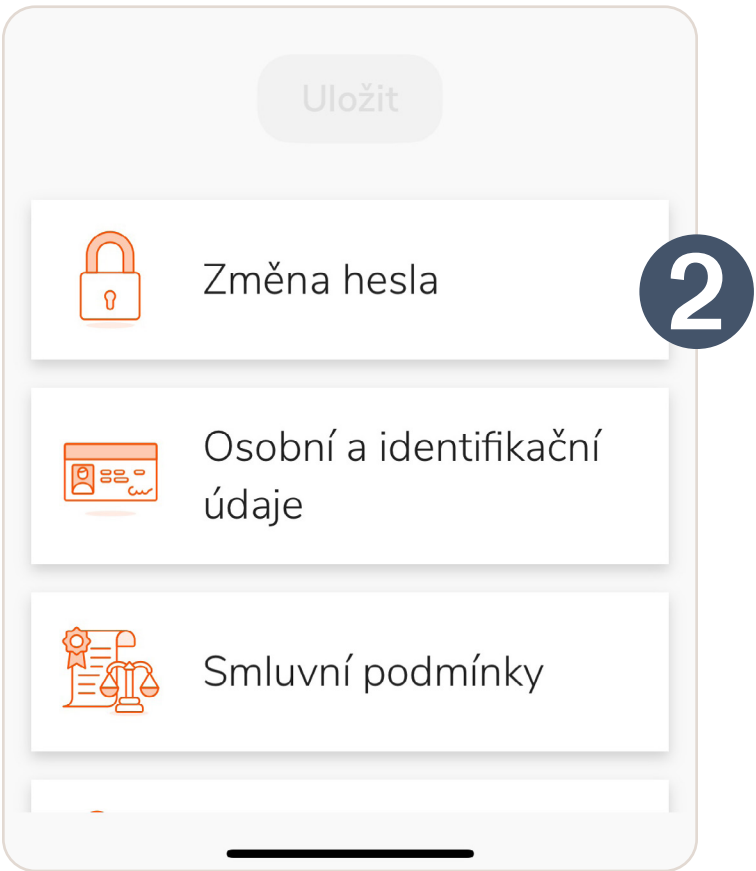


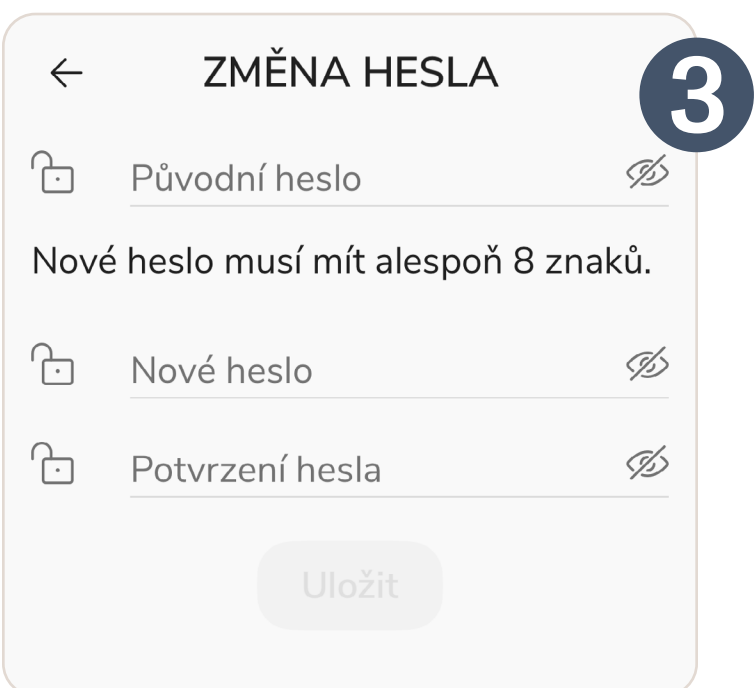
# Změna hesla

❶ → ❸

Heslo si volíte sami a můžete si ho kdykoliv v části Profil → Upravit.

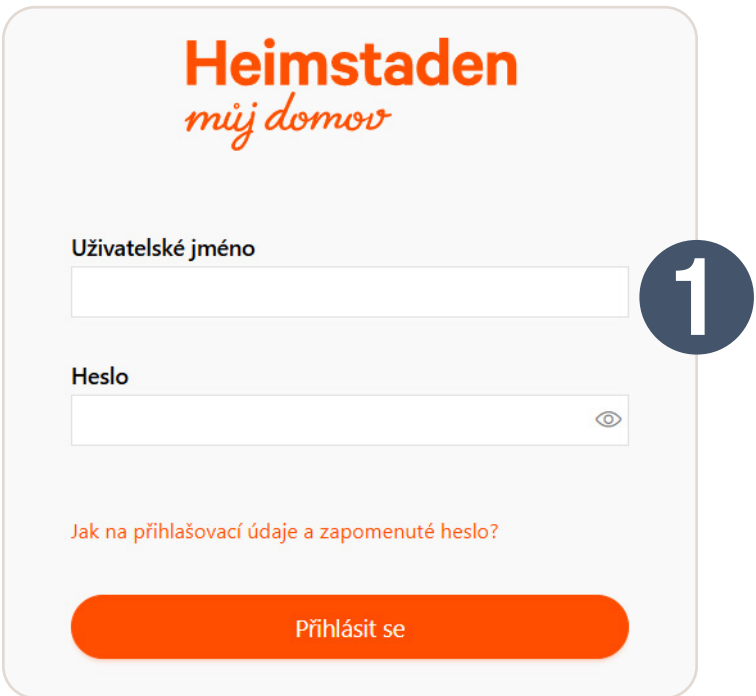


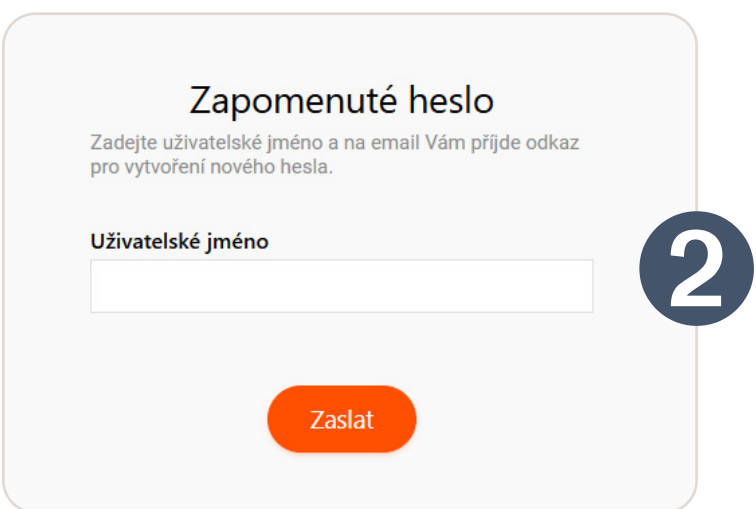

Uložit
Změna hesla
2
Osobní a identifikační údaje
Smluvní podmínky


ZMĚNA HESLA
3
Původní heslo
Nové heslo musí mít alespoň 8 znaků.
Nové heslo
Potvrzení hesla
Uložit

# Zapomenuté heslo ❶ → ❷

Na úvodní stránce webového zákaznického portálu v sekci Zapomenuté heslo zadejte své přihlašovací jméno, kterým je vaše e-mailová adresa.



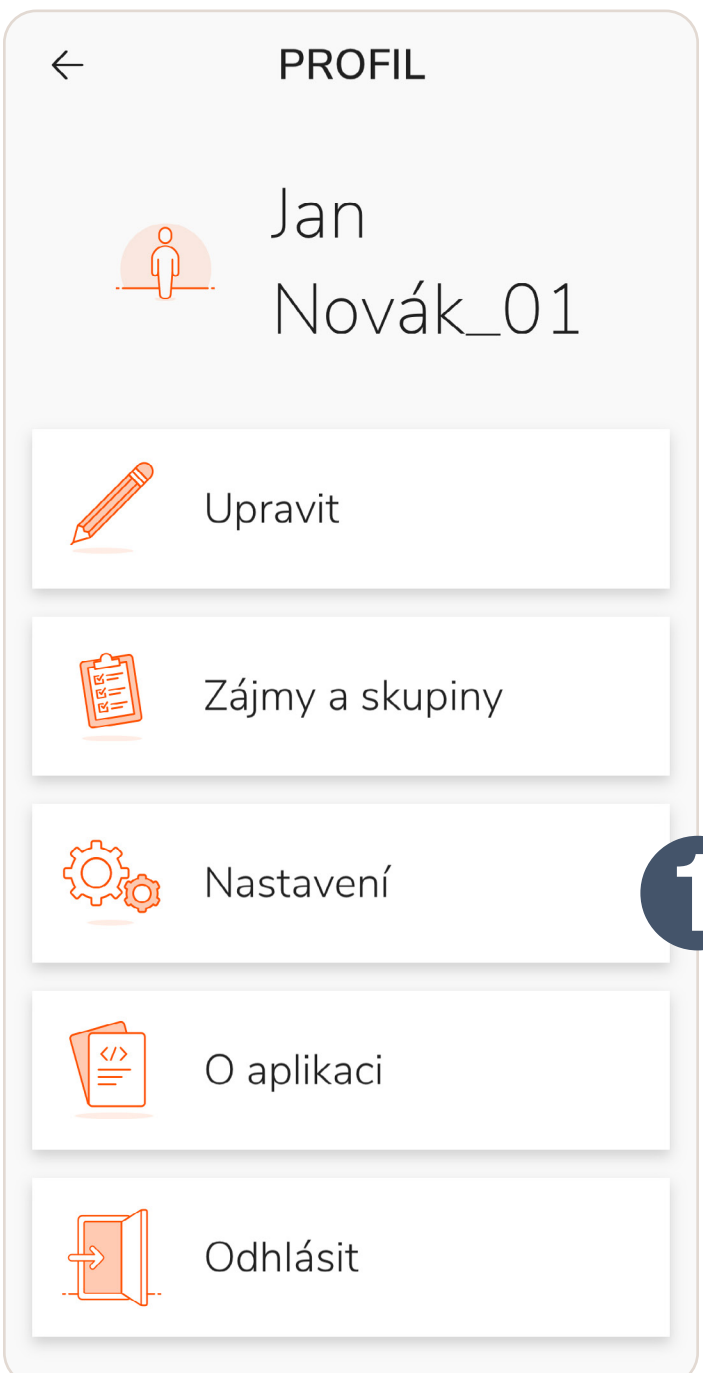



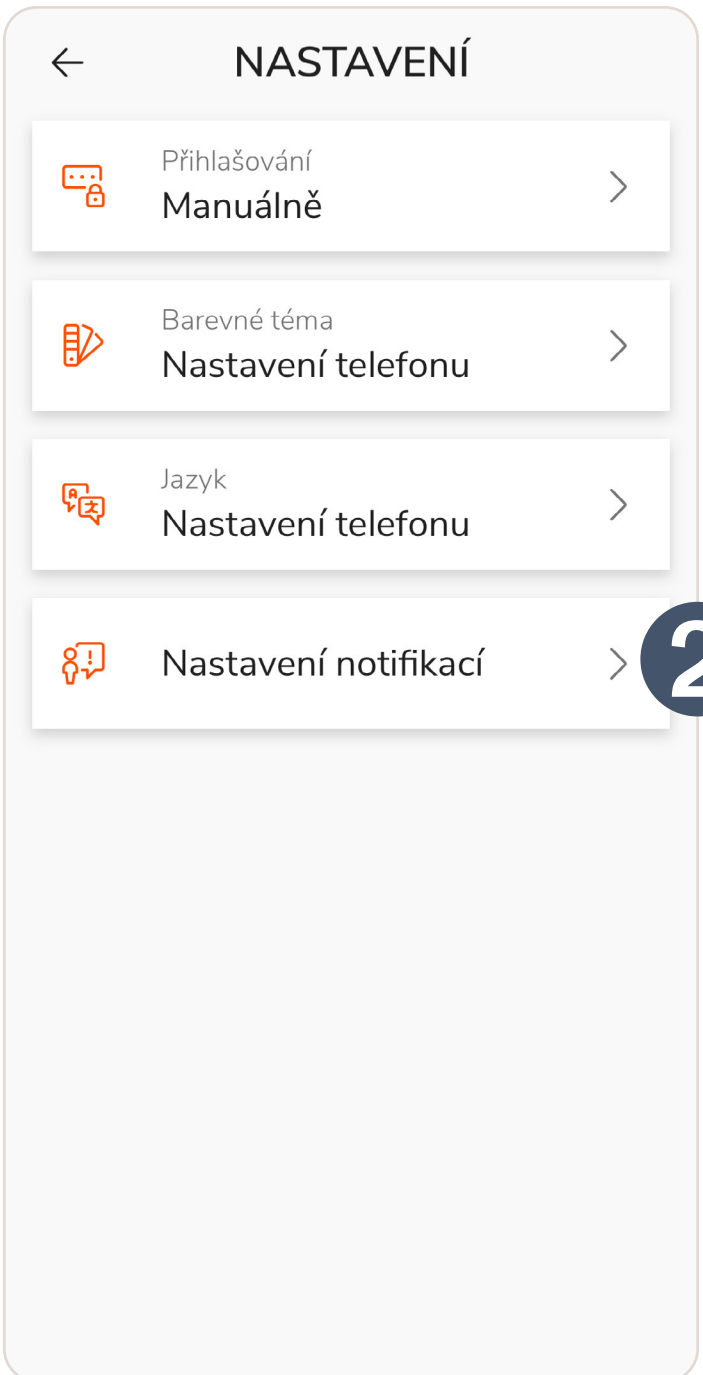

Následně dostanete e-mail s odkazem umožňujícím vytvoření nového hesla. Vaše nové heslo je třeba potvrdit kódem zaslaným prostřednictvím SMS zprávy.

# Notifikace a aktualizace

1 → 2

Doporučujeme zapnout notifikace v sekci Profil v části Nastavení, což vás přesměruje do nastavení vašeho telefonu. Budete pak pravidelně informováni o změnách a nových zprávách ve svém účtu.

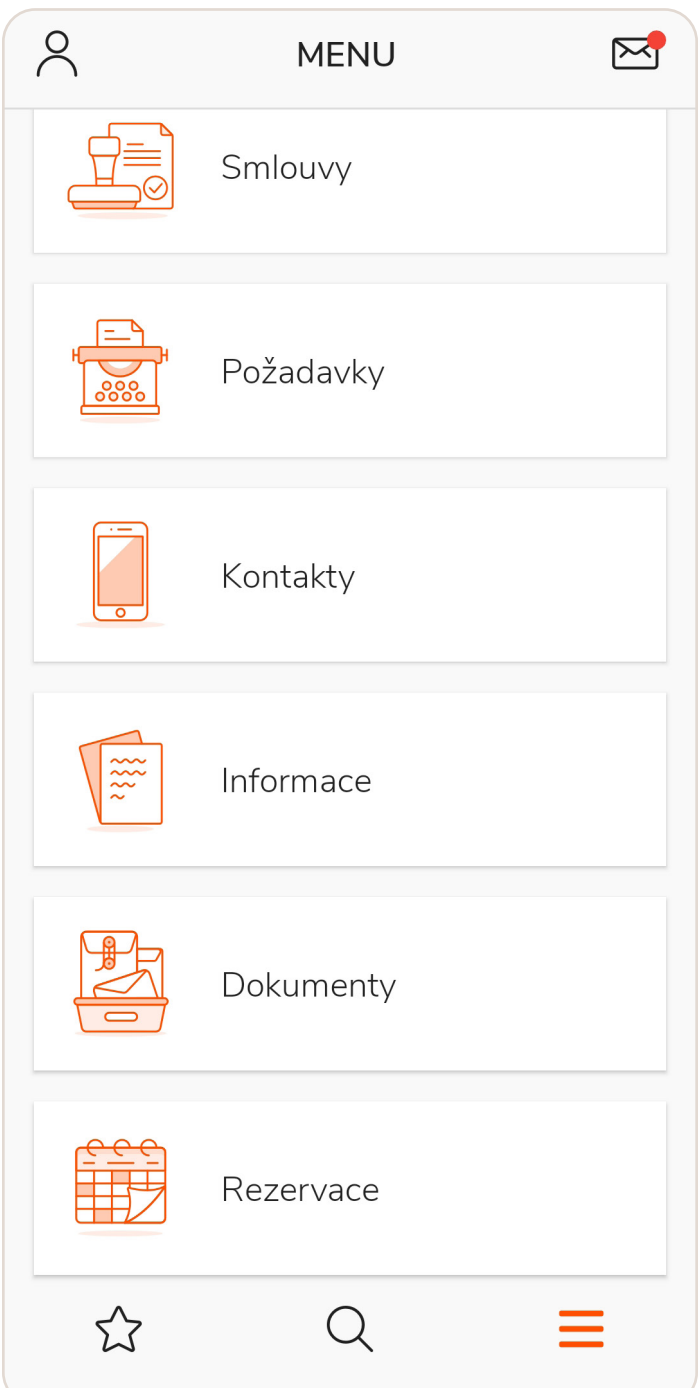


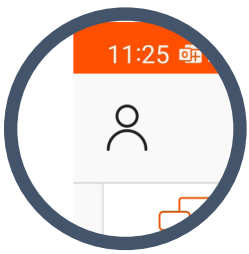



Pro zajištění aktuální verze aplikace si ve svém mobilním zařízení zapněte automatické aktualizace.

# Základní menu

Na úvodní obrazovce se vám zobrazí základní menu aplikace:





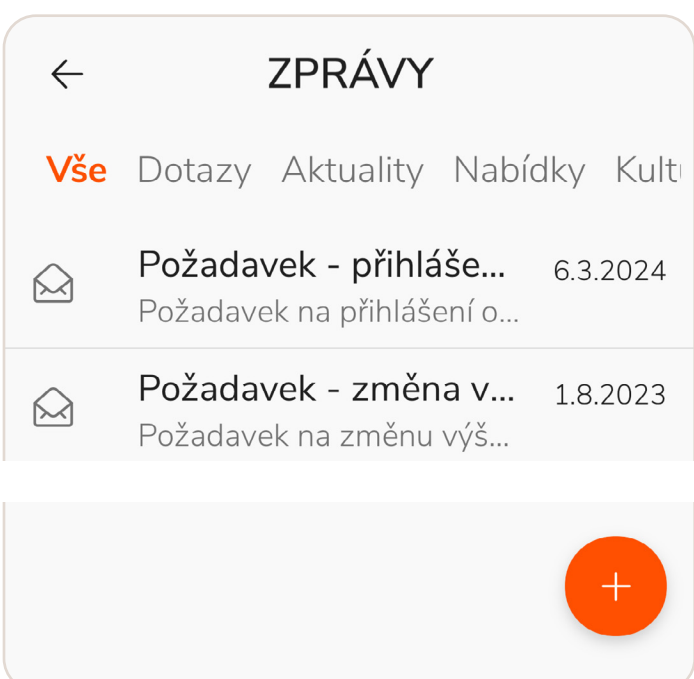

## Profil

Zde najdete informace o svém účtu, které můžete snadno upravovat nebo nastavovat podle svých potřeb.



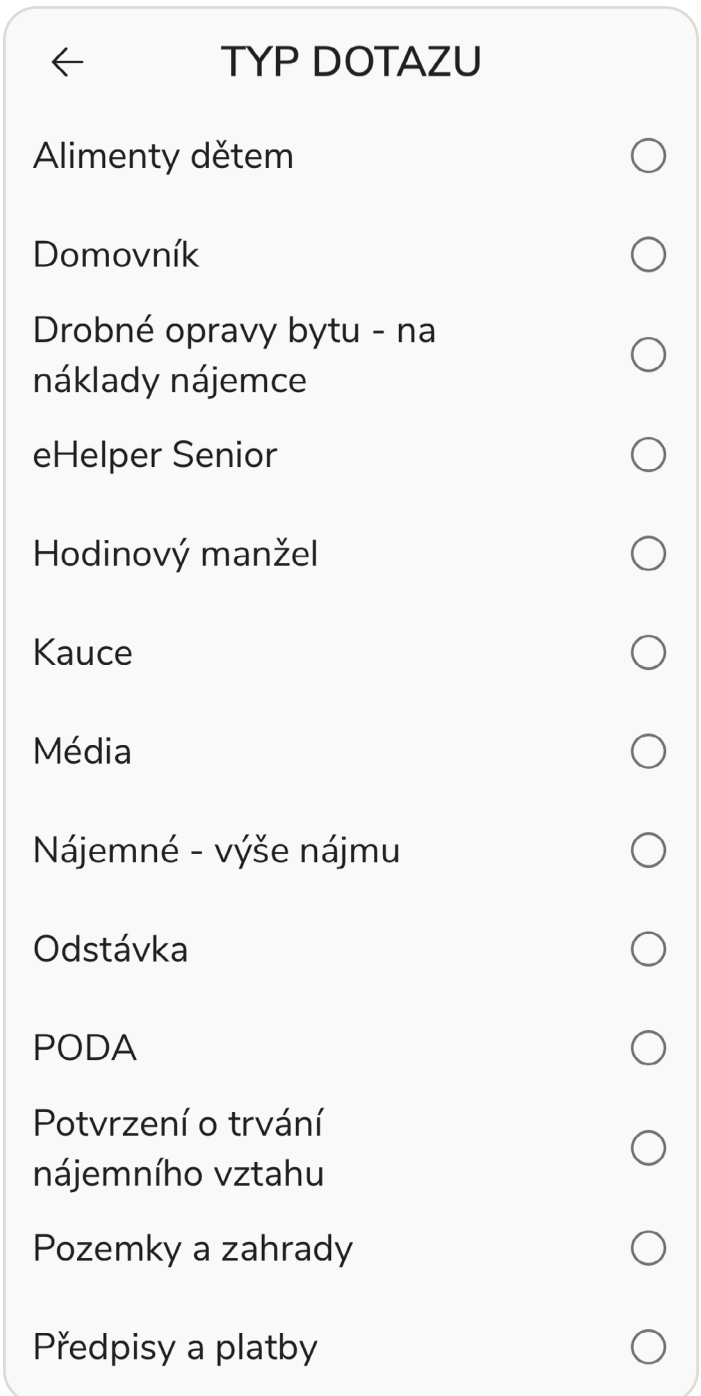

## Zprávy

Sem dostáváte všechny důležité informace a zprávy od společnosti Heimstaden, včetně aktuálních nabídek, novinek a informací o vašich zaevidovaných požadavcích.



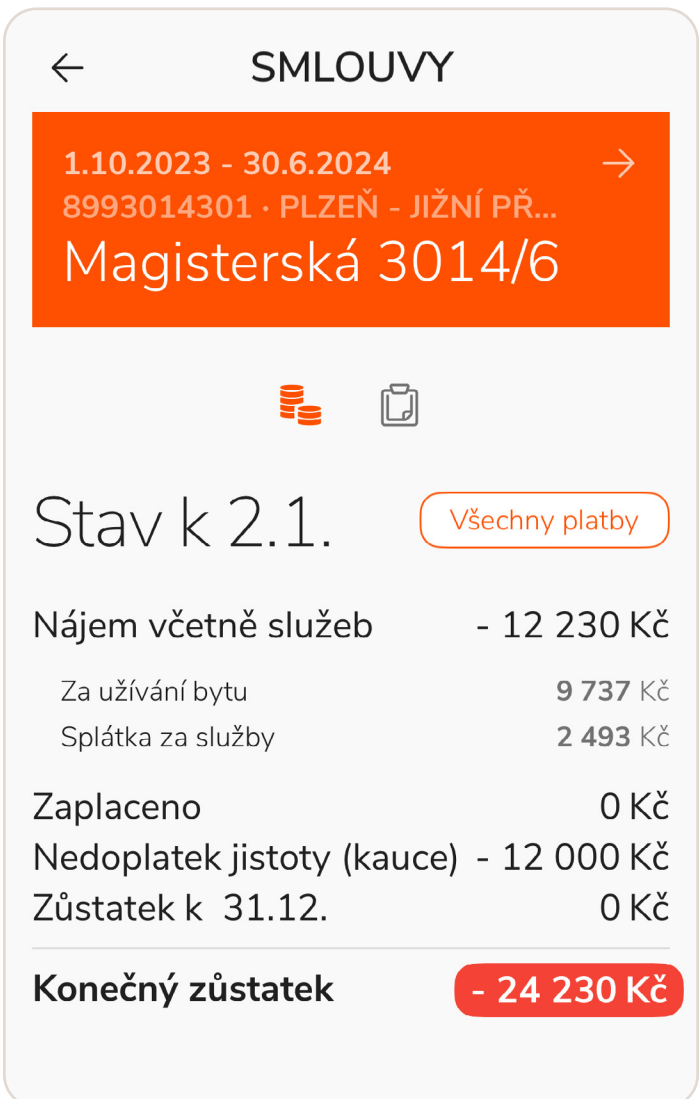

Pomocí tlačítka + vybíráte typ dotazu.

Po vybrání konkrétního typu dotazu napíšete text zprávy, která se odešle naší společnosti.



# Smlouvy

Zde naleznete veškeré informace k vašemu nájemnímu vztahu a k platbám nájemného.

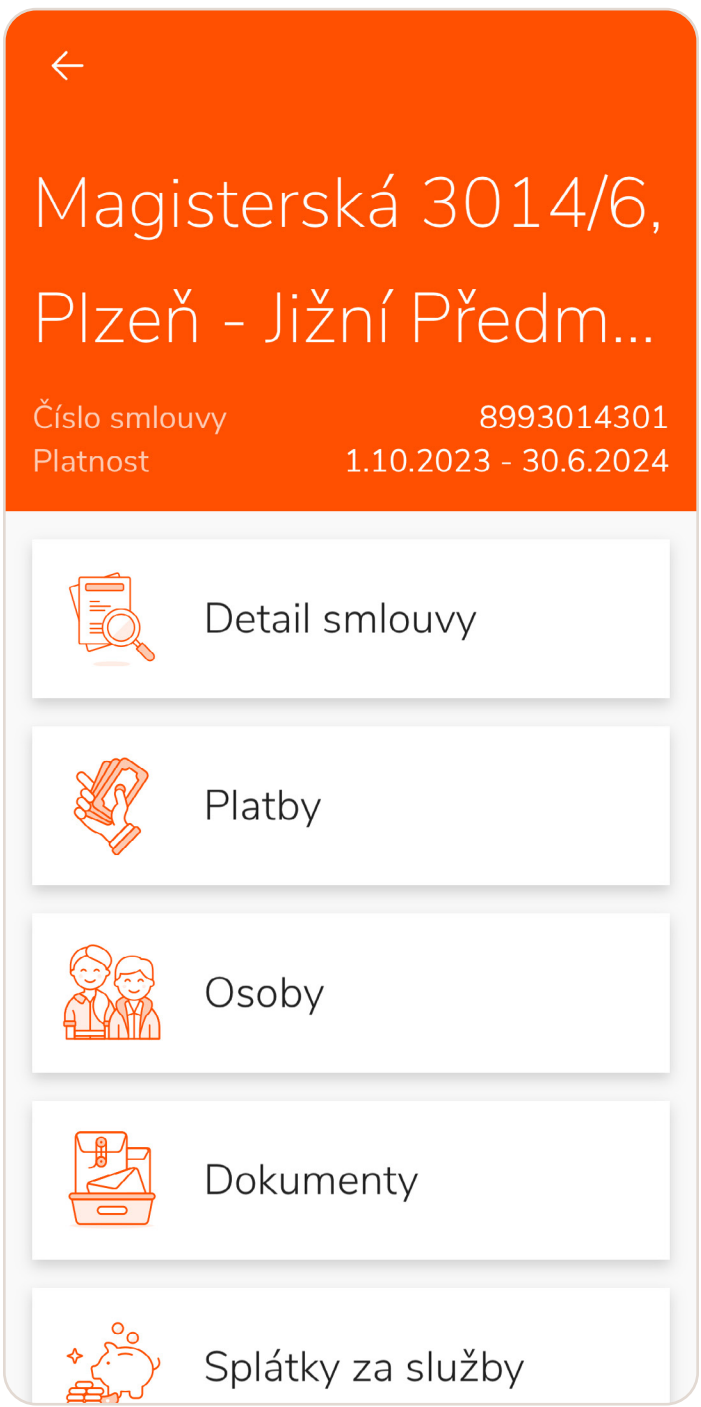



Aktuální přehled stavu vašich plateb se zobrazí zde.

Po kliknutí na tlačítko Všechny platby naleznete jejich historii.

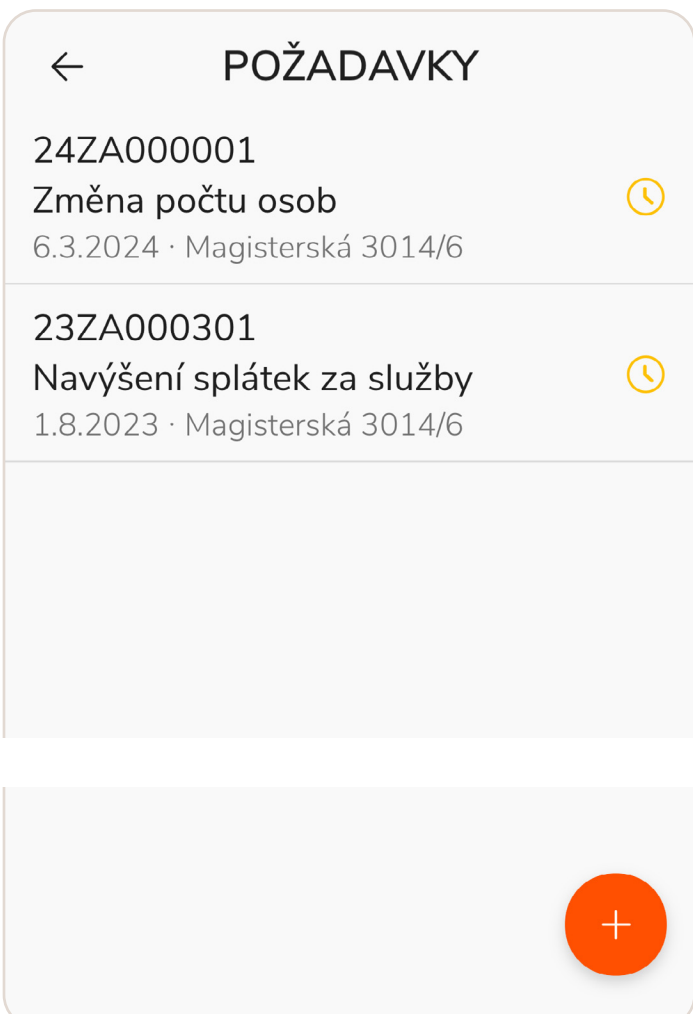
Kliknutím na oranžové pole s adresou se dostanete do části Detail smlouvy.

Zde se vám zobrazí všechny důležité detaily vašeho nájemního vztahu.

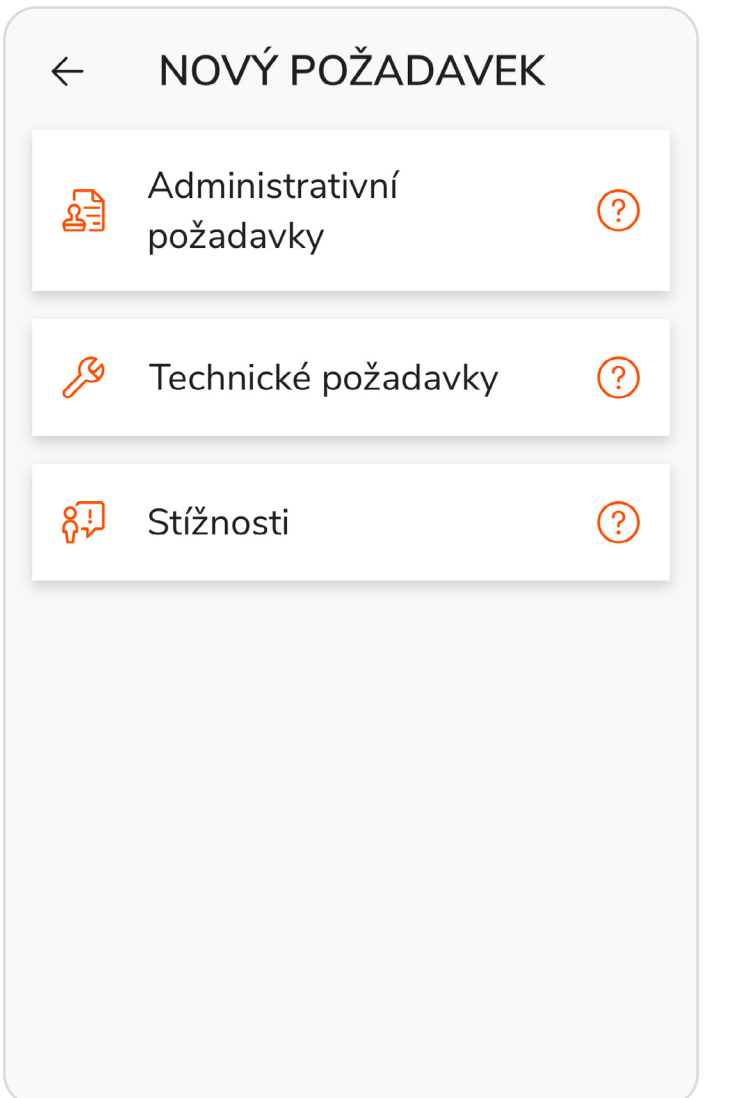


# Požadavky

V této části můžete jednoduše sledovat stav vašeho požadavku od jeho založení až po jeho vyřešení a uzavření.



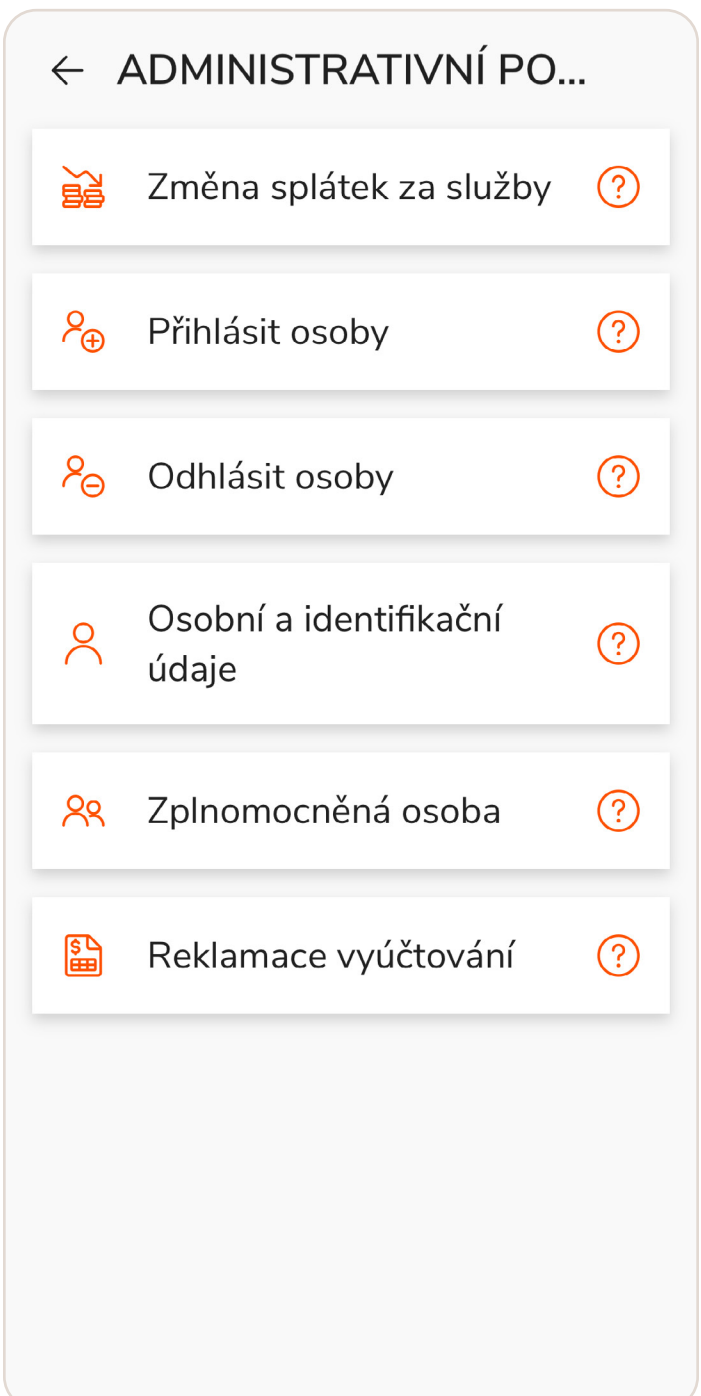

Pomocí tlačítka + jednoduše zadáváte své požadavky.


NOVÝ POŽADAVEK
Administrativní požadavky
Technické požadavky
Stížnosti



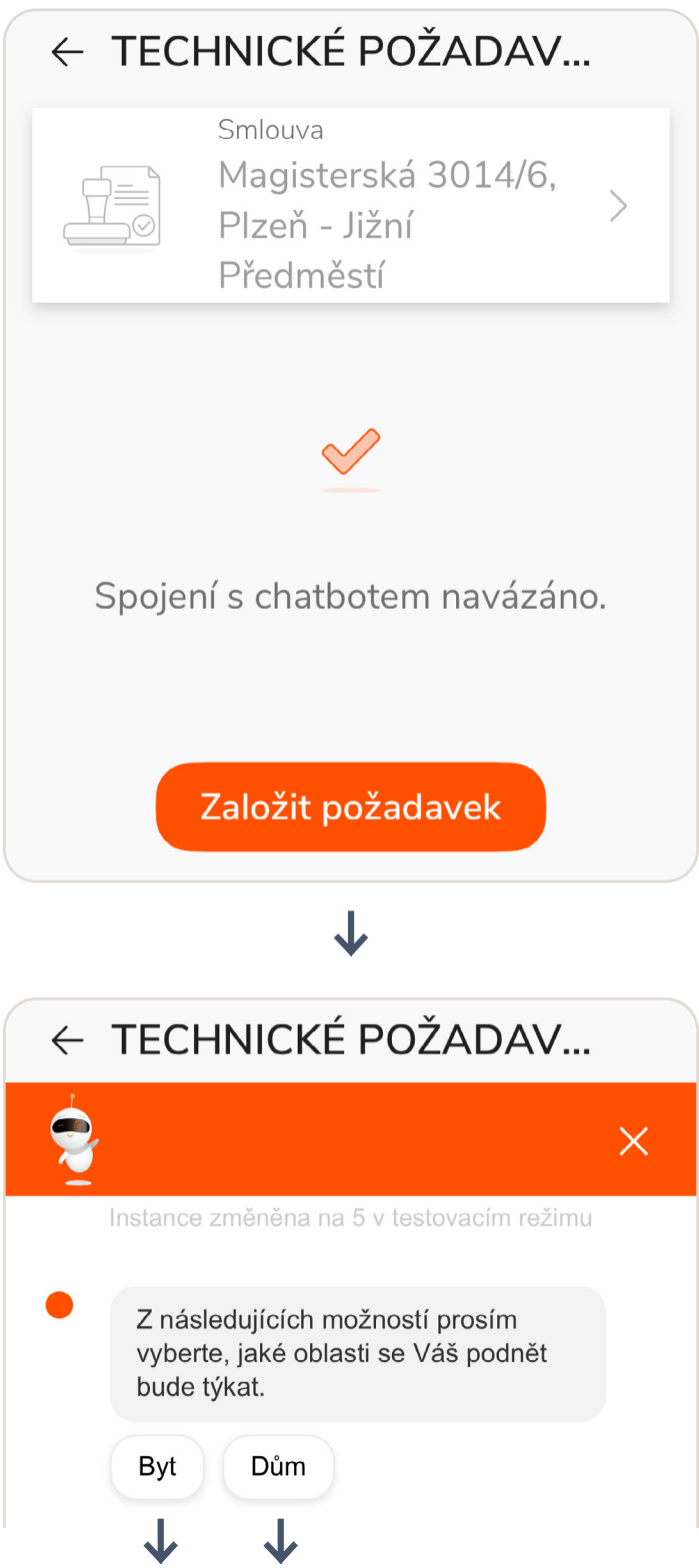
## Administrativní požadavky

Veškeré požadavky týkající se vás jako nájemce nebo osob žijících ve vaší domácnosti řešíte zde. Můžete také upravovat výši splátek za poskytované služby.



## Technické požadavky

Požadavky spojené s technickými parametry bydlení v bytě či domě, např. opravy, reklamace již provedených oprav či opravy týkající se společných prostor domu atd., zadáte přes funkci Založit požadavek.



Z následujících možností prosím vyberte, jaké oblasti se Váš podnět bude týkat.

Byt

Dům



← TECHNICKÉ POŽADAV...



🔥 Vpuštění plynu

🔥 Únik plynu

Plísně, poškozená omítka

Topení

Vybavení bytu

Deratizace/dezinsekce

Dveře, okna, balkóny a lodžie

Rozvody vody, vodoměry

Elektroinstalace

Poškozená podlaha

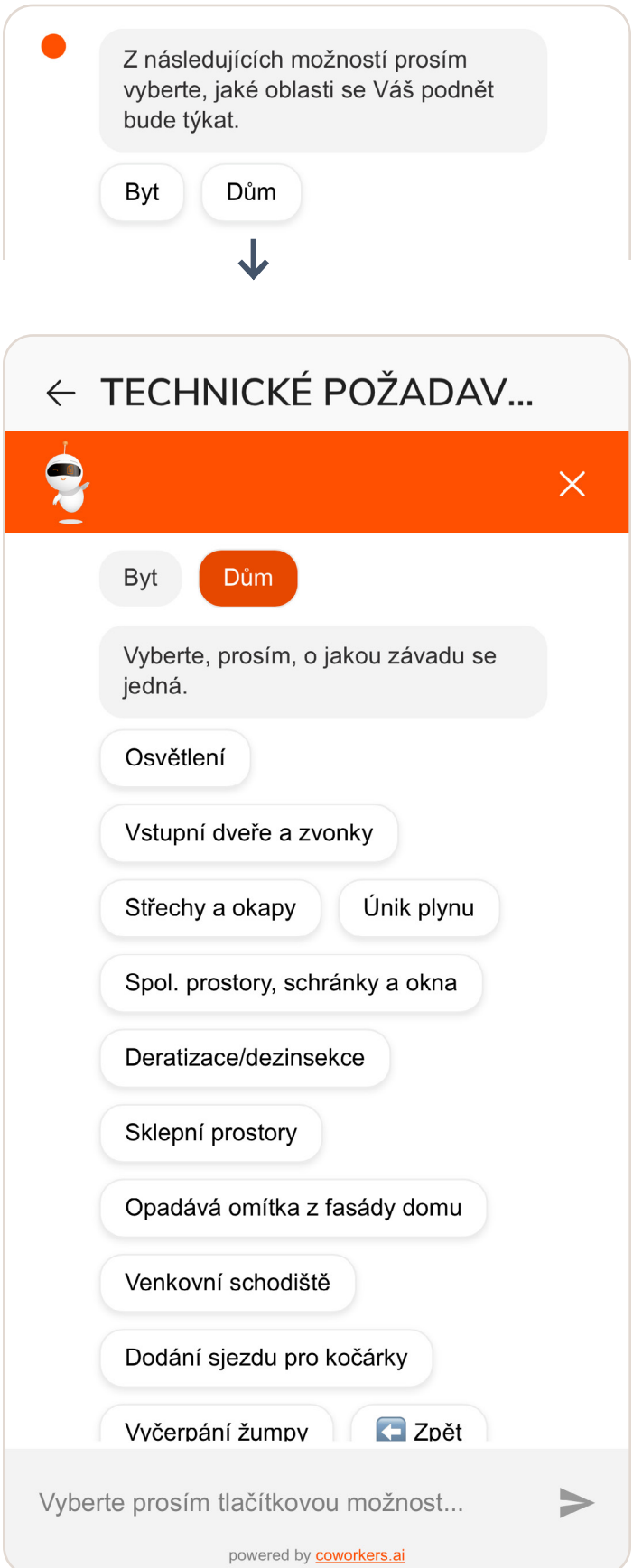
Poškozené byt. jádro

Výměna vany za sprchový kout

Výměna sprchového koutu za vanu

Vyberte prosím tlačítkovou možnost...

powered by coworkers.ai

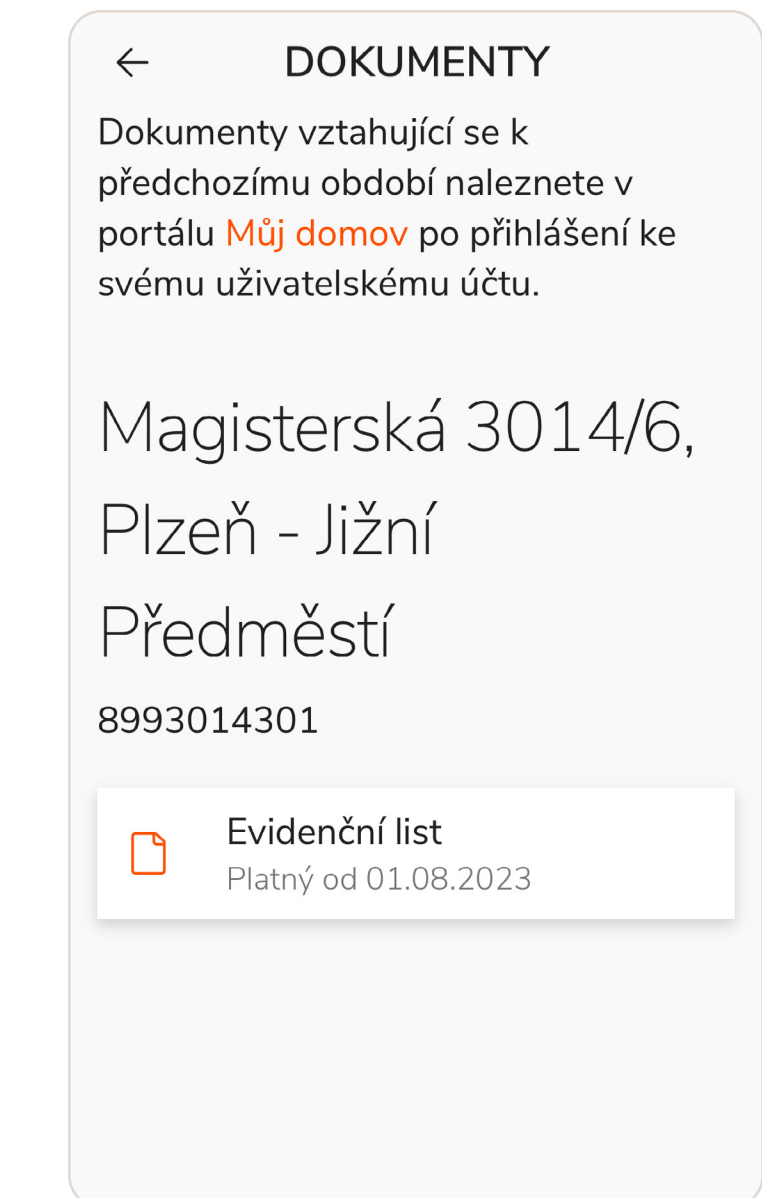



Jednoduše si vyberete konkrétní požadavek týkající se vašeho bytu nebo domu a zadáte jej k vyřízení.

# Dokumenty

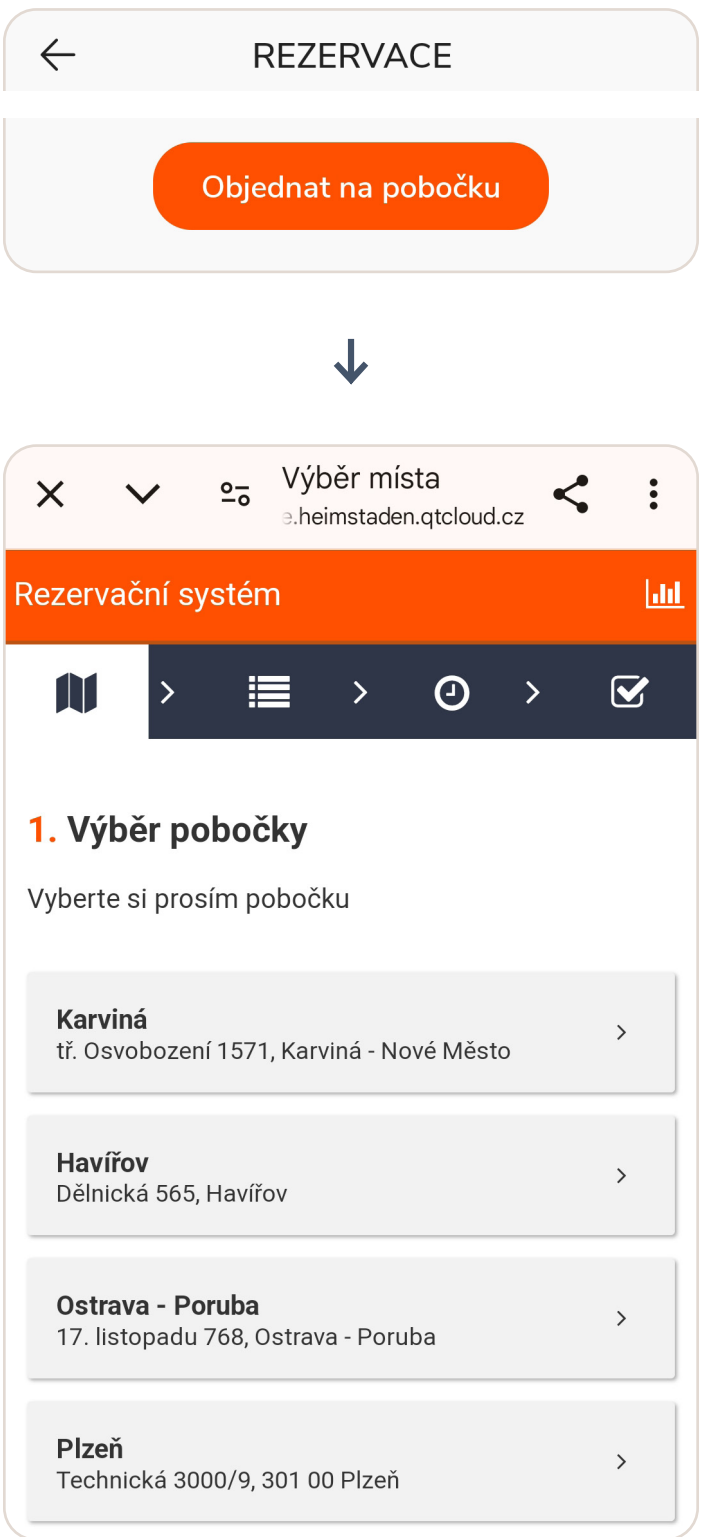
Zde máte k dispozici veškeré dokumenty týkající se vašeho nájemního vztahu:

- smluvní dokumenty a dodatky ke smlouvě, pokud byly podepsány elektronicky
- evidenční list
- roční vyúčtování služeb
- potvrzení o prodloužení nájmu



# Rezervace

V případě potřeby si objednejte konkrétní termín návštěvy pobočky klientského centra.



# Co ještě najdete na webovém portálu Můj domov

Všechny elektronicky podepsané dokumenty k vašemu nájemnímu vztahu ve formátu PDF:

- nájemní smlouva
- evidenční list
- dodatek nájemní smlouvy

Můžete odtud stahovat a tisknout opisy karty úhrad, evidenční listy, přehledy vyúčtování služeb.

---

**Upozornění:**

Dokumenty s elektronickým podpisem nestačí pro potřeby úřadů pouze vytisknout.

K tomu je nutné využít konverze přes službu České pošty – detailní návod naleznete zde: https://www.ceskaposta.cz/sluzby/egovernment/czechpoint/autorizovana-konverze-dokumentu



Heimstaden

*přátelský domov*