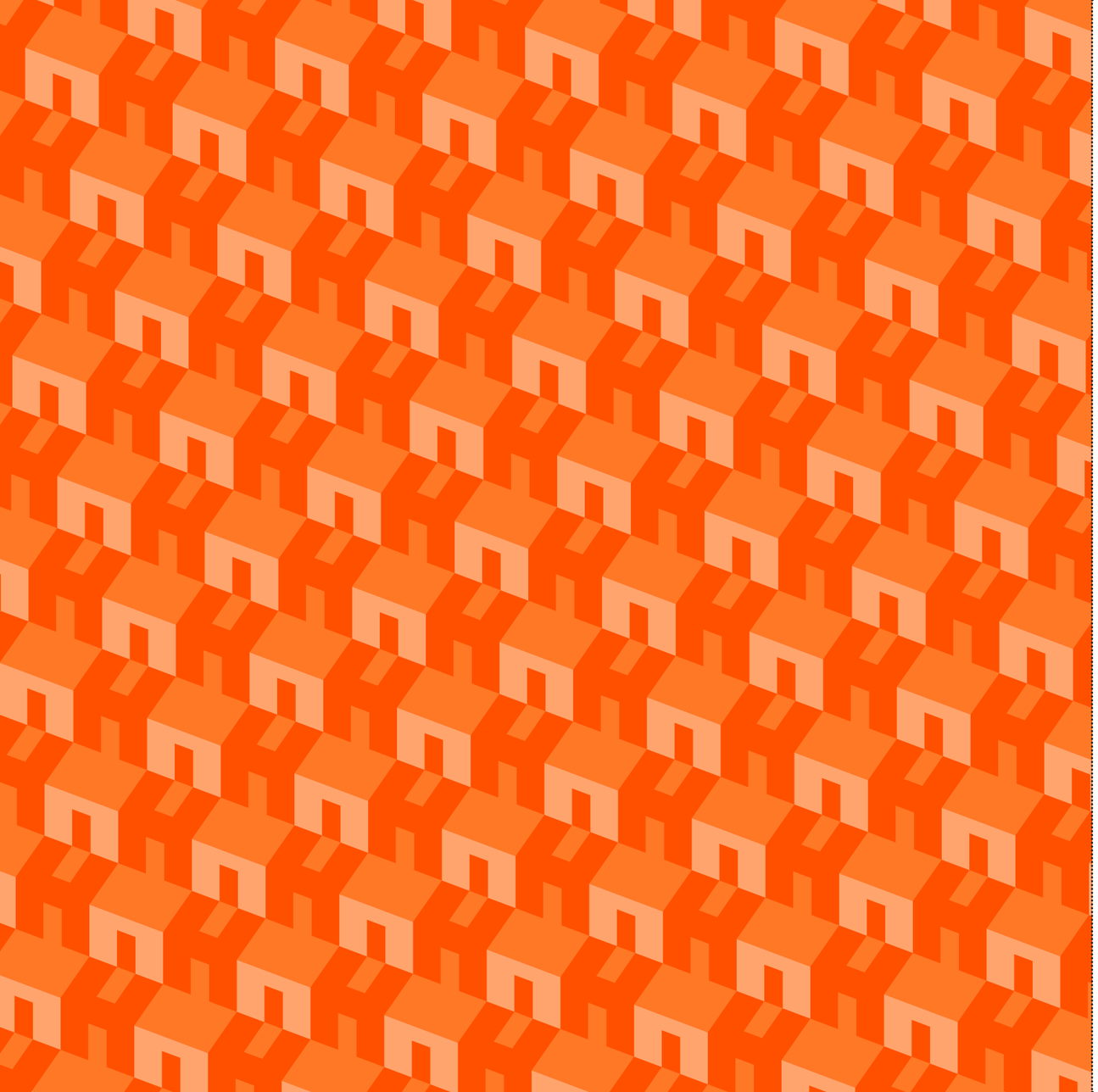
Heimstaden
přátelský domov



Vítejte doma!

Informace pro klienty



Vážená klientko,
vážený kliente,

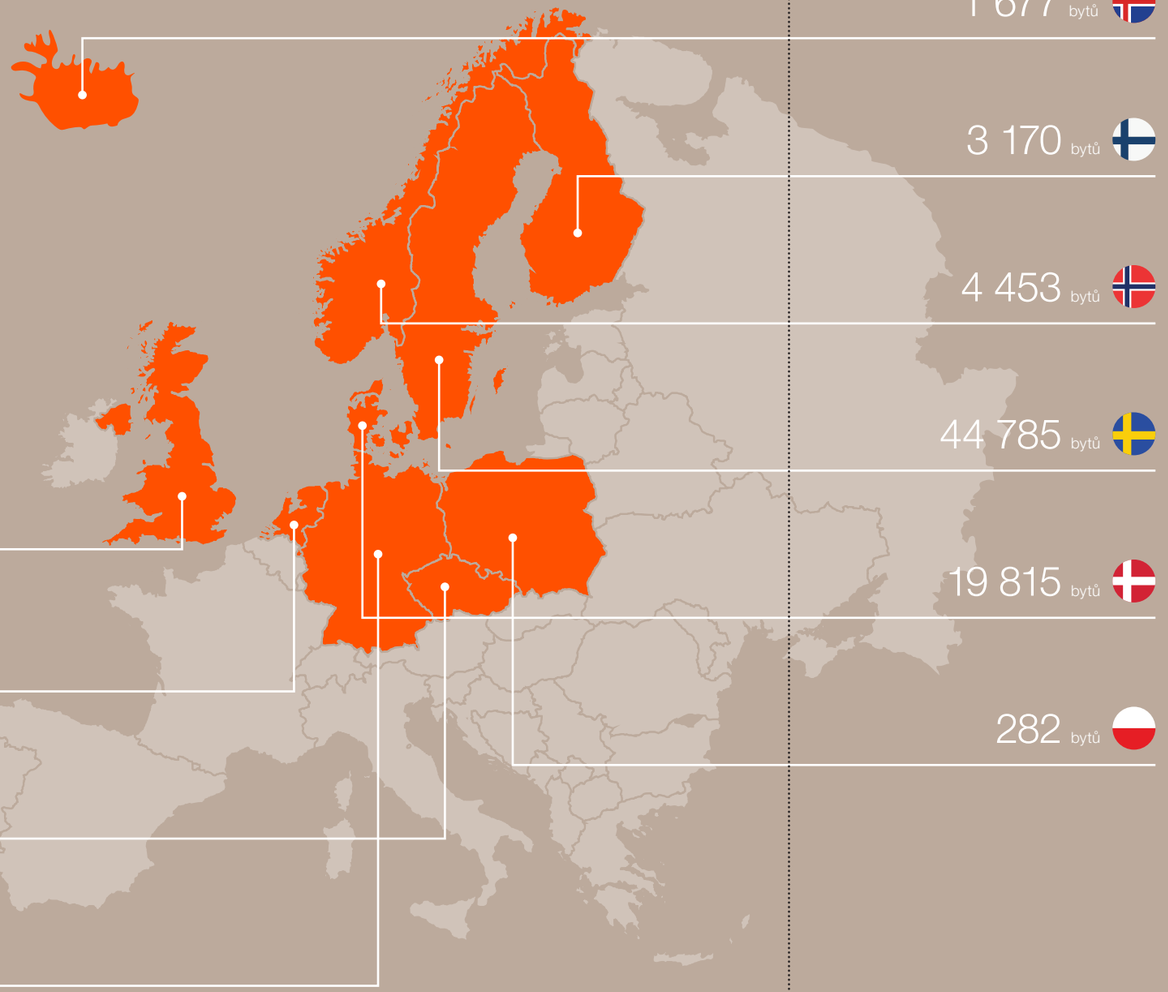
je nám potěšením přivítat vás v novém domově.
Uděláme vše pro to, aby bydlení i naše další služby splnily vaše očekávání.

Dovolte, abychom vás seznámili s důležitými informacemi,
které vám zjednoduší zabydlování.

Věříme, že se vám u nás bude líbit.

O nás

Heimstaden je švédská společnost, která v současné době pronajímá nemovitosti v osmi evropských zemích. Dá se tedy říci, že máme v tomto oboru spoustu zkušeností, díky nimž dokážeme svým klientům vytvořit skutečně přátelský domov.



60 bytů

13 464 bytů

42 593 bytů

29 704 bytů

1 677 bytů

3 170 bytů

4 453 bytů

44 785 bytů

19 815 bytů

282 bytů



V České republice je společnost Heimstaden Czech s. r. o. největším poskytovatelem nájemního bydlení a je rovněž jednou z největších firem v Moravskoslezském kraji. Od dubna 2018 působíme také v Olomouckém a od ledna 2023 i v kraji Plzeňském. Vlastní a spravuje více než 42 tisíc bytových jednotek a poskytuje domov téměř 90 tisícům klientů.





První krok k vašemu bydlení

1.

Při předávání bytu k užívání s vámi náš technik celý byt projde.

2.

Zaměřte se na případné estetické a technické závady – vyzkoušejte funkčnost vodovodu, odpadů, oken, žaluzií, dveří atd.

3.

Dále společně ověříte stav plynoměru (pokud je instalován), elektroměru a vodoměru a vyfotíte je. Technik vám ukáže elektroměr, HUP, HUV a hlavní jistič.

4.

V případě nových spotřebičů/zařizovacích předmětů obdržíte záruční listy a kontakt na dvouletý záruční servis.

5.

Rovněž spolu projdete sklep (pokud je k dispozici) příslušící k vašemu bytu, zkontrolujete schránku, zvonek a ověříte funkčnost předávaných klíčů.

6.

Nakonec sepíšete a podepíšete předávací protokol.

Doporučujeme vám vyfotit si byt, abyste věděli, v jakém stavu jste ho od nás přebírali, jelikož při vracení bude muset být v obdobném stavu, s přihlédnutím k běžnému opotřebení.

Elektronické smlouvy o nájmu bytu

Naše společnost se snaží chovat šetrně k životnímu prostředí, proto jsme přešli na elektronicky podepisované smlouvy o nájmu bytu. Po úhradě vstupních poplatků vám nejdříve elektronicky zašleme návrh smlouvy. Po oboustranném podpisu vám bude smlouva zaslána na vámi uvedený e-mail.

Na své telefonní číslo obdržíte nebo jste obdrželi PIN, který slouží k otevření elektronicky zaslaných nájemních dokumentů, proto tuto SMS prosím nemažte.

Desatero spokojeného bydlení

1.

Zkontrolujte klíče a vybavení bytu.

2.

Označte byt svým jménem a zkontrolujte označení schránky a zvonku.

3.

Uzavřete smlouvu na dodávku elektrické energie a plynu – rádi za vás zajistíme u společnosti innogy.

4.

Nastavte si platby záloh u svých dodavatelů energií.

5.

Po montáži plynoměru vás zaškolíme v obsluze plynových spotřebičů.

6.

Registrujte se do portálu Můj domov, abyste měli správu pronajatého bytu kdykoli k dispozici.

7.

Nastavte si platby nájemného dle splatnosti a platebních pokynů uvedených v nájemní smlouvě.

8.

Změňte si trvalé bydliště v osobních dokladech a nahlaste tuto změnu všem institucím a zaměstnavateli.

9.

Pojistěte si domácnost u našeho partnera, společnosti Renomia.

10.

Aktivujte si internetové služby společnosti PODA.



Buďte s námi v kontaktu

Portál a aplikace Můj domov

Představujeme vám on-line platformu Můj domov, díky níž vše potřebné vyřešíte kdykoli přes svůj mobil nebo počítač.

Co vám Můj domov umožňuje:

- najít veškeré detaily vaší nájemní smlouvy
- zjistit informace o platbách a aktuální výši nájemného včetně splátek na služby
- zkontrolovat aktuálně platný evidenční list (v portálu jsou pak k dispozici všechny evidenční listy)
- nahlédnout do posledního vyúčtování služeb (v portálu jsou k dispozici všechna vyúčtování)
- vytisknout potvrzený opis karty úhrad z portálu
- nahlásit technický požadavek
- zaslat dotaz/stížnost/pochvalu
- přihlásit/odhlásit osoby v bytě
- upravit výši splátek za služby
- ohlásit změnu kontaktních údajů
- změnit osobu oprávněnou zastupovat vás na základě plné moci
- zarezervovat si v rezervačním systému čas návštěvy klientského centra



Pár kliknutí a máte k dispozici všechny potřebné informace. QR kódy ke stažení aplikace

Více na **mujdomov.heimstaden.cz**, kde najdete i podrobný manuál, jak s aplikací a portálem pracovat.

Stáhnout v App Store

NYNÍ NA Google Play

Bezplatná klientská linka

Bezplatná klientská linka vám umožní hlásit požadavky na opravy a řešit běžné záležitosti týkající se vašeho bydlení. Můžete zde nahlásit i případné havárie (např. únik plynu, prasklé vodovodní potrubí apod.).

606 285 285

Je možné kontaktovat nás i písemně na e-mailové adrese:

info@heimstaden.cz

Provoz bezplatné klientské linky:

Od pondělí do pátku od 8 do 17 h.
Volat mohou zájemci o pronájem bytů i nebytových prostor, stávající klienti se svými administrativními a technickými záležitostmi a s akutními, život či majetek ohrožujícími a havarijními stavy.

Od pondělí do pátku od 17 do 8 h., ve dnech pracovního klidu, o víkendech a svátcích
Jsme k dispozici pouze pro řešení akutních, život či majetek ohrožujících havárií.



Klientská centra

Zaměstnanci klientských center jsou vám k dispozici pro osobní řešení záležitostí týkajících se vašeho bydlení, pokud se vám nepodaří vyřešit je přes aplikaci Můj domov. Klientské centrum můžete navštívit kdykoli během otevírací doby, ideální je objednat se předem.

Otevírací doba:

KC Karviná a KC Ostrava	KC Havířov
Pondělí, středa, čtvrtek, pátek: **ZAVŘENO**	Pondělí, úterý, středa, pátek: **ZAVŘENO**
Úterý: **8–12 hodin** (pro veřejnost) **12.30–17 hodin** (pouze pro objednané klienty)	Čtvrtek: **8–12 hodin** (pro veřejnost) **12.30–17 hodin** (pouze pro objednané klienty)

Aktuální otevírací dobu klientských center naleznete na stránkách heimstaden.cz a facebook.com/heimstadenczech.

Adresy

KC Havířov
Dělnická 565,
Havířov-město, 736 01

Obsluhuje lokality:
Albrechtice, Český Těšín, Havířov, Horní Suchá, Stonava, Šenov

KC Karviná
Tř. Osvobození 1571/49,
Karviná – Nové Město,
735 06

Obsluhuje lokality:
Doubrava, Karviná, Orlová, Petřvald, Rychvald

KC Ostrava
17. listopadu 768,
Ostrava-Poruba, 708 00

Obsluhuje lokality:
Ostrava, Frýdek-Místek, Opava, Olomouc, Frýdlant nad Ostravicí, Frenštát pod Radhoštěm, Kopřivnice, Paskov, Příbor, Staříč, Sviadnov, Hlučín, Vratimov

Aktuální informace týkající se dění ve vašem vchodě naleznete vždy na nástěnce ve společných prostorách. Naleznete zde také kontakt na domovního asistenta, se kterým můžete řešit své požadavky.



V novém domově krok za krokem

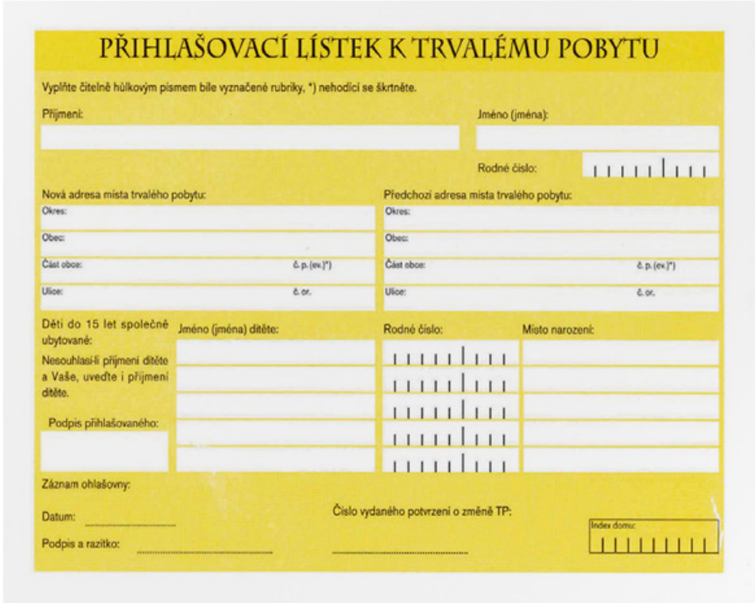
Přihlášení k trvalému pobytu

K trvalému pobytu se můžete přihlásit osobně nebo prostřednictvím zmocněnce na městském či obecním úřadu nebo úřadu městského obvodu, v jehož lokalitě se byt nachází.
Za děti mladší 15 let ohlásí změnu jejich zákonný zástupce.

Na ohlašovně příslušného úřadu vyplníte přihlašovací lístek a předložíte následující doklady stanovené zákonem o evidenci obyvatel:

- platný občanský průkaz
- nájemní smlouvu
- úředně ověřenou plnou moc (při přihlašování jiné dospělé osoby)

Zároveň nahlásíte změnu na příslušném úřadu pro úhradu poplatků za odvoz odpadů.



PŘIHLAŠOVACÍ LÍSTEK K TRVALÉMU POBYTU

Vyplňte čitelně hůlkovým písmem bile vyznačené rubriky, *) nehodící se škrtněte.

Příjmení: Jméno (jména): Rodné číslo:

Nová adresa místa trvalého pobytu: Okres: Obec: Část obce: č. p. (ev.)*) Ulice: č. or.

Předchozí adresa místa trvalého pobytu: Okres: Obec: Část obce: č. p. (ev.)*) Ulice: č. or.

Děti do 15 let společně ubytované: Jméno (jména) dítěte: Rodné číslo: Místo narození:

Nesouhlasí-li příjmení dítěte a Vaše, uveďte i příjmení dítěte.

Podpis přihlašovaného:

Záznam ohlašovny:

Datum:

Podpis a razítko:

Číslo vydaného potvrzení o změně TP:

Index domu:

Přepis elektřiny a plynu

Ušetříme váš čas a starosti s uzavíráním smluv o dodávkách elektřiny a plynu.

U partnerského dodavatele – společnosti innogy – zařídíme na základě vámi podepsané plné moci veškeré formality související s uzavřením smluv o dodávkách elektřiny a plynu.

Do 14 pracovních dnů od data podpisu a předání nájemní smlouvy budete zavedeni v systému innogy.



Samozřejmě si můžete svého dodavatele elektřiny a plynu vybrat sami a uzavřít s ním smlouvu napřímo. Platby za energie probíhají rovněž napřímo mezi vámi a konkrétním dodavatelem energií. Ihned po domluvení termínu zapojení plynoměru, si prosím neprodleně sjednejte termín vpuštění plynu a kontrolu zapojení přes aplikaci Můj domov (Požadavky/Technické/Vpuštění plynu) nebo na naší klientské lince.

Odborný pracovník společnosti Heimstaden zajistí vpuštění plynu do všech plynových spotřebičů v bytě, zkontroluje jejich funkčnost a zaškolí vás v jejich obsluze.

Zahájením nájemního vztahu na vás přechází odpovědnost za provoz plynových a elektrických spotřebičů v bytě.

innogy

Platba nájemného

Celkový měsíční předpis nájemného je uvedený ve smlouvě o nájmu bytu i v evidenčním listu. Pokud v průběhu nájemního vztahu dojde ke změnám ovlivňujícím celkovou výši nájemného nebo služeb souvisejících s nájmem bytu, vystavíme vám nový evidenční list zohledňující veškeré provedené změny.

Způsob platby nájemného

K úhradě nájemného využijte některý z těchto způsobů:

bezhotovostní převod na účet společnosti Heimstaden Czech s. r. o.
platbu prostřednictvím SIPO, které si zajistíte na pobočce České pošty
platbu kartou na jednotlivých klientských centrech
platbu srážkou ze mzdy, jste-li zaměstnancem smluvní společnosti
platbu poštovní poukázkou na pobočkách České pošty
hotovostní platbu na náš účet u České spořitelny

Údaje potřebné pro úhradu nájemného

Pro platbu nájemného a plnění spojených s užíváním bytu laskavě použijte číslo účtu uvedené v záhlaví vaší nájemní smlouvy. Jako variabilní symbol udejte číslo nájemního vztahu uvedené v nájemní smlouvě (nachází se pod vaším jménem).



Termíny úhrady nájemného

První nájemné jste uhradili již před podpisem smlouvy o nájmu bytu. Datum splatnosti nájemného pro další období je uvedeno ve vaší nájemní smlouvě. Nájemné prosím uhraďte vždy nejpozději k 20. dni daného měsíce, pokud není hrazeno srážkou ze mzdy vaším zaměstnavatelem.

Upozorňujeme, že datem splatnosti se rozumí datum, kdy je nájemné připsáno na účet naší společnosti, nikoli datum, kdy je dán příkaz k úhradě. U SIPO či poštovní poukázky je potřeba počítat s tím, že úhrada trvá až pět pracovních dnů.

Vyúčtování služeb spojených s bydlením

Součástí měsíčních úhrad nájemného jsou i platby za plnění poskytovaná v souvislosti s užíváním bytu (topení, studená voda, teplá užitková voda, osvětlení společných prostor apod.). Jejich výše je stanovena podle velikosti bytu, počtu osob žijících v domácnosti a předpokládané spotřeby. Vyúčtování skutečných nákladů je pak prováděno vždy po skončení kalendářního roku na základě fakturačních podkladů od dodavatelů jednotlivých služeb. Letáček s vyúčtováním služeb vám doručíme vždy do 30. dubna (případně je naleznete i v aplikaci Můj domov), eventuální přeplatky nebo nedoplatky jsou splatné do 31. července téhož roku.



Pojištění domácnosti

Doporučujeme vám sjednat si pojištění domácnosti pro případ nečekané události u naší partnerské společnosti Renomia.

Tato pojišťovací makléřská společnost intenzivně využívá moderních technologií s cílem sjednání toho nejlepšího pojištění. Na vybrané druhy pojištění vám nabídne slevu 25 %, a k tomu navíc dopředu přiznaný bonus za bezeškodní průběh ve výši 30 %.

www.renomia.cz

RENOMIA



Televize a internet od PODA

PODA

Digitální televizní vysílání vám zajišťujeme na základě smlouvy se společností PODA.
Po podpisu smlouvy o nájmu bytu vás kontaktuje zástupce společnosti PODA s nabídkou televizních a internetových služeb.



Speciální TV balíček na 2 měsíce zdarma

Základní tarif Heimstaden 25+ pak přináší standardní nabídku volně šiřitelných programů a rádiových stanic a je pro vás po celou dobu nájemního vztahu zdarma.
Pokud hledáte širší televizní nabídku a zároveň připojení k internetu, jsou pro vás řešením tzv. balíčky, nabízející až 90+ TV programů spolu s internetem.
Pro klienty Heimstaden navíc nabízíme 2 měsíce speciálního TV balíčku zdarma.
Jste-li novým zákazníkem společnosti PODA, máte navíc nárok na zvýhodněnou PROMO cenu na prvních 12 měsíců.
Při uzavření smlouvy budou vaše služby aktivovány přednostně – nejpozději do 7 dnů od podpisu smlouvy.

Zákaznická linka PODA: **730 430 430**
Po–ne: **7–19.30 hodin**
Kontaktní e-mail pro obchod: **info@poda.cz**
Kontaktní e-mail pro technickou podporu: **podpora@poda.cz**
Více informací na: **www.poda.cz**

Přátelský domov vytvářejí lidé

Přátelský domov dělá přátelské chování. K zařízení bytu, k sousedům, ve společných prostorách. Dodržováním jednoduchých pravidel zpříjemníte bydlení sobě i druhým.

Potěší nás, když si následující body vezmete za své a budete:

platit nájemné a plnění spojená s užíváním bytu řádně a včas
dodržovat obecně závazné bezpečnostní, požární a hygienické předpisy
udržovat v bytě pořádek a čistotu
provádět běžnou údržbu bytu – malování, opravu omítek, čištění podlah a obkladů stěn nebo čištění zanesených odpadů
provádět drobné opravy a čištění vodovodních výtoků, odsavačů par, digestoří, mísicích baterií, sprch, ohřívačů vody, umyvadel, van, výlevek, dřezů, splachovačů, kuchyňských sporáků, pečicích trub, varičů, infrazářičů, kuchyňských linek, vestavěných a přistavěných skříní, kamen na pevná paliva, plyn a elektřinu, kotlů etážového topení na elektřinu, kapalná a plynná paliva, kouřovodů a uzavíracích a regulačních armatur a ovládacích termostatů etážového topení
provádět výměnu uzavíracích ventilů u rozvodu plynu s výjimkou hlavního uzávěru pro byt

odstraňovat závady a poškození a nést odpovědnost za případné škody
realizace stavebních úprav a jiných podstatných změn v bytě provádět výhradně se souhlasem pronajímatele
udržovat společné prostory domu v čistotě a pořádku, vyvarujete se zde umisťování jakýchkoli předmětů
zachovávat v domě klid, aby ostatní uživatelé v domě nebyli rušeni nad míru
respektovat noční klid mezi 22. a 6. hodinou
chovat domácí zvíře v bytě tak, aby nedocházelo k obtěžování ostatních uživatelů domu
dodržovat ve společných prostorách zákaz kouření (mějte také na paměti, že i když kouříte v bytě, neměli byste tím obtěžovat ostatní klienty v domě)
likvidovat odpad adekvátním způsobem, aby nedocházelo k ucpávání odpadů (tj. nebudete splachovat oleje, hygienické pomůcky apod.)

Pokud zjistíte ve svém bytě větší závadu, neváhejte nám ji prosím co nejrychleji nahlásit přes aplikaci Můj domov.

Udržování správné vlhkosti v bytě

Množství vodní páry, která se v průběhu dne uvolňuje do obydleného prostoru, je velmi vysoké. Zdrojem jsou především koupelny a kuchyně, kde ke zvyšování vzdušné vlhkosti podstatně přispívá praní a vaření. Nemalý vliv mají také pokojové rostliny i sám člověk. Pokud není vlhkost odváděna pravidelným větráním, může způsobovat kondenzaci vodních par na chladných površích a následně i vznik plísní. Ideální vlhkost v bytě je 45–55 %.

Doporučujeme proto:

každou místnost pravidelně větrat, a to i v zimě – ideální je větrat nárazově 5–6krát denně, tzn. otevřít okna dokořán na 5–10 minut
zavírat dveře do koupelny při koupání a sprchování
vnitřní žaluzie, které velmi omezují pohyb vzduchu podél zasklení, v chladných dnech raději vytahovat do horní polohy (podobně i s těžkými závěsy)
udržovat rovnoměrné a trvalé vytápění na teplotě 20–22 °C.

Okno na ventilaci



Okno dokořán





Chcete o nás vědět víc?

Zajímá-li vás aktuální dění ve společnosti Heimstaden a chcete-li vědět víc o novinkách v nabídce našich služeb, sledujte především následující zdroje.

Časopis Heimstaden



Všichni naši klienti dostávají každé čtvrtletí bezplatně do schránek informační magazín, který přináší důležité informace týkající se nájemního bydlení jako takového, zprávy z dění v regionu i ve společnosti Heimstaden. Všechna čísla jsou k dispozici na našem webu heimstaden.cz/cz/casopis.

Webové stránky heimstaden.cz

Pro většinu našich klientů i zájemců o nájemní bydlení jsou internetové stránky společnosti Heimstaden hlavním zdrojem informací. Každoročně zde evidujeme přes jeden milion návštěv. Na stránkách je k dispozici on-line chat a přehledná nabídka všech našich služeb. Kromě potřebných kontaktů zde najdete také aktuality a celou řadu dalších užitečných informací, například plán oprav pro daný kalendářní rok (heimstaden.cz/cz/prehled-oprav), návod na postup při podávání žádosti o příspěvek na bydlení a mnoho dalších.

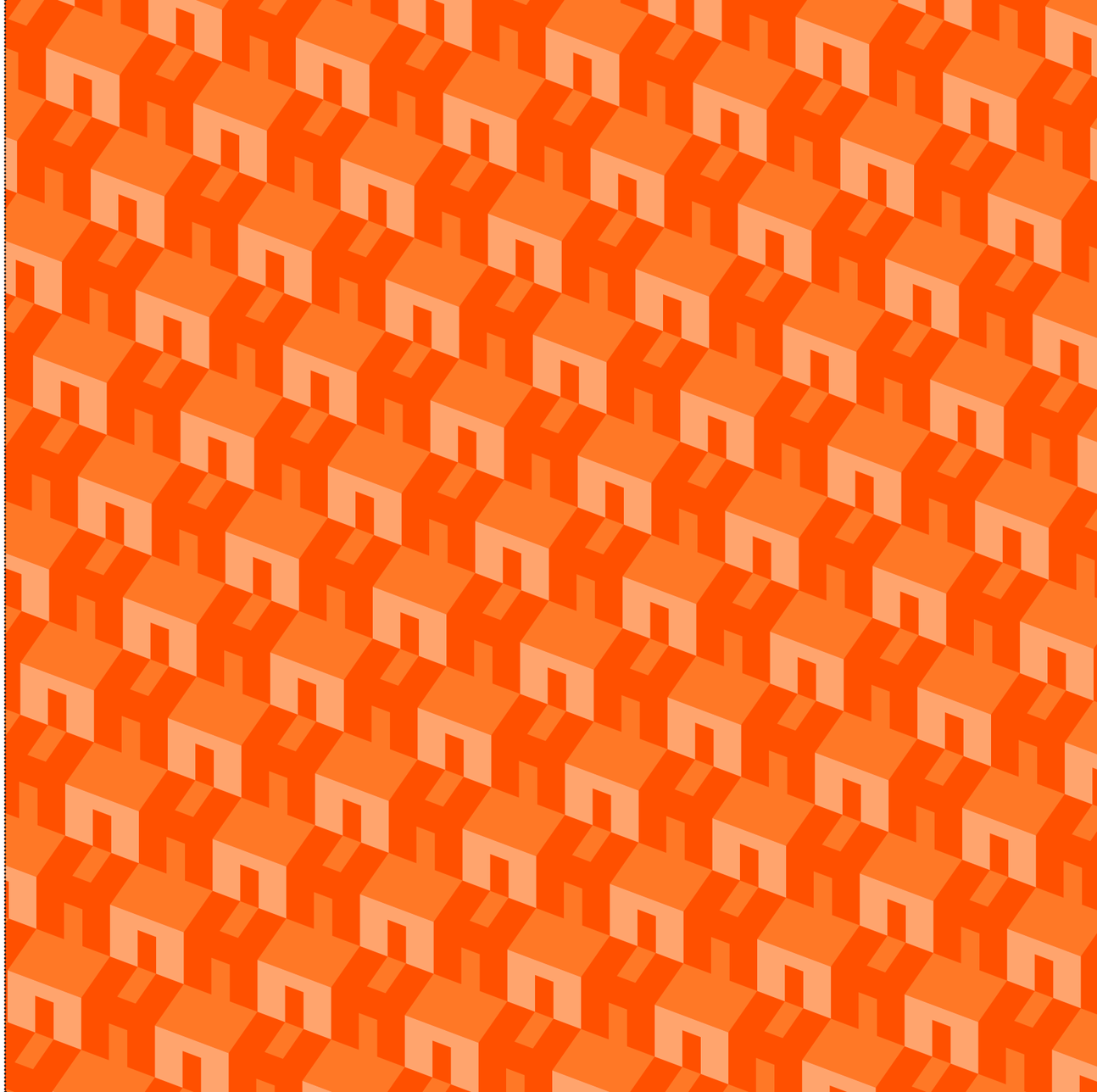
Najdete nás také na Facebooku, Instagramu i LinkedIn.

Na vašem názoru nám záleží

Jsme rádi, že jste si svůj nový domov
vybrali právě u společnosti Heimstaden.

Velice by nás potěšilo, kdybyste se
s námi podělili o zkušenosti s našimi
službami v rámci každoročního
průzkumu zákaznické spokojenosti.
Především díky vašim názorům můžeme
své služby neustále zlepšovat.

Děkujeme a přejeme příjemné bydlení.



Tísňové linky

155
Záchranná služba

158
Policie

150
Hasiči

112
Evropská tísňová linka

156
Městská policie

Heimstaden
přátelský domov