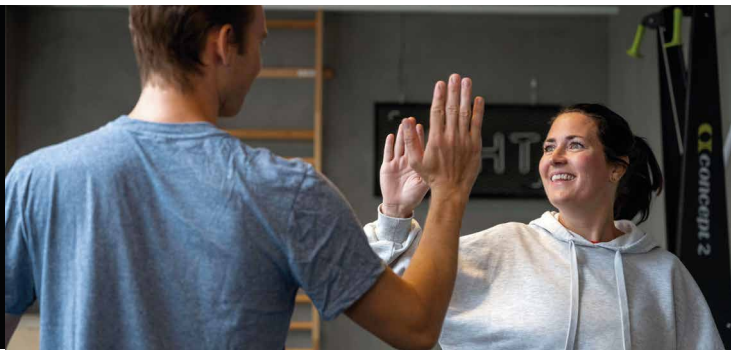
Heimstaden infonews

Březen 2025

Využijte zcela nový komunikační nástroj

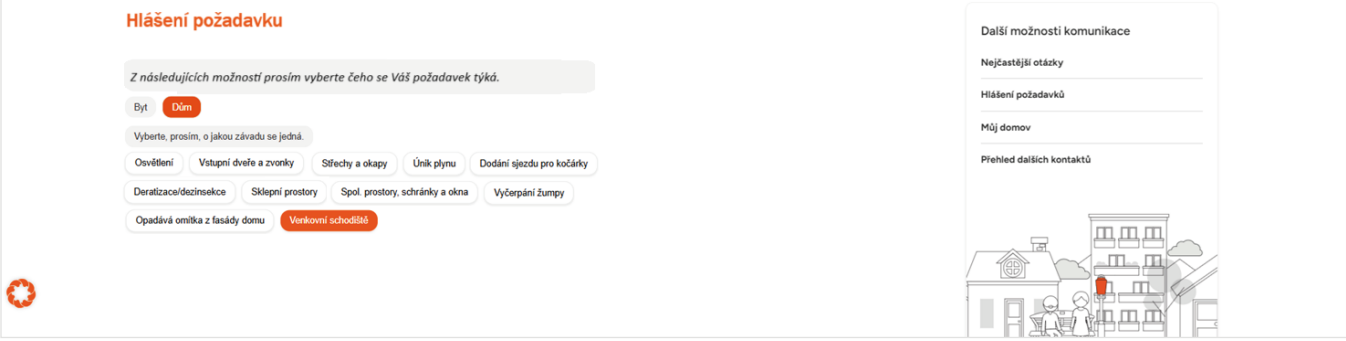
od dubna 2025 je tady pro vás nový webový formulář

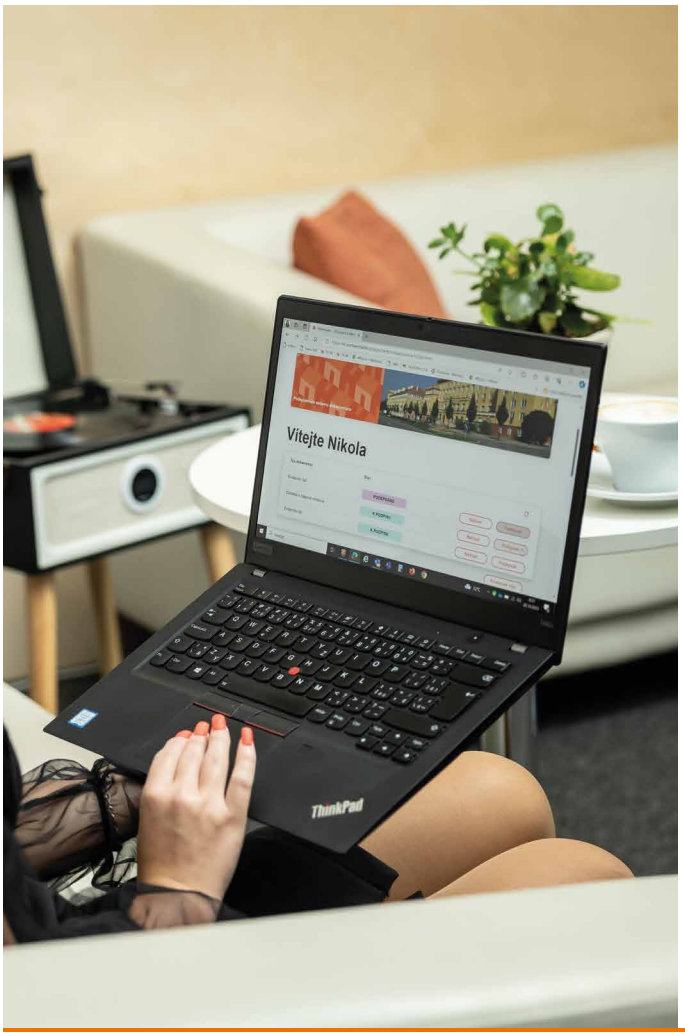


Nový webový formulář plně nahradí e-mailovou komunikaci. Určen je pro stávající klienty, kteří ještě nemají účet v platformě Můj domov. Formulář najdete již v průběhu dubna 2025 na našem webu v sekci Centrum podpory https://heimstaden.cz/hlaseni-pozadavku. Jeho prostřednictvím lze zadat nejčastější administrativní požadavky, jako např. změnu osobních údajů či výše splátek na služby, a také všechny technické požadavky týkající se bytu i domu.

Online platforma Můj domov vám zajistí nejrychlejší komunikaci, ať už se na nás obracíte s dotazem nebo přímo s požadavkem - **https://mujdomov.heimstaden.cz**.

Jestliže účet v Můj domov ještě nemáte, **využijte nový formulář v Centru podpory** a zašlete nám svůj požadavek. Ten se k řešiteli dostane rychleji, než kdybyste využili e-mail či telefon.





Klientské centrum Heimstaden v Ostravě bude na nové adrese

Od začátku letošního května nás klienti z Ostravy a okolí najdou v moderní budově IQ Ostrava v centru města na adrese **28. října 3346/91, 702 00 Moravská Ostrava**.

Naše klientské centrum se nachází v přízemí – vpravo vedle hlavního vstupu do budovy. Fungovat bude standardním způsobem, aktuální informace o jeho provozu naleznete na našem webu.

Přesný termín jeho otevření zveřejníme s předstihem na webových stránkách společnosti i na sociálních sítích.

Blíží se roční vyúčtování služeb

Dovolujeme si vás informovat, že roční vyúčtování služeb budeme klientům, kteří mají ve svých kontaktech nahlášený aktuální e-mail a telefon, doručovat elektronicky, nikoli poštou. Ostatní klienti vyúčtování obdrží poštovní zásilkou. Lhůta daná zákonem je do 30. dubna 2025, pokud už využíváte nebo si stáhnete aplikaci Můj domov, vyúčtování služeb budete mít k dispozici v okamžiku jeho uložení do této platformy.

Splatnost přeplatků a nedoplatků je v souladu se zákonem do 31. července 2025, přeplatky budou vypláceny postupně v průběhu července v závislosti na způsobu úhrady. Lhůta na podání případné reklamace je do 31. května 2025, u každé reklamace je zapotřebí napsat konkrétní důvody. I pro tento účel lze využít aplikaci Můj domov.

Vezměte prosím na vědomí, že v případě vyplacení přeplatku poštovní poukázkou (klient nepoužívá bankovní účet nebo nenahlásil jeho číslo) vám bude z přeplatku odečten poplatek dle ceníku administrativních poplatků, který je zveřejněn na našem webu.

V aplikaci Můj domov si na základě výsledku vyúčtování můžete rovněž snížit nebo zvýšit své měsíční splátky za služby. Postup je následující:

1. Po přihlášení do platformy Můj domov jděte do sekce Požadavky, poté vyberte Administrativní požadavky a tam zvolte možnost Změna výše splátek za služby.

2. Pamatujte prosím, že úprava splátek je možná pouze u jednotlivých nepaušálních služeb (topení, spotřeba teplé/studené vody apod.). U paušálních služeb – DTS, úklid, domovní asistent změna možná není.

3. Snížit splátku za službu lze maximálně o 20 %.

4. Vámi provedené úpravy finálně schvaluje společnost Heimstaden. Přihlíží se zejména k výsledku vyúčtování (např. při nedoplatku pronajímatel nepovolí snížení měsíčních splátek za služby, při vysokém přeplatku není možné jejich další navýšení).

5. Pokud bude úprava splátek schválena, nový evidenční list uvidíte ve svém účtu v Můj domov v sekci Dokumenty.

Přes aplikaci Můj domov je řešení vašich požadavků rychlejší, jsou totiž přímo směrovány na příslušné oddělení. V období vyúčtování služeb můžete na spojení s referentem klientské linky kvůli velké vytíženosti čekat déle.



Komunikace s virtuálním asistentem se osvědčila

Jednou z pozitivních změn, kterou společnost Heimstaden prochází, je rychlejší vyřizování požadavků našich klientů. Na infolince 800 111 050 vás už několik měsíců vítá virtuální asistent, který ověří, zda jste naším klientem, a zjistí, proč voláte. Poté vás přesměruje na příslušného operátora.

Zhruba po půl roce od zavedení této novinky můžeme říci, že se osvědčila. Komunikaci s virtuálním asistentem jste přijali, za což děkujeme. Poděkování vám patří rovněž za to, že máte připraveny své identifikační údaje a umožňujete tak rychlejší a efektivnější komunikaci.

Důležité informace:

- Volejte nám z telefonního čísla, které jste v Heimstaden uvedli jako kontaktní.
- Mějte po ruce číslo nájemního vztahu. Jedná se o desetimístné číslo začínající číslicí 8, u nájemců obchodních prostor začínající číslicí 9. Najdete ho v záhlaví smlouvy, na evidenčním listu i v aplikaci Můj domov po kliknutí na ikonu smlouvy.

Změna sídla společností

Společnosti Heimstaden Czech s.r.o. a Heimstaden s.r.o. mění s platností od 1. dubna 2025 své sídlo i adresu pro doručování. Nově nás najdete v budově IQ Ostrava na adrese 28. října 3346/91, 702 00 Moravská Ostrava. Dovolujeme si vás informovat, že všechny smlouvy uzavřené mezi vámi a společností Heimstaden Czech s.r.o., případně společností Heimstaden s.r.o., zůstávají platné a beze změny, stejně jako veškeré další právní vztahy.



Podpis nájemních smluv a dodatků

Dovolujeme si vám připomenout, že návrh nájemní smlouvy nebo dodatku ke smlouvě je nutno podepsat co nejdříve po obdržení těchto dokumentů. Pokud jste smlouvu či dodatek podepsali elektronicky (pomocí bankovní identity Bank iD nebo biometrického podpisu) a například pro jednání s úřady potřebujete tento dokument v papírové podobě, nestačí jej pouze vytisknout. Je třeba využít autorizovanou konverzi dokumentů, která je dostupná na všech poštách se službou Czech POINT.

Pokud máte datovou schránku, elektronický dokument ve formátu PDF, který jste od nás obdrželi e-mailem nebo který najdete v platformě Můj domov, můžete poslat na Czech POINT pomocí své datové schránky.

Druhou možností je nahrát soubor PDF do elektronické Úschovny Czech POINT. Volbou „Konvertovat" aktivujete odeslání do této elektronické úschovny, která zajišťuje dočasné uložení dokumentů pro konverzi (max. na jeden měsíc). Po volbě „Odeslat ke konverzi" jsou data přenesena do úschovny a zobrazí se potvrzení o vložení dokumentu. To si vytisknete a při podání žádosti o konverzi na kontaktním místě Czech POINT předáte příslušnému pracovníkovi.
Na webu projektu Czech POINT je k dispozici také bezplatná služba „Ověření dokumentu před konverzí", která vyhodnotí, zda lze konverzi provést. Předejdete tak situaci, že až při návštěvě kontaktního místa veřejné správy zjistíte, že dokument nelze zkonvertovat.

Podrobnější informace o autorizované konverzi dokumentů včetně ceníku najdete na webu www.ceskaposta.cz v záložce Služby→ Služby eGovernment→ Czech POINT→ Autorizovaná konverze dokumentů.