

Heimstaden infonews

Červen 2025

Úprava splátek na služby

Jako každý rok přistoupí naše společnost i letos k úpravě výše měsíčních splátek na služby (tzv. záloh), a to na základě výsledků vyúčtování služeb za rok 2024. Úprava se bude týkat především klientů, jejichž vyúčtování skončilo nedoplatkem. V některých případech však může být záloha upravena také u klientů s přeplatkem v řádu stokorun či nižších tisíců korun.
Důvodem tohoto kroku je skutečnost, že dosavadní výše záloh – zejména s ohledem na zvýšení cen ze strany dodavatelů na počátku roku – již nemusí při obdobné spotřebě v roce 2025 pokrýt skutečné náklady. Naším cílem je předejít vzniku výraznějších nedoplatků při příštím vyúčtování a zároveň zajistit, aby zálohy lépe odpovídaly reálným nákladům na poskytované služby.

> V případě, že se vás úprava záloh týká, obdržíte nejpozději do konce června nový evidenční list s platností od 1. 7. 2025 – a to buď e-mailem, nebo poštou. Dokument bude také vždy k dispozici ve vašem účtu po přihlášení do on-line platformy Můj domov.

Vyúčtování služeb spojených s bydlením za rok 2024 máme úspěšně za sebou. Níže jsme pro vás připravili přehled nejčastějších dotazů a reklamací, které se k tomuto tématu váží:

1 Proč mám nedoplatek, když se chovám pořád stejně?
Na výsledné vyúčtování má vliv více faktorů, nejen Vaše chování. Mezi hlavní patří:

- změna cen od dodavatelů energií a služeb
- teplotní náročnost daného roku (např. chladnější zima zvyšuje náklady na vytápění)
- skutečná spotřeba v domě i bytě
- nastavená výše splátek (záloh) na služby

2 **Mám přeplatek, kdy mi peníze pošlete? / Mám nedoplatek, dokdy jej musím uhradit?**
Splatnost přeplatků a nedoplatků je do 31.7.2025. V případě přeplatku Vám budou peníze vyplaceny v průběhu měsíce července. Způsob, jakým bude přeplatek vyplacen (např. převodem na účet nebo poštovní poukázkou), je uveden v letáčku vyúčtování. Výše uvedené datum platí rovněž pro úhradu případného nedoplatku. V případě vyšší částky doporučujeme začít s úhradou postupně již nyní, abyste předešli jednorázové zátěži v červenci.



AktivSen a komunitní centra

Spolek AktivSen se dlouhodobě věnuje podpoře komunitního života v Moravskoslezském kraji. Usiluje o vytváření otevřeného prostoru pro všechny, kde jsou respektovány rovné příležitosti a kladen důraz na celkový rozvoj jednotlivců – po stránce fyzické, duševní i sociální. Své aktivity realizuje především prostřednictvím komunitních center v Ostravě, Karviné a Havířově. Hlavním posláním spolku je podpora aktivního života místních obyvatel skrze rozmanité volnočasové, vzdělávací i osvětové aktivity. Důraz je kladen na vzájemné setkávání, sdílení zkušeností, rozvoj dobrovolnictví a posilování sousedských vazeb. Spolek se věnuje také iniciativám, které přispívají ke zvýšení kvality života v regionu – ať už jde o komunitní práci, vzdělávání, nebo motivaci veřejnosti k aktivnímu zapojení.

V komunitních centrech provozuje Spolek AktivSen tematicky zaměřené kluby pro seniory, rodiny s dětmi i další zájmové skupiny. Programová nabídka je široká – od pravidelných kurzů a pohybových aktivit, přes besedy a vzdělávací přednášky, až po kreativní workshopy, výstavy či kulturní akce. Součástí programu jsou také aktivity zaměřené na podporu soběstačnosti, zdravotní a finanční gramotnosti, zlepšování psychické odolnosti a rozvoj praktických dovedností. Velký důraz je kladen na mezigenerační dialog a budování komunitních vztahů prostřednictvím společných projektů – například sousedských jarmarků, výměnných bazárků nebo tematických komunitních dílen.

Specifickou oblastí činnosti je podpora rodinného života. Spolek organizuje programy posilující rodičovské kompetence, komunikační dovednosti a vztahovou stabilitu. Důležitým tématem je také osvěta v oblasti digitálního světa, sociálních služeb a zdravého finančního hospodaření. Všechny aktivity vycházejí z aktuálních potřeb obyvatel a reagují na společenské změny. Program komunitních center je flexibilní a pravidelně přizpůsobován na základě zpětné vazby od návštěvníků – prostřednictvím anket, komunitních setkání a otevřeného dialogu s veřejností.

Více informací naleznete na stránkách www.aktivsen.cz, nebo tel. 703 854 695

Komunitní centrum Archa Poruba

17. listopadu 596/36, Ostrava Poruba

725 977 504

ostrava.kcarcha.cz

Komunitní centrum Archa

Komunitní centrum Archa Karviná

Havířská 1189/31, Karviná 6

725 988 275

karvina.kcarcha.cz

Komunitní centrum ARCHA Karviná

Multigenerační centrum Lučina V Havířově

Hlavní třída 387/45, Havířov -Město, - ww.

604 467297

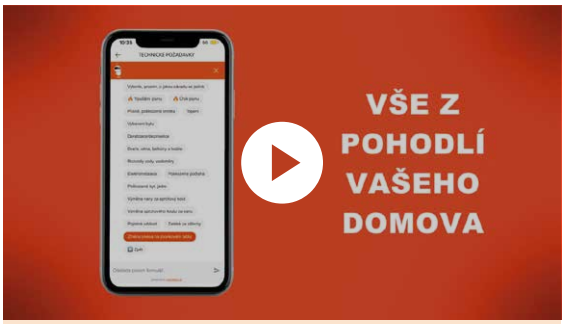
www.centrumlucina.cz

Centrum Lučina

Nejsnadnější způsob komunikace?

Přes aplikaci Můj domov a Centrum podpory na webu

V Heimstaden se zaměřujeme na moderní způsoby komunikace. Dříve obvyklé e-maily, návštěvy klientských center nebo volání na zákaznickou linku postupně nahrazujeme **platformou Můj domov**, chatem na webu, virtuálním telefonním asistentem nebo novým webovým formulářem. A pokud jste se ocitli ve složité životní situaci, stále nám můžete zavolat na bezplatnou klientskou linku +420 800 111 050. V případě havarijní situace je to dokonce nutný postup.



Zajímá vás jak to funguje?
Podívejte se na nové video, které vám vše vysvětlí ZDE.

Na webu www.heimstaden.cz v sekci „Centrum podpory“ je k dispozici nový online nástroj, který nahrazuje již nefunkční e-mailovou komunikaci na adrese info@heimstaden.cz

Získáte zde odpovědi na obecné dotazy. Pokud je nenajdete v rámci sekce Nejčastější otázky, můžete nám svůj dotaz nebo požadavek snadno zaslat prostřednictvím aplikace Můj domov nebo využít právě Centrum podpory, pokud účet v aplikaci nemáte. Přes Centrum podpory lze vložit a zaslat rovněž příslušné dokumenty, které od vás potřebujeme.

Aplikace a portál Můj domov šetří váš čas



Chcete zkontrolovat platby nájemného, přehled smluv, zadat technický či administrativní požadavek? Nyní vás nečeká žádné zdlouhavé hledání – s online platformou Můj domov máte všechny potřebné údaje vždy po ruce. Podívejte se na naše nová videa ZDE a přesvědčte se sami o výhodách používání aplikace Můj domov.

Stáhněte si ji do mobilu zde: https://heimstaden.cz/muj-domov a po aktivaci svého klientského účtu budete mít své nájemní bydlení plně pod kontrolou, vše vyřešíte jednoduše a na pár kliknutí přímo z domova. Rychle, úsporně a v čase, kdy se vám to hodí.

Usnadnění identifikace

V rámci komunikace prostřednictvím bezplatné zákaznické linky Heimstaden 800 111 050 je pro vaši snadnou identifikaci vždy nutné uvést číslo nájemního vztahu – desetimístné číslo začínající osmičkou, u nájemců obchodních prostor pak devítkou. Najdete ho v záhlaví své smlouvy, v evidenčním listě nebo v aplikaci Můj domov po kliknutí na ikonu smlouvy. Vaši identifikaci nám rovněž usnadníte tím, že budete volat z telefonního čísla, které jste uvedli jako kontaktní.

Přestěhování Klientského centra Ostrava

Společnost Heimstaden Czech s.r.o. a Heimstaden s.r.o. od 1. dubna 2025 změnily své sídlo i adresu pro doručování. Nově nás najdete v budově IQ Ostrava na adrese 28. října 3346/91, 702 00 Moravská Ostrava (v přízemí budovy vpravo od hlavního vstupu).

Stěhování z ulice Gregorova do moderní budovy postavené s důrazem na udržitelnost přináší kromě snížení nákladů na provoz vzhledem k jeho umístění v centru také lepší dostupnost.

Do klientského centra Ostrava spadají lokality Ostrava, Frýdek-Místek, Opava, Olomouc, Frýdlant nad Ostravici, Frenštát pod Radhoštěm, Kopřivnice, Paskov, Příbor, Staříč, Sviadnov, Hlučín, Vratimov.

Příjem požadavků klientů:

Úterý **08:00 – 12:00**

12:30 – 17:00 (objednaní klienti)

Zaměstnanci klientských center jsou vám k dispozici pro osobní řešení záležitostí týkajících se vašeho bydlení, pokud se vám nepodaří vyřešit je přes platformu nebo aplikaci Můj domov. Ideální je objednat se do klientského centra předem, což můžete udělat prostřednictvím webu heimstaden.cz **ZDE**.

Uzavření Klientského centra Plzeň

Dne 31. 5. 2025 došlo k uzavření Klientského centra Plzeň. Prosíme nájemce, aby při komunikaci využívali aplikaci Můj domov a Centrum podpory na našem webu.