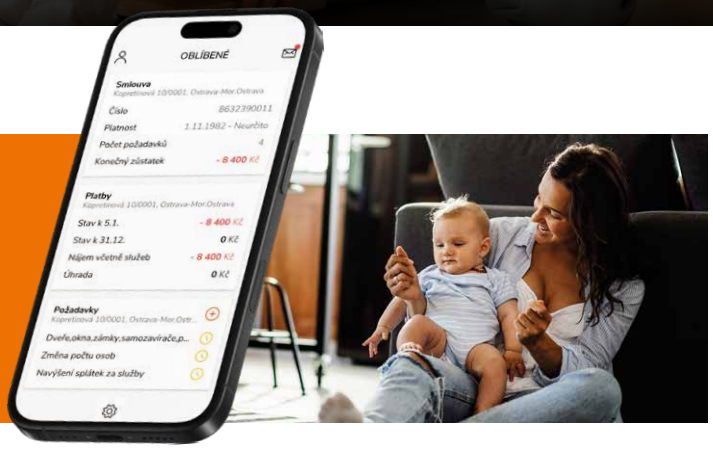


Září 2025

Heimstaden infonews

S aplikací Můj domov máte vše kolem bydlení pod kontrolou



Moderní a efektivní způsoby komunikace jsou jedna z priorit Heimstaden. Tradiční kanály, jako jsou e-maily, návštěvy klientských center či volání na zákaznickou linku, postupně ustupují a na jejich místo přichází aplikace Můj domov, chat na webu, virtuální telefonní asistent nebo nový webový formulář.

Pokud jste ještě aplikaci Můj domov nevyzkoušeli, teď je ten správný čas. Představuje moderní a efektivní způsob správy nájemního bydlení, který nahrazuje tradiční formy komunikace.

Od května 2025 se naše komunikace s klienty přesunula z velké části na digitální kanály. **Přes Můj domov jsme již zaznamenali téměř 8 000 klientských požadavků a jejich počet se každý měsíc zvyšuje.** Znamená to, že většina z vás si již na nový způsob komunikace přes **Můj domov** nebo **webovou samoobsluhu v Centru Podpory** zvykla a poznala její výhody:

- zjednodušení správy nájemního bydlení a zrychlení komunikace s Heimstaden
- snadný přístup k informacím o platbách a vyúčtování
- možnost podání žádostí o opravy a změnu kontaktních údajů, a také přehled o dokumentech k nájemní smlouvě
- webová samoobsluha v Centru Podpory pak nabízí i možnost vložení dokumentů.

Pokud preferujete komunikaci v reálném čase, využijte **webový chat Heimstaden**, který je dostupný nepřetržitě 24/7. Od května 2025 bylo uskutečněno přes 4 000 chatovacích sezení, což potvrzuje i jeho oblíbenost.

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.

Správné platební údaje

Abychom mohli Vaše platby předpisu nájmu a služeb správně a rychle zpracovat, je velmi důležité používat vždy správné platební údaje.

VARIABILNÍ SYMBOL = ČÍSLO NÁJEMNÍHO VZTAHU

Variabilní symbol je jedinečné číslo, podle kterého poznáme, ke které smlouvě platba patří. Je shodný s číslem Vašeho nájemního vztahu a najdete jej např. evidenčním listu, nájemní smlouvě či dodatku nebo po přihlášení do on-line platformy Můj domov.
Pokud variabilní symbol chybí nebo je uveden nesprávně, naše systémy platbu nerozpoznají a musíme ji dohledávat ručně. To může znamenat opožděné spárování, a někdy i zbytečné upomínky, přestože jste už zaplatili.

Proč je důležité mít v naší evidenci číslo Vašeho bankovního účtu?

Správně uvedené a aktuální číslo účtu nám umožňuje zasílat Vám přeplatky z vyúčtování služeb či přeplatky na kartě úhrad rychle, bezpečně a bez zbytečných průtahů.

Zároveň platba převodem na účet přináší finanční úsporu oproti hrazení složenkou, u které jsou účtovány poštovní poplatky.

Pokud dojde ke změně čísla účtu, je velmi důležité, abyste nám ji nahlásili včas. Jen tak lze předejít situaci, kdy by platba byla zaslána na původní nebo neplatný účet a celý proces vrácení by se tím zbytečně prodloužil.

Elektronické podepisování dodatku ke smlouvě

Už bezmála dva roky nabízíme možnost podepisovat dodatky k nájemní smlouvě elektronicky – prostřednictvím BankID nebo podpisu v našem Klientském centru. Za tu dobu bylo tímto způsobem podepsáno již desítky tisíc dokumentů.

Elektronický podpis je rychlý, bezpečný a zároveň šetrný k životnímu prostředí – nepotřebujete papír ani tužku, nic se nemusí tisknout, vše probíhá on-line. Zvlášť podpis přes BankID je nejpraktičtější variantou, protože jej můžete provést odkudkoliv, kde máte připojení k internetu. Je však nutné, aby vaše banka tuto službu podporovala.

Abychom vám mohli elektronický podpis nabídnout, je důležité mít od vás aktuální kontaktní údaje – mobilní telefonní číslo a e-mailovou adresu. Na ně zasíláme návrhy dokumentů i odkazy k podpisu.

Návrh dodatku obdržíte předem k nahlédnutí, abyste se s ním mohli seznámit. Samotný podpis je následně nezbytné provést do 2 týdnů od doručení návrhu, abyste se vyhnuli zbytečným komplikacím. Podepsaný dokument vám poté zašleme e-mailem a bude dostupný také na portálu Můj domov či v mobilní aplikaci.

Vaše smlouva o nájmu může být prodloužena v případě, že splňujete podmínky stanovené ve smlouvě o nájmu:

- nedlužíte více jak jednonásobek předpisu nájmu a služeb,
- neevidujeme dluh na složené jistotě (kauci),
- neporušujete domovní řád

Naopak smlouvu nemůžeme prodloužit, pokud:

- dlužná částka převyšuje výši jednoho měsíčního předpisu nájemného a služeb,
- dochází opakovaně a dlouhodobě k hrubému porušování povinností nájemce a podmínek stanovených smlouvou.

Pokud elektronicky podepsaný dokument potřebujete k jednání s úřady, nestačí jej pouze vytisknout. Je nutné využít službu autorizované konverze dokumentů, dostupnou na všech pobočkách Czech POINT.

- Elektronický soubor ve formátu PDF, který od nás obdržíte e-mailem nebo jej najdete v platformě Můj domov, můžete na Czech POINT poslat i přímo prostřednictvím datové schránky.
- Podrobnější informace najdete na webu České pošty v sekci Czech POINT – Autorizovaná konverze dokumentů.

Začátek topné sezóny a správné odvzdušnění topné soustavy



Topná sezóna v České republice je legislativně stanovena na období od 1. září do 31. května. Vytápění se však skutečně zahajuje až tehdy, pokud průměrná denní teplota venkovního vzduchu klesne pod +13 °C ve dvou po sobě jdoucích dnech a předpokládá se, že teploty neporostou ani následující den. Naopak se topení omezuje či přerušuje, pokud teploty tuto hranici stabilně překročí.

Při zahájení topné sezóny je nezbytné, aby byla topná soustava v domě řádně odvzdušněna, jinak by nemohla správně fungovat.

Proto je nutné, aby všichni klienti ve svých bytech otevřeli termoregulační ventily u radiátorů naplno (na nejvyšší číslo) a ponechali je tak po dobu 2–4 dnů. Jen tehdy se vzduch, který při napouštění soustavy uvízl v radiátorech ve spodních patrech, dostane až k odvzdušňovacím ventilům v nejvyšších podlažích.

Uživatelé bytů, jejichž radiátory jsou vybaveny ručními odvzdušňovacími ventily (zpravidla v nejvyšších patrech), musí radiátory následně řádně odvzdušnit – a to i opakovaně několik dní po sobě, dokud se ze soustavy zcela neuvolní vzduch.

Dodržování dobrých mravů v domě

Soužití v bytovém domě je založeno na vzájemné ohleduplnosti a respektu. Každý nájemník by se měl chovat tak, aby svým jednáním nerušil a neomezoval ostatní obyvatele domu.
Mezi nejčastější příklady porušování dobrých mravů patří:

- nadměrný hluk (hlasitá hudba, hlučné oslavy, hluční domácí mazlíčci),
- znečišťování nebo poškozování společných prostor,
- odkládání odpadu mimo vyhrazená místa,
- kouření v prostorách, kde je to zakázáno,
- nevhodné či agresivní chování vůči sousedům.

Jak postupovat, pokud k porušování dobrých mravů dojde?

Pokud ve vašem domě dochází k závažnému nebo opakovanému porušování dobrých mravů konkrétním nájemníkem, obraťte se nejprve na Policii ČR nebo Městskou policii, které mají pravomoc zasáhnout a zjednat okamžitou nápravu. Záznam ze zásahu může následně posloužit jako důležitý podklad pro naše další jednání.

Jako vlastník domu nemáme oprávnění řešit podobné situace na místě. Abychom mohli zjednat nápravu, potřebujeme vaši součinnost. Pokud ani po zásahu či upozornění příslušného orgánu nedojde ke zlepšení, žádáme vás o vyplnění formuláře dostupného na webových stránkách heimstaden.cz.

Na základě tohoto prohlášení můžeme konkrétního nájemníka písemně upozornit na porušování jeho povinností vyplývajících z nájmu bytu a v případě pokračujícího jednání podniknout další kroky, které mohou vést až k výpovědi z nájmu.

