

Heimstaden infonews

Červen 2026

NOVINKA

Dokumenty na dosah ruky: vyřiďte vše online během chvilky

Jednoduchý, rychlý a plně samoobslužný způsob, jak získat kopie smluvních dokumentů nebo potvrzení pro úřady a další instituce přináší do zákaznické péče Heimstaden nová funkce chatbotu. Celý proces je navržený tak, abyste nemuseli ztrácet čas telefonováním ani osobní návštěvou pobočky a vše vyřídili online během několika kliknutí.

Chatbot nyní umí zajistit vystavení dokumentů v papírové podobě poštou i elektronicky e-mailem, což oceníte například při vyžádání kopie smlouvy, potvrzení o trvání nájemního vztahu pro Úřad práce nebo jiných potvrzení pro třetí strany.

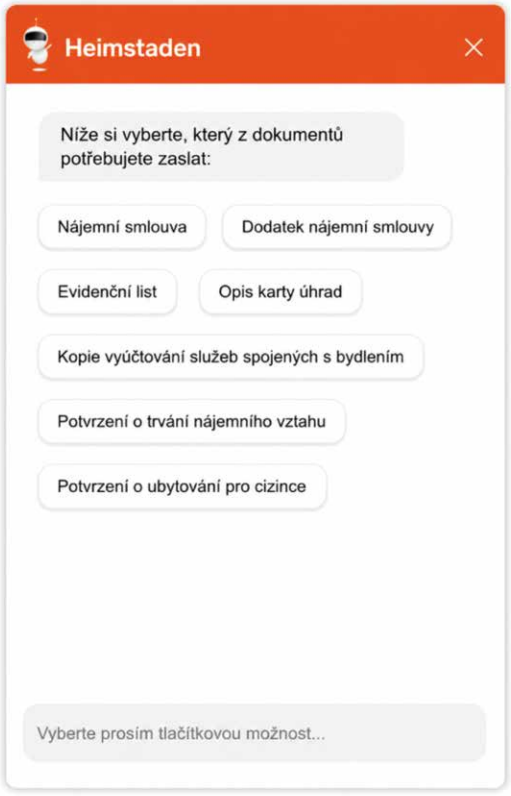
Funkce je dostupná na webu společnosti v sekci **Centrum podpory → Webová samoobsluha** nebo také přes **web chat**, který se nabízí ihned po příchodu na stránky společnosti. Zde jednoduše vyberete typ dokumentu, způsob doručení a provedete úhradu administrativního poplatku podle **aktuálního ceníku** zveřejněného na webu společnosti. Platba probíhá online platební kartou přes platební bránu.



Většina smluvních dokumentů je vám k dispozici zcela zdarma v aplikaci Můj domov. To zahrnuje i často požadované Potvrzení o trvání nájemního vztahu. Pokud využijete tuto cestu, žádný poplatek neplatíte.

Stejně tak je zdarma dostupný i dokument Opis karty úhrad (pro doložení bezdlužnosti vůči společnosti Heimstaden). Ten je však možné stáhnout po přihlášení na webový portál na počítači nebo mobilu. Pokud ještě nemáte svou aplikaci Můj domov, můžete si o přístup zažádat zde.

Ať už řešíte úřední povinnosti, nebo si jen chcete uložit kopii smlouvy, nová funkce našeho chatbotu vám to umožní během pár vteřin. Ke kvalitnímu bydlení patří moderní služby. A přesně o to se snažíme.



Přeplatky a nedoplatky z vyúčtování služeb

> **Připomínáme, že splatnost přeplatků a nedoplatků z vyúčtování služeb je stanovena do 31. 7. 2026.**

V případě nedoplatku je nutné, aby byla platba nejpozději v tento den připsána na účet naší společnosti. Veškeré potřebné platební údaje (číslo účtu, částku i variabilní symbol) naleznete na letáčku vyúčtování. Pro rychlejší úhradu můžete využít také přiložený QR kód. V případě vyšší částky doporučujeme zvážit zahájení postupné úhrady již nyní. Finanční zátěž si tak můžete rozložit a vyhnout se jednorázové platbě těsně před termínem splatnosti.

Pokud vám naopak vznikl přeplatek, bude vám ve stejné lhůtě vyplacen způsobem uvedeným na letáčku vyúčtování.

Upozorňujeme, že při výplatě přeplatku prostřednictvím poštovní poukázky bude odečten administrativní poplatek:

- 79 Kč u částky do 5 000 Kč,
- 89 Kč u částky v rozmezí od 5 000 Kč do 50 000 Kč.

Úprava výše splátek na služby od 1. 7. 2026

V návaznosti na výsledky vyúčtování služeb za loňský rok bude naše společnost od 1. července 2026 upravovat výši splátek na některé služby. Při nastavování výše splátek vycházíme ze spotřeby domácností v předchozím roce. Své splátky si můžete upravit i vy sami v aplikaci Můj domov.

Úprava se bude týkat zejména domácností, u kterých vyúčtování skončilo nedoplatkem nebo pouze nízkým přeplatkem a dosud nedošlo k úpravě záloh. Cílem je nastavit výši záloh tak, aby lépe odpovídala očekávaným nákladům na poskytované služby.

Změna se může týkat zejména:

- vytápění,
- ohřevu teplé vody,
- spotřeby teplé vody,
- spotřeby studené vody.

Pokud se vás úprava bude týkat, obdržíte e-mailem, případně poštou, nejpozději do konce června nový evidenční list s aktualizovanou výší splátek na služby. Dokument bude k dispozici také v aplikaci Můj domov.



Domovní asistent nově ve více domech

Potřebujete poradit s aplikací Můj domov? Všimli jste si závady ve společných prostorách? Nebo si nejste jistí svými právy a povinnostmi nájemce?

Od 1. července 2026 dochází ke změnám v poskytování této služby. V domech, kde je Domovní asistent již zaveden, dochází ke snížení měsíčního paušálního poplatku na 48 Kč za byt. V dalších domech, kde byla doposud zajišťována standardní domovnická činnost, bude nově tato služba zavedena, a to za stejnou cenu.

Domovní asistent pomáhá zajišťovat běžný chod domu a je k dispozici nájemníkům při řešení běžných záležitostí spojených s bydlením.

S čím vám může pomoci?

- kontroluje technický stav domu, jeho okolí a společných prostor,
- zajišťuje drobné opravy a běžnou údržbu,
- dohlíží na pořádek v domě,
- poradí v otázkách práv a povinností nájemce,
- pomůže s používáním aplikace Můj domov.

Podrobný rozsah činností Domovního asistenta naleznete na webových stránkách nebo prostřednictvím QR kódu na oznámeních umístěných ve společných prostorách domu.
Službu zajišťují externí partneři naší společnosti, jejichž pracovníci budou viditelně označeni logem Heimstaden.

Pokud se změna týká i vašeho domu, obdržíte nejpozději do konce června nový evidenční list s aktualizovanou výší úhrad za služby. Dokument vám bude doručen e-mailem nebo poštou a bude k dispozici také v aplikaci Můj domov.

Věříme, že díky službě Domovní asistent budou naše domy ještě příjemnějším místem pro bydlení a že vám přinese rychlejší pomoc při řešení každodenních situací spojených s užíváním bytu i domu.



SIPO a Povolení k inkasu končí. Přejděte včas na jiný způsob platby.

Jak jsme vás již informovali, k 31. 12. 2026 bude ukončena možnost hradit nájemné a služby spojené s užíváním bytu prostřednictvím SIPO a Povolení k inkasu.

Pokud některý z těchto způsobů úhrady využíváte, prosíme vás o změnu platební metody nejpozději do uvedeného termínu.

Nejjednodušším řešením je přechod na úhradu bankovním převodem. Číslo účtu pro platby naleznete ve své nájemní smlouvě. Variabilním symbolem je desetimístné číslo vašeho nájemního vztahu (ve formátu 8*********), které rovněž najdete v nájemní smlouvě nebo na evidenčním listu.

Změnu způsobu úhrady nám můžete snadno oznámit:

- prostřednictvím webového formuláře,
- nebo v aplikaci Můj domov.

Při oznámení změny způsobu úhrady nezapomeňte uvést také datum, od kterého budete nový způsob platby využívat. Pomůžete nám tím změnu správně nastavit a předejít případným nesrovnalostem při zpracování plateb. Upozorňujeme, že platby prostřednictvím SIPO jsou zpracovávány s předstihem. Předpis za prosinec 2026 bude České poště předán již v průběhu listopadu 2026. Doporučujeme proto změnu způsobu úhrady naplánovat v dostatečném předstihu, aby nedošlo k neuhrazení nájemného a služeb.

Přechod na standardní digitální platby přinese jednodušší správu plateb, rychlejší zpracování a finanční úsporu za administrativní poplatky.



Kdo s vámi v bytě bydlí? Dejte nám vědět.

Přestěhoval se k vám partner, spolubydlící, narodil se vám potomek nebo u vás někdo pobývá delší dobu? Připomínáme, že podle podmínek nájmu a platné legislativy je potřeba změny v počtu osob užívajících byt oznámit pronajímateli.

Za běžnou návštěvu se považuje pobyt jiné osoby maximálně:

- 21 dní nepřetržitě,
- a současně nejvýše 60 dní během jednoho kalendářního roku.

Pokud někdo v bytě zůstává déle, je potřeba tuto změnu nahlásit nejpozději do 15 dnů od jejího vzniku.

Dobrá zpráva je, že vše vyřídíte jednoduše:

- přes formulář na webu,
- nebo v aplikaci Můj domov.

Proč je to důležité? Správný počet osob pomáhá férovému rozúčtování služeb, které se počítají také podle počtu obyvatel v bytě – například:

- výtah,
- osvětlení společných prostor,
- nebo spotřeba studené vody v bytech s neměřeným odběrem.



Dodržování dobrých mravů v domě

S bydlením v bytovém domě je spojena také určitá míra odpovědnosti vůči sousedům. Nájemce odpovídá nejen za své jednání, ale také za osoby, které s ním bydlí nebo kterým umožní vstup do domu či bytu. Proto prosíme o dodržování domovního řádu, vzájemnou ohleduplnost a respekt k ostatním obyvatelům domu.

Mezi nejčastější situace, které narušují klidné soužití, patří zejména:

- nadměrný hluk (hlasitá hudba, hlučné oslavy, hluční domácí mazlíčci),
- znečišťování nebo poškozování společných prostor,
- odkládání odpadu mimo vyhrazená místa,
- kouření v zakázaných prostorách,
- nevhodné či chování vůči sousedům,
- nedodržování nočního klidu.

Pokud ve vašem domě dochází k závažnému nebo opakovanému porušování pravidel soužití, doporučujeme se v první řadě obrátit na Policii ČR nebo městskou policii, které mají pravomoc situaci řešit přímo na místě. Pokud problém přetrvává i nadále, můžete nás kontaktovat prostřednictvím formuláře na webu Heimstaden.

Vaše spolupráce je v těchto případech klíčová. Řádně vyplněný formulář představuje důležitý podklad pro další postup a případné právní kroky vůči osobám, které dlouhodobě porušují své povinnosti. Bez součinnosti obyvatel domu je možnost účinně zasáhnout proti takovému jednání značně omezená.

Věříme, že právě vzájemný respekt, ohleduplnost a dodržování pravidel pomáhají vytvářet příjemné a bezpečné bydlení pro všechny obyvatele domu. Děkujeme, že k tomu přispíváte i vy.

Moderní doba si žádá moderní řešení.

V rámci digitalizace komunikace a nájemních vztahů upřednostňujeme elektronický podpis dokumentů. Potřebujeme k tomu ale Váš e-mail a telefonní číslo. Poté budete moci podepsat pohodlně, elektronicky, a to pomocí:

- **1. Bank iD**

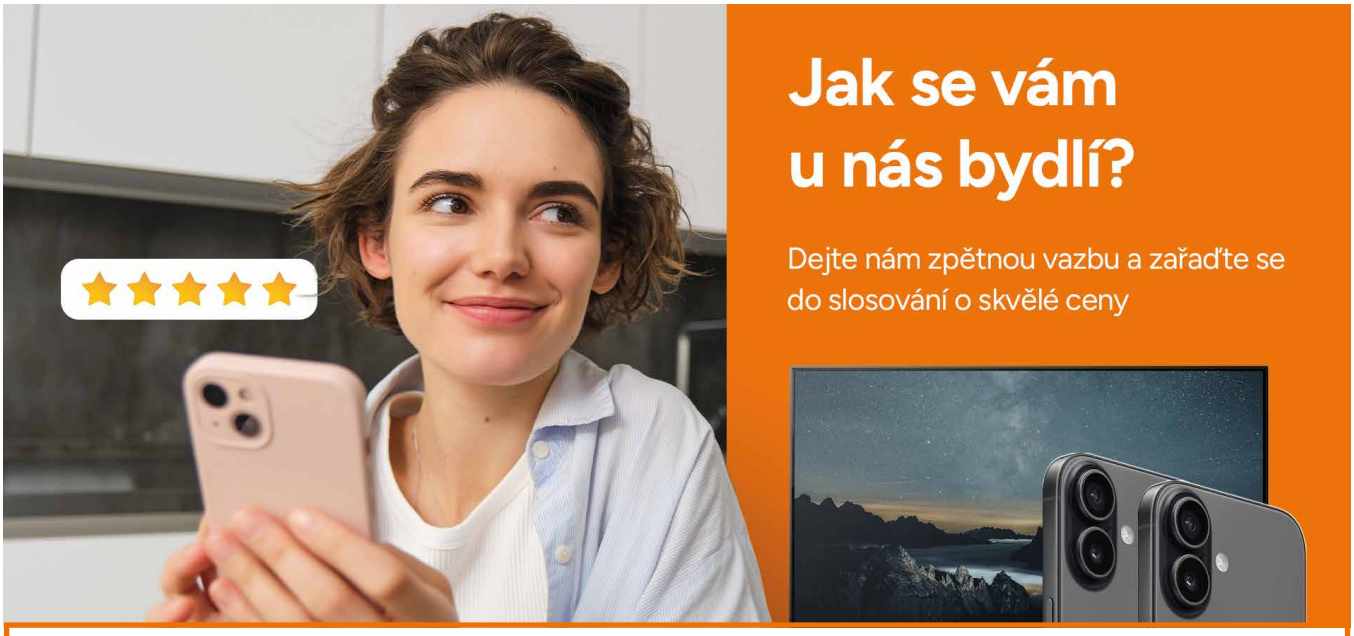
  Jedná se o podpis pomocí elektronické identity spojené s Vaším bankovním účtem a internetovým bankovnictvím. Tuto službu musíte mít aktivovánu u své banky, je zdarma a banka Vám ji aktivuje na počkání.

- **2. Prostý elektronický podpis s jedinečným PIN kódem**

  Pokud od nás ještě nemáte jedinečný PIN pro podpis, systém Vám jej vygeneruje po krátkém vzdáleném ověření Vaší identity, kde se on-line pomocí občanského průkazu a krátkého video-snímku (selfie) ověří Vaše totožnost. Systém Vás ověřením, přidělením PINU i podpisem provede. Celý proces probíhá v několika jednoduchých krocích a nezabere více než pár minut.

  Ubezpečujeme Vás, že elektronický podpis je platný, právně závazný a plně nahrazuje fyzický podpis dokumentů.

Jste senior nad 65 let a nemůžete tyto digitální nástroje využít? V takovém případě můžete dodatek podepsat osobně. Stačí navštívit některé z komunitních center Arch nebo Lučina, případně kterékoliv Klientské centrum Heimstaden, kde po předložení platného dokladu totožnosti podepíšete dokument elektronicky prostřednictvím elektronického podpisu. Podepsaný dokument Vám následně zašleme e-mailem nebo službou hybridní pošty.



Vaše hodnocení našeho servisu je pro nás důležité. Díky vašim podnětům můžeme pracovat na jeho rozšíření nebo zlepšení. Vysvědčení nám máte možnost vystavit už v září v online **dotazníkovém šetření, které bude probíhat od 1. do 26. září.** Zúčastnit se jej mohou všichni klienti, kteří u nás bydlí déle než 3 měsíce. Odkaz na průzkum vám zašleme v e-mailu i SMS. Všichni respondenti se zařadí do slosování o ceny jako je televize nebo mobilní telefon či poukázka na 1000 Kč do vybraného obchodu.

Moderní zvonky, nové sklepní mříže i služba domovní asistent. Heimstaden zvyšuje bezpečnost v domech

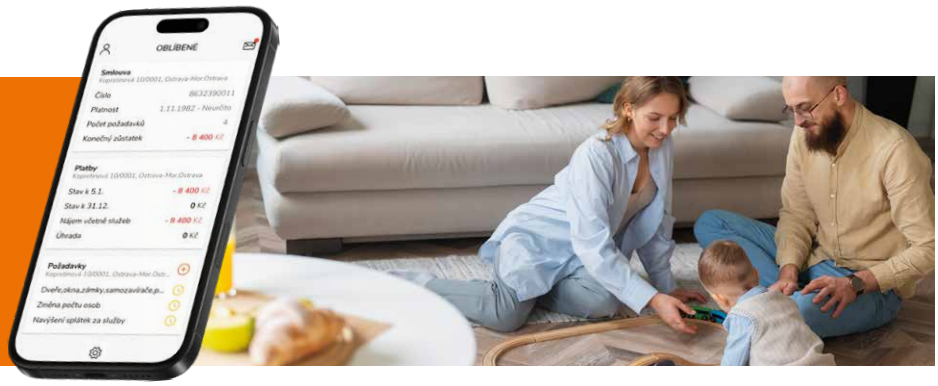
Bezpečnost, čistota, rychlý servis – to jsou oblasti, na které dlouhodobě zaměřujeme a podnikáme v nich různá opatření pro zvýšení spokojenosti klientů. Pravidelně investujeme do bezpečnostních prvků ve společných prostorách a v červenci rozšiřuje do všech bytových domů službu domovního asistenta.
Z výsledků průzkumu spokojenosti vyplývá, že pocit bezpečí a čistoty jsou spolu s kvalitním servisem důležitými faktory pro vaši spokojenost. Proto jsme v letošním roce vytipovali několik desítek bytových domů, ve kterých jsme nad rámec plánu oprav provedli mimořádné investice

Příklady dalších investic do bezpečnosti v roce 2026:

- videofony napojené na nová zvonková videotabla v 510 bytech
- v 68 bytových domech s 815 byty jsou nové sklepní mříže s kódovým zámkem
- v 10 bytových domech se 132 byty proběhla výměna vstupních dveří včetně výmalby společných prostor
- v bytových domech s celkem 259 byty byla nahrazena stávající svítidla za LED s čidlem pohybu

Využívejte aplikaci Můj domov

Stáhněte si ji do mobilu a mějte své nájemní bydlení plně pod kontrolou.



Získáte tak snadný přístup k:

- Přehledu o platbách a aktuální výši nájemného
- Dokumentům – evidenčním listům, dodatkům nájemní smlouvy
- Vyúčtování služeb
- Úpravě záloh na služby
- Zadání žádosti o opravu
- Změně kontaktních údajů Pro zařízení Android si aplikaci stáhnete na Google Play. Pro zařízení Apple (iOS) si splikaci stáhnete v App Store.

Pro přístup do aplikace je nutné mít aktivovaný zákaznický účet. Ujistěte se, že máte u Heimstaden evidovaný svůj aktuální e-mail a telefonní číslo, podle kterých účet aktivujete.

Kontrola úklidu, zlepšování kvality

Na základě posledního průzkumu spokojenosti nájemníků zintenzivňujeme péči o společné prostory v bytových domech. Zpětná vazba našich klientů pro nás byla klíčovým impulsem ke zlepšení kvality poskytovaných služeb.

Proto zavádíme intenzivnější kontroly kvality úklidu v lokalitách, kde tyto služby probíhají. Naším cílem je, aby byly případné nedostatky řešeny co nejrychleji a docházelo k jejich nápravě bez zbytečného odkladu.

Děkujeme, že nám poskytujete zpětnou vazbu a pomáháte nám zlepšovat kvalitu bydlení.



Přijďte za námi na Heimday

V pátek 19. června se pět týmů složených ze zaměstnanců Heimstaden tradičně vydá na pět stanovišť v Ostravě a Havířově. Na vybraných adresách pomohou s úklidem sklepů a společných prostor a také budou nájemníkům k dispozici pro zodpovězení dotazů týkajících se bydlení. Můžete se také dozvědět, jak správně používat mobilní aplikaci Můj domov.

Úklid bude probíhat od 8:30 do 13 hodin v Havířově v okolí Beethovenovy a Mírové ulice, dále v Ostravě-Porubě na náměstí Vítězslava Nováka, náměstí Boženy Němcové a pak také v Moravské Ostravě v blízkosti ulice Dr. Malého.

Na střechách Heimstadenu to bzučí: Máme prvních 80 kg medu!

I město bylo dříve přírodou a včely jsou její neodmyslitelnou součástí. Proto jsme se zapojili do iniciativy Včely na střechách a na dvou našich střechách v Moravskoslezském kraji vybudovali celkem 6 úlů, abychom pomohli zpomalit pokles jejich populace.

O včelky se sice starají profesionální včelaři, ale do první letošní sklizně se s nadšením zapojili i naši kolegové. Společně vytočili úctyhodných 80 kilogramů čistého a chuťově bohatého medu!

Máme obrovskou radost, že můžeme tímto způsobem vracet přírodu zpátky do měst a podporovat biodiverzitu přímo v místech, kde žijete. Podívejte se, jak to našemu týmu v rolích včelařů slušelo!

