

Heimstaden infonews

Březen 2025

Měníme číslo naší Zákaznické linky

Nové telefonní číslo **606 285 285** je v provozu od 1. 3. 2026. Naši referenti jsou vám k dispozici standardně v době 08:00–17:00 každý všední den. Stejné číslo je určeno také pro hlášení havarijních stavů, kdy je k dispozici 24/7.

Hovory na linku 606 285 285 jsou zpoplatněny dle tarifu vašeho operátora. Původní linka 800 111 050 bude v provozu do 31. 3. 2026.

Pro komunikaci s námi doporučujeme využívat digitální kanály – aplikaci a portál **Můj domov** a **Centrum podpory** na našich webových stránkách. Díky nim lze většinu požadavků nahlásit rychle a bez čekání.

Klienti starší 70 let jsou při telefonickém kontaktu vždy obsluhováni přímo našimi referenty, bez využití automatizovaných systémů.

Naším cílem je nabídnout vám moderní a pohodlné možnosti kontaktu, které šetří váš čas a usnadní řešení vašich požadavků.

Roční vyúčtovaní služeb

Jaro neznamená jen příjemnější počasí a probouzející se přírodu, ale je to také čas, kdy pro vás připravujeme roční vyúčtování služeb za rok 2025. Aby pro vás bylo vše co nejsrozumitelnější, shrnuli jsme nejdůležitější termíny a informace:

Kdy a jak vyúčtování obdržíte?

- **Elektronicky:** Pokud u nás máte nahlášený aktuální e-mail a telefon, pošleme vám vyúčtování digitálně. Je to rychlejší a šetrnější k přírodě.
- **Poštou:** Ostatním klientům dorazí vyúčtování v papírové podobě do schránky.
- **Aplikace Můj domov:** Nejjednodušší cestou je klientský portál a aplikace Můj domov, kde budete mít vyúčtování k dispozici okamžitě po jeho vystavení.

Reklamace a dotazy

Pokud ve vyúčtování narazíte na nesrovnalosti, lhůta pro podání reklamace je do 31. května 2026. I pro tento účel doporučujeme využít aplikaci Můj domov. Prosíme, aby byla případná reklamace vždy konkrétní – pro její řádné posouzení je nutné uvést přesné důvody, proč s výpočtem/výsledkem nesouhlasíte. Obecné vyjádření typu „nesouhlasím s výší nedoplatku“ nestačí.

Přeplatky a nedoplatky

Splatnost přeplatků i nedoplatků je v souladu se zákonem do 31. července 2026.

- Přeplatky budeme vyplácet postupně v průběhu července.
- Důležité upozornění: Pokud si necháváte přeplatek zasílat poštovní poukázkou (nemáme nahlášeno číslo vašeho účtu), bude z částky odečten poplatek dle platného ceníku administrativních služeb.

> **Náš tip:** Chcete-li mít přeplatek na účtu rychleji a v plné výši, zkontrolujte si v aplikaci Můj domov, zda u nás máte evidováno správné číslo vašeho bankovního účtu.

S ohledem na výsledek vašeho vyúčtování a změny cen ze strany našich dodavatelů bychom vás rádi upozornili, že od července 2026 může dojít k úpravě výše záloh (splátek) na služby. Pokud se vás tato změna bude týkat, obdržíte v průběhu června nový evidenční list s aktualizovanou výší záloh.

Děkujeme vám za pochopení a součinnost.

Dodatky vyřídíte i v papučích: Podepisujte on-line a bez čekání

Víme, že váš čas je drahý. Proto jsme proces prodloužení smlouvy zjednodušili na maximum. Už žádné chození na poštu nebo čekání v čekárně klientského centra – smluvní dokumentaci nyní podepíšete během pár minut přímo ze svého obýváku.

Vyberte si cestu, která vám nejvíce vyhovuje:

- **1. Bank iD: Nejrychlejší cesta bez dokladů**

  Pokud používáte internetové bankovnictví, máte vyhráno. Bankovní identita je nejjednodušší způsob ověření.

  - Jak na to: Přihlásíte se stejně, jako byste šli do své banky.
  - Výhoda: Nemusíte nic fotit ani skenovat, banka vaši totožnost potvrdí za vás.

- **2. ZenID: Pro každého a odkudkoliv**

  Pokud nemáte nebo nechcete využít Bank iD, je tu pro vás ověření vaší identity pomocí digitálního nástroje ZenID.

  - Jak na to: Postačí vám chytrý telefon, občanský průkaz a krátké „selfie“ video.
  - Důležité: Po ověření vám zašleme SMS s PIN kódem. Ten slouží jako váš digitální podpis – pečlivě si jej uschovejte, budete ho moci používat i pro další dokumenty v budoucnu.

Nezapomeňte na aktuální údaje

Aby digitální podepisování proběhlo hladce, musíme mít v evidenci vaše **aktuální mobilní číslo a e-mail**. Pokud došlo u vašich údajů ke změně, prosíme o jejich aktualizaci:

- V aplikaci Můj domov.
- Prostřednictvím webového formuláře na stránkách www.heimstaden.cz.



Nejste na to sami:
Pomoc pro naše starší klienty



Myslíme však i na naše klienty v seniorském věku (65+), kteří si s moderními technologiemi zatím tolik netykají. Pokud si na online podpis netroufáte, rádi vám s ním osobně pomůžeme v komunitních centrech, která provozuje spolek AktivSen.

Naši partneři vás v těchto centrech procesem podpisu provedou v klidném a přátelském prostředí.

Digitalizace dnes mění způsob, jakým spravujeme své domácnosti i finance. V Heimstaden se snažíme naše služby neustále modernizovat a sjednocovat tak, aby odpovídaly současným bankovním standardům. Proto se v rámci správy plateb zaměřujeme na přímé bankovní převody, které již dnes využívá naprostá většina našich nájemníků.

> **V návaznosti na tento vývoj jsme se rozhodli, že od 1. ledna 2027 budeme přijímat platby nájemného výhradně převodem na náš bankovní účet. K tomuto datu zároveň ukončíme možnost úhrady prostřednictvím SIPO a povolení k inkasu.** Tento krok sjednocuje naše platební metody a vám přináší především plnou kontrolu nad odchozími platbami a jejich okamžitý přehled. Zároveň vám využívání trvalých příkazů umožní ušetřit čas i případné poplatky spojené s jinými způsoby úhrady.

Co tato změna znamená pro vás?

- Pokud již nyní platíte nájem bankovním převodem, nemusíte nic měnit.
- Pokud využíváte SIPO nebo Povolení k inkasu, doporučujeme si už v průběhu roku 2026 nastavit ve své bance trvalý příkaz k úhradě. Ten zajistí, že platba bude odcházet automaticky a včas. Vezměte prosím na vědomí, že nastavení trvalého příkazu je **bezpodmínečně nutné provést nejpozději do 31. 12. 2026**.

Potřebné číslo účtu pro úhradu vašeho předpisu naleznete v klientském portálu Můj domov nebo ve své smluvní dokumentaci. Na stejném místě najdete také variabilní symbol – číslo vašeho nájemního vztahu. Ten prosím vždy uvádějte, aby mohla být vaše platba správně a včas přiřazena.

Věříme, že přechod na jednotný způsob úhrady přispěje k větší přehlednosti, pohodlí a modernímu způsobu správy vašeho bydlení.

Kdo se stará o okolí vašeho domu?

Čisté a bezpečné okolí vašeho domova je pro nás prioritou, ale péče o něj je rozdělena mezi více stran. Jak poznat, na koho se v případě potřeby obrátit?

Vlastnictví pozemku je klíčové

Údržba se odvíjí od toho, komu pozemek patří. V mnoha případech není vlastníkem společnost Heimstaden, ale město, obec nebo jiný soukromý subjekt. Nejsnadnější možnost, jak toto zjistit, je nahlédnout on-line do **katastru nemovitostí**.

Pokud je však pozemek náš, zajišťujeme opakované sečení trávy v průběhu vegetačního období.

Úklidová služba u vchodu

Pokud je ve vašem domě sjednána placená úklidová služba, její kompetence končí u domovních dveří – zajišťuje pouze suchý úklid (zametání) a to do vzdálenosti 2 metrů od vstupu do domu.

Zima a sníh: Pomozme si navzájem

Rádi bychom připomněli, že odstraňování sněhu a náledí před vstupem do domu nepatří mezi povinnosti úklidové služby. V souladu s domovním řádem je tato údržba povinností samotných nájemců.
Abychom vám to usnadnili, dodáváme vám potřebné vybavení:

- Hrablo a posypová sůl jsou pro vás připraveny k použití.
- Chybí vám nářadí nebo sůl? Pokud ve vašem domě tyto propriety nejsou k dispozici, dejte nám vědět prostřednictvím kteréhokoliv z našich komunikačních kanálů a my vše doplníme.

Odpadové nádoby a jejich vývoz: Jak to funguje?

Často se na nás obracíte s dotazy ohledně pořádku kolem popelnic nebo jejich přeplnění. Je důležité vědět, že jako vlastník domu nemůžeme přímo ovlivnit počet nádob ani frekvenci jejich vývozu.

- Kdo o tom rozhoduje? Pravidla pro odpadové hospodářství si určuje každá obec či město samostatně.
- Klíčový je trvalý pobyt: Kapacita popelnic a četnost svozu se zpravidla odvíjí od počtu osob s trvalým pobytem v daném domě. Pokud v domě bydlí více lidí, než je oficiálně přihlášeno k trvalému pobytu, kapacita nádob pak bohužel nemusí stačit.