

Můj domov

Uživatelský manuál on-line platformy

ON-LINE
PLATFORMA,
KTERÁ ŠETŘÍ
VÁŠ ČAS!



Heimstaden
prátelský domov

OBSAH

Instalace aplikace	2	 Tisk opisu karty úhrad (pohybů plateb), evidenčních listů a letáčků k vyúčtování služeb	13
Zákaznický účet, tvorba hesla a aktivace	2	 Rezervační systém	14
.... Aktivace zákaznického účtu	3	Práce s mobilní aplikací	15
.... Změna hesla	3	 Obrazovka Profil	16
.... Změna Jazyka	3	 Obrazovka Zprávy	17
Práce s webovým zákaznickým portálem	4	 Obrazovka Menu	17
.... Úvodní obrazovka	4	 Dlaždice Smlouvy	18
.... Smlouvy	6	 Dlaždice Požadavky	19
.... Zprávy	7	 Technický požadavek	19
.... Přihlášení osob, odhlášení osob, změna zplnomocněné osoby	8	 Reklamace a stížnosti	19
.... Změna splátek za služby	9	 Administrativní požadavky	20
.... Změna osobních údajů	10	 Změna osobních údajů, zadání/změna a zrušení zplnomocněné osoby, přihlášení/odhlášení osob, změna výše splátek za služby	20
.... Technický požadavek	11	Zrušení zákaznického účtu	21
.... Reklamace a stížnosti	11		
.... Přehled požadavků	12		

Rád vás provedu...



INSTALACE APLIKACE

- Přihlašovací údaje k zákaznickému účtu vám zašleme e-mailem. Bude v něm uvedeno vaše uživatelské jméno, odkazy pro aktivaci účtu a stažení mobilní aplikace.
- ⇒ **Poznámka:** Nejprve je nutné aktivovat účet přes webový zákaznický portál (stažení aplikace je možné již dříve, ale přihlášení do aplikace bude umožněno až po aktivaci uživatelského účtu).
- Aplikaci **MŮJ DOMOV** můžete najít jak v App Store (pro mobilní zařízení s operačním systémem iOS od verze 12.0),



Stažení mobilní aplikace je zdarma.

ZÁKAZNICKÝ ÚČET, TVORBA HESLA A AKTIVACE

- Pokud jste e-mail s přihlašovacími údaji k zákaznickému účtu neobdrželi, je nutno aktualizovat své kontakty (e-mail a mobilní číslo).
- Aktualizaci kontaktů můžete provést telefonicky na **Bezplatné klientské lince 800 111 050**, e-mailem na **info@heimstaden.cz**, pomocí chatu na stránkách **heimstaden.cz** nebo osobně v klientských centrech.
- Aktivace zákaznického účtu se provádí na webovém zákaznickém portálu **mujdomov.heimstaden.cz**. Odkaz vám bude zaslán spolu s přihlašovacími údaji na e-mail.
- ⇒ **Poznámka:** Aktivaci lze provést taktéž přes mobilní webový prohlížeč, pro toto prostředí však zatím není webový zákaznický portál plně přizpůsobený.
- Webový zákaznický portál můžete spouštět v prohlížečích Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari, Microsoft Edge nebo Opera.
- ⇒ **Poznámka:** V prohlížeči Internet Explorer není spuštění podporováno.

Můžeme si i zavolat.



Aktivace zákaznického účtu

- Po kliknutí na zasláný aktivační link budete vyzváni k zadání hesla v délce minimálně 8 znaků. Heslo můžete kdykoliv změnit (viz kapitola Změna hesla).
- Po zadání, potvrzení hesla a udělení souhlasu se smluvními podmínkami vám bude zaslán kontrolní kód SMS zprávou.
- ❖ **Poznámka:** V případě, že vám kód doručen nebude, je zapotřebí nahlásit aktuální telefonní číslo na kontakty uvedené v předchozí kapitole.
- Po zadání kontrolního kódu ze SMS můžete účet aktivovat; poté vám již bude umožněn přístup jak na webový zákaznický portál, tak do mobilní aplikace.

Změna hesla

- V případě, že potřebujete změnit heslo, učiňte tak přes ikonku profilu v sekci **Změna hesla**. Pro změnu hesla je zapotřebí zadat heslo původní a dvakrát heslo nové.
- Pokud jste své heslo zapomněli, je možné nastavit si nové heslo přes úvodní obrazovku webového zákaznického portálu.
- V části pro Zapomenuté heslo vyplňte své přihlašovací jméno a na email Vám přijde link pro vytvoření nového hesla
- Postup změny zapomenutého hesla je dále stejný s postupem aktivace uživatelského účtu (je nutné potvrdit kódem ze SMS).

Změna Jazyka

V zákaznickém portálu je změna jazyku CZ/EN umožněna na obrazovce před přihlášením pomocí vlaječek v horní části. V mobilní aplikaci je změna možná pod ikonou profilu v sekci nastavení.

PRÁCE S WEBOVÝM ZÁKAZNICKÝM PORTÁLEM

Úvodní obrazovka

- V horní části jsou zobrazeny vaše uzavřené **smlouvy**, a to buď aktivní anebo ty, u kterých nedošlo k vypořádání.
- Jsou zde zobrazeny také **zprávy**, ve kterých najdete informace o nabídkách, odstávkách atd. nebo jejich prostřednictvím obdržíte odpovědi na své dotazy či zprávu o založení požadavku, který jste zadali přes mobilní aplikaci.
- Dále je zobrazen přehled požadavků a ve spodní části naleznete fotografické dlaždice pod kterými jsou skryty zajímavé nebo důležité odkazy.



Hoďte si to
do oblíbených!

Smlouvy

Vše

AKTIVNÍ 8132423161

KARVINA-NOVÉ MĚSTO

Závodní 2423/0033

58 180,00 ✓

AKTIVNÍ 8209840011

ORLOVÁ-PORUBA

Sadová 0840

-47 450,00 !

Co si přejete provést?

Nastavení dlaždic

Nedávno použité

Administrativní požadavky ★

Reklamační a stížnosti ★

Rezervace ★

Oblíbené

Administrativní požadavky ★

Dokumenty ★

Informace ★

Kontakty ★

Platby ★

Přehled požadavků ★

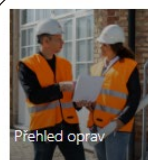
Reklamační a stížnosti ★

Rezervace ★

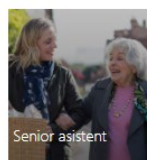
Smlouvy ★

Technické požadavky ★

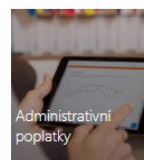
Zprávy ★



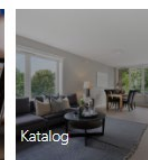
Přehled oprav



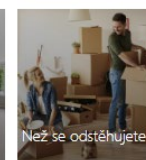
Senior asistent



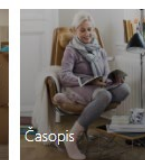
Administrativní poplatky



Katalog



Než se odstěhujete



Časopis

Co si přejete provést?

Nastavení dlaždic

Nedávno použité

Administrativní požadavky

Reklamační a stížnosti

Rezervace

Oblíbené

Administrativní požadavky

Kontakty

Reklamační a stížnosti

Technické požadavky

Dokumenty

Platby

Rezervace

Zprávy

Informace

Přehled požadavků

Smlouvy

Přehledy

Smlouvy

KONTAKTY

FAQ

KE STAŽENÍ

ÚČET

- **Oblíbené** – pomocí nastavení dlaždic můžete dle vlastního uvážení (např. podle četnosti užívání) měnit zobrazování dlaždic, kdy pomocí kliknutí na „hvězdičku“ přidáte požadovanou dlaždici na obrazovku do sekce Oblíbené.
- Je zde také ikonka účtu, pomocí níž můžete nastavit osobní údaje, změnit heslo, odvolat souhlas se smluvními podmínkami, deaktivovat účet nebo se odhlásit.

Co říkáte
na můj profil?



Smlouvy

.... Na této obrazovce jsou zobrazeny detaily smlouvy: platnost smlouvy, výše aktuálního měsíčního předpisu a detaily jeho položek, přehled bydlících osob, dokumenty (evidenční listy, letáčky vyúčtování), požadavky týkající se smlouvy a přehled předpisů a plateb.

.... Přechod mezi více smlouvami je možný pomocí šipek:

< >

.... Podrobnější informace k aktuálnímu předpisu, osobám či požadavkům získáte kliknutím na řádek.

.... Seznam všech záloh, osob, dokumentů nebo požadavků je možno zobrazit kliknutím na ikonku  v záhlaví každé sekce.

[Změnit zplnomocněnou osobu](#)
[Opis karty úhrad](#)
[Změnit výši splátek za služby](#)
[Přidat osobu](#)
[Odebrat osobu](#)

Preslova 2595 / 003a Ostrava-Mor.Ostrava

Číslo smlouvy	8622595034	Nájemce	Nikolaa Vavřiková	Dispozice	1+3
Stav smlouvy	Aktivní	Zplnomocněná osoba		Podlaží	2
Smlouva platí od	1. 4. 2015	Jistota (kauce)	8 950,00 Kč	Balkón	Ano
Smlouva platí do	30. 6. 2022	Splatnost úhrad	25. den běžného měsíce	Sklep	Ano

Aktuální stav

Předpisy	-11 120,00 Kč
Zaplaceno	0,00 Kč
Dluh v práv. vymáhání	0,00 Kč
Ostatní závazky (např. faktury)	0,00 Kč
Dluh jistoty (kauce)	0,00 Kč
Zůstatek předch. období	-10 210,00 Kč
Vráceno	0,00 Kč
Převody	0,00 Kč

Aktuální předpis

1. 6. 2022 - 31. 7. 2022 **11 120,00 Kč**

Vyúčtování

Výsledek **0,00 Kč**
Zaplaceno **0,00 Kč**

Spłaty za služby

Vše

Topení	3 770,00 Kč
Spotřeba studené vody	1 063,00 Kč
Čištění komínů	97,00 Kč
Osvětlení společných prostor	196,00 Kč
DTS	50,00 Kč

Změnit výši splátek za služby

Dokumenty

Vše

Evidenční list

01.09.2022 - 30.09.2022 S_2022-009_20220901.pdf

Evidenční list

01.08.2022 - 31.08.2022 S_2022-008_20220801.pdf

Evidenční list

01.06.2022 - 31.07.2022 S_2022-007_20220601.pdf

Osoby

Vše

Vavřík Sebastian	Bydlící
------------------	---------

Požadavky

Vše

Administrativní Technický Reklama a stížnosti

Nový dotaz

Ostatní Požadavek - změna výše splátek za služby 30. 5. 2022 8:48

Ostatní Požadavek - změna výše splátek za služby 27. 5. 2022 8:41

Dotazy Alimenty dětem 23. 5. 2022 16:44

Ostatní Technický požadavek 23. 5. 2022 13:31

Ostatní Technický požadavek 23. 5. 2022 13:12

Dotazy Předpisy a platby 21. 5. 2022 16:29

Ostatní Technický požadavek 12. 5. 2022 20:11

Ostatní Požadavek - změna výše splátek za služby 12. 5. 2022 20:10

Ostatní Požadavek - změna výše splátek za služby 11. 5. 2022 20:10

Dotazy Alimenty dětem 11. 5. 2022 19:10

Požadavek - změna výše splátek za služby

30. 5. 2022 8:48

Ostatní

Tělo zprávy

Požadavek na změnu výše splátek za služby byl zařazen ke zpracování pod kódem 22ZA006242

Zprávy

Vše

Vše Dotazy Aktuality Nabídky Kultura Ostatní

Požadavek - změna výše splátek za služby 30. 5. 2022 8:48

Požadavek na změnu výše splátek za služby byl zařazen ke zpracování pod kódem 22ZA...

Požadavek - změna výše splátek za služby 27. 5. 2022 8:41

Požadavek na změnu výše splátek za služby byl zařazen ke zpracování pod kódem 22ZA...

Alimenty dětem 23. 5. 2022 16:44

Test iOS

Nový dotaz

Zprávy

- Pomocí volby Nový dotaz můžete zasílat své dotazy.
- V přehledu zpráv naleznete po zpracování vašich dotazů odpovědi na ně, informace o založení požadavku, který jste zadali přes mobilní aplikaci a další.
- Zprávy jsou pro lepší orientaci roztržďené do kategorií: Vše, Dotazy, Aktuality, Nabídky, Kultura a Ostatní.

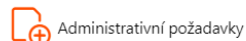
Klidně se ptejte.



Přihlášení osob, odhlášení osob, změna zplnomocněné osoby

- Zde můžete nahlásit změnu počtu bydlících osob (přihlášení osob, odhlášení osob); změny týkající se nájemce či spolunájemce je nutné řešit v klientském centru.
- Přihlášení bydlících osob je možné od prvního dne následujícího měsíce.
- Odhlášení bydlících osob je možné k poslednímu dni aktuálního měsíce.
- Můžete nahlásit osobu, která je oprávněná zastupovat vás na základě plné moci (šablonu, kterou je potřeba nahrát vyplněnou jako přílohu, naleznete na stránkách **heimstaden.cz**).
- Tyto změny podléhají schválení ze strany pronajímatele.

Oblíbené



Administrativní požadavky



Změna výše splátek za služby



Přihlášení osob ke smlouvě



Odhlášení osob ze smlouvy



Změna osobních údajů



Změna zplnomocněné osoby

Smlouva

Osobní údaje

Pro přihlášení nájemce nebo spolunájemce je potřeba osobně navštívit klientské centrum se zastoupením všech budoucích nájemců a spolunájemců.

Jméno

Příjmení

Datum narození

Přihlásit k datu

1. 7. 2022

Vztah k nájemci

E-mail

Mobil

Oblíbené

Administrativní požadavky

Změna výše splátek za služby

Přihlášení osob ke smlouvě

Odhlášení osob ze smlouvy

Změna osobních údajů

Změna zplnomocněné osoby

Smlouva

8622595034

Nepaušální služby

Změna výše splátky za službu je povolena pouze u nepaušálních služeb. Snížení splátky za službu je dovoleno maximálně o 20%.

Topení	3 770,00 Kč	3 770,00 Kč
Spotřeba studené vody	1 063,00 Kč	1 063,00 Kč
Čištění komínů	97,00 Kč	97,00 Kč
Osvětlení společných prostor	196,00 Kč	196,00 Kč

Paušální služby

DTS 50

Stará splátka

5 176,00 Kč

Nová splátka

5 176,00 Kč

Změna splátek za služby

- Prostřednictvím požadavku lze zažádat o změnu výše splátek za nepaušální služby. Změna podléhá schválení ze strany pronajímatele.
- Snížení splátek za službu je povoleno maximálně o 20 %.

Změna osobních údajů

- Aktualizaci svých kontaktů můžete provést jednoduše.
- U změny jména a příjmení je nutné doložení skenu občanského průkazu, oddacího listu či jiného dokumentu potvrzujícího změnu.

Oblíbené

 Administrativní požadavky

 Změna výše splátek za služby

 Přihlášení osob ke smlouvě

 Odhlášení osob ze smlouvy

 Změna osobních údajů

 Změna zplnomocněné osoby

Kontaktní údaje

Změna kontaktních údajů nevyžaduje schválení ze strany pronajímatele

Mobil

+420777111000

E-mail

mujdomov@heimstaden.cz

☒ Zasílat nabídky třetích stran

Osobní údaje

Změna osobních údajů vyžaduje schválení ze strany pronajímatele

Jméno

Nikola

Příjmení

Nováková

Ulice

Korunní 1

PSČ

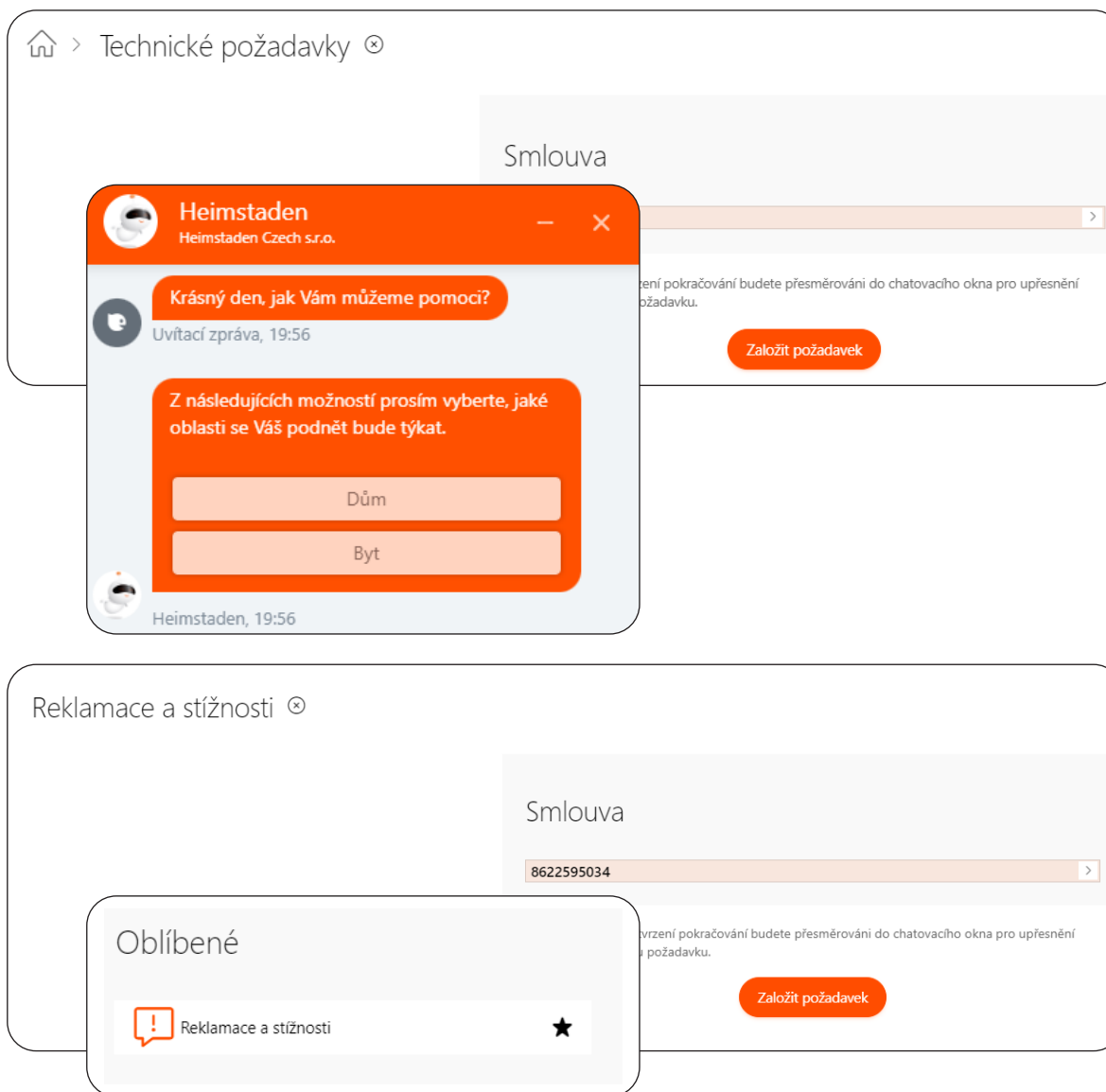
30200

Město

Ostrava



Změna je život.

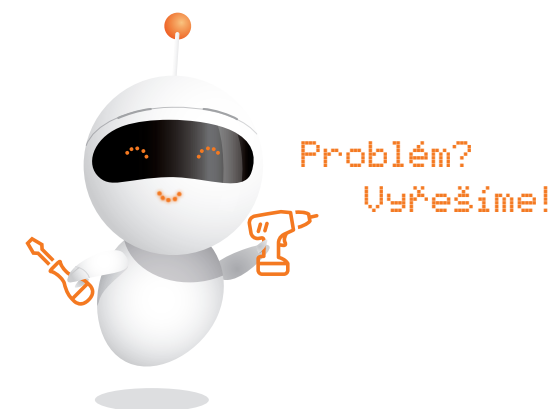


Technický požadavek

- ... Zde můžete s pomocí chatbota nahlásit technický problém týkající se bytu i domu.
- ... Pomocí tohoto programu určeného k automatizované komunikaci budete v jednotlivých krocích při zakládání požadavku naváděni.
- ... **Poznámka:** Chatbot je automatizovaný počítačový program, který vás bude postupně provázet zadáním požadavku.

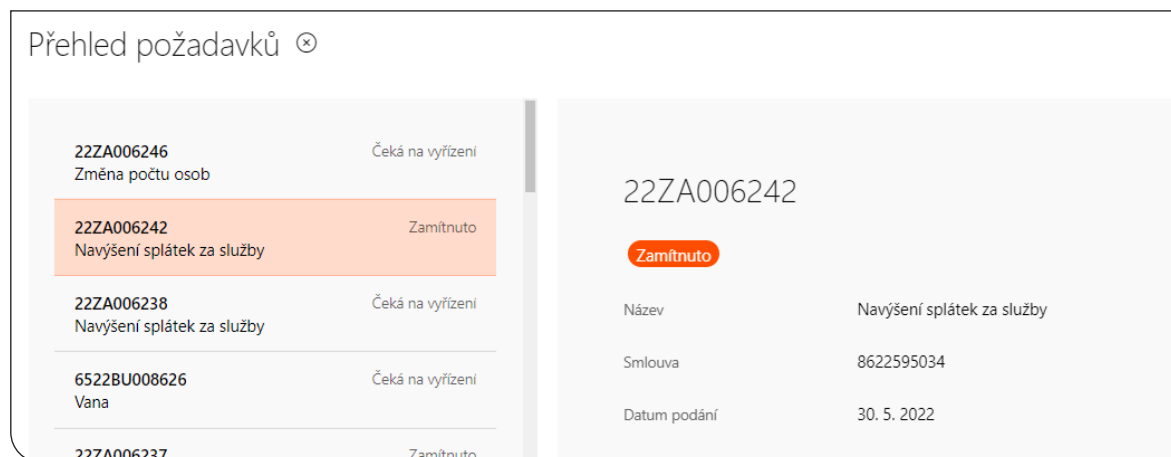
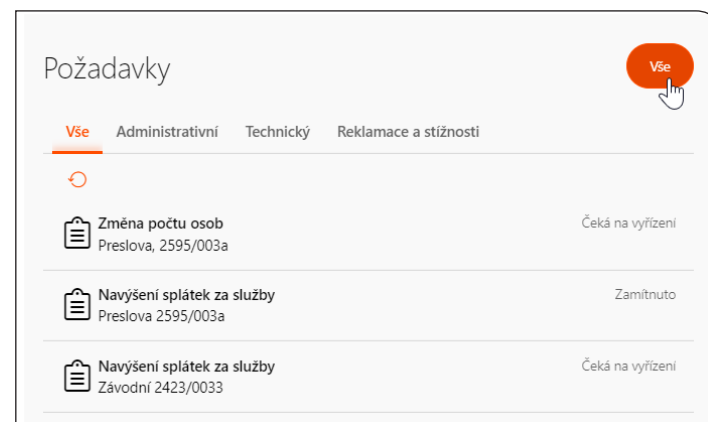
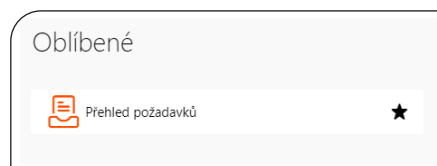
Reklamace a stížnosti

- ... Zde můžete pomocí chatbota nahlásit reklamaci či stížnost.



Přehled požadavků

- V přehledu požadavků budou po dobu jednoho roku zobrazeny všechny požadavky zadané nájemci a spolunájemci z mobilní aplikace a webového zákaznického portálu na byt i dům, ale i požadavky na změny v počtu osob, výše splátek za služby a další.
- U každého požadavku budou uvedeny informace o tom, kdy došlo k jeho založení, plánovanému a skutečnému ukončení požadavku, popis požadavku a informace o jeho řešení.



Smlouva - detail

Smlouva

AKTIVNÍ 8132423161
KARVINA - NOVÉ MĚSTO

Závodi

Opis karty úhrad

Platby

Období	Datum ↑	Typ zářna...	Způsob úhrady	Předpis	Úhrada	Převod	Zůstatek celkem
202203	25. 5. 2022	Úhrada			30 000,00 Kč		68 990,00 Kč
202203	25. 5. 2022	Úhrada			30 000,00 Kč		38 990,00 Kč
202203	15. 3. 2022	Předpis		10 810,00 Kč	30 000,00 Kč		8 990,00 Kč
202202	2. 2. 2022	Předpis		10 200,00 Kč	10 200,00 Kč		-10 200,00 Kč
202201	12. 1. 2022	Předpis		10 200,00 Kč	10 200,00 Kč		-10 200,00 Kč
202112		Předpis		10 200,00 Kč			-10 200,00 Kč

Období od

Období do

Dokumenty

Vše

Evidenční list

01.09.2022 - 30.09.2022 S_2022-009_20220901.pdf

Evidenční list

01.08.2022 - 31.08.2022 S_2022-008_20220801.pdf

Evidenční list

01.06.2022 - 31.07.2022 S_2022-007_20220601.pdf

Oblíbené

Dokumenty

★

Tisk opisu karty úhrad (pohybů plateb), evidenčních listů a letáčků k vyúčtování služeb

- Tisk opisu karty úhrad je umožněn z obrazovky Smlouvy nebo z obrazovky Platby.
- Opis karty úhrad lze vytisknout až tři roky zpětně.
- V sekci Dokumenty naleznete evidenční listy faktury a letáčky vyúčtování služeb ke všem nájemním vztahům.
- Na obrazovce Smlouvy naleznete evidenční listy a letáčky vyúčtování k vybrané smlouvě.
- ❖ **Poznámka:** Evidenční listy a letáčky k vyúčtování jsou zobrazeny za dobu trvání nájemního vztahu.

Rezervační systém

- Slouží pro rezervaci termínu osobní návštěvy vybraného klientského centra naší společnosti.
- Potvrzení zvoleného termínu vám bude zasláno e-mailem, jehož součástí bude také odkaz pro případné zrušení provedené rezervace.

Rezervační systém

1. krok
VÝBĚR POBOČKY

2. krok
VÝBĚR AGENDY

3. krok
VÝBĚR TERMÍNU

< ZPĚT NA VÝBĚR POBOČKY

Vybraná pobočka

Ostrava - Poruba

17. listopadu 768, Ostrava - Poruba

Dodatečné informace

Rezervační systém

1. krok
VÝBĚR POBOČKY

2. krok
VÝBĚR AGENDY

3. krok
VÝBĚR TERMÍNU

< ZPĚT NA VÝBĚR TERMÍNU

Vybraná pobočka

Ostrava - Poruba

17. listopadu 768, Ostrava - Poruba

Dodatečné informace

Vybraná agenda

Prodoužení nájemní smlouvy

Vybraný termín

15.06.2022 12:00

4. Zadání údajů

Zadejte Vaše kontaktní údaje

* Jméno

Jméno a Příjmení

Oblíbené

7

Rezervace

★

Vážený kliente,

po stisknutí tlačítka "Objednat na pobočku" budete přesměrován na webové stránky rezervačního systému společnosti Tetronik, kde si můžete rezervovat termín osobní návštěvy klientského centra. Potvrzení zvoleného termínu Vám bude následně zasláno e-mailem, jehož součástí bude také odkaz pro případné zrušení provedené rezervace.

Objednat na pobočku

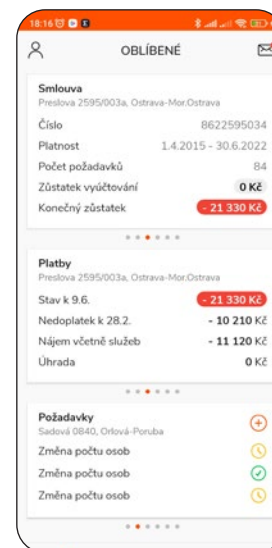
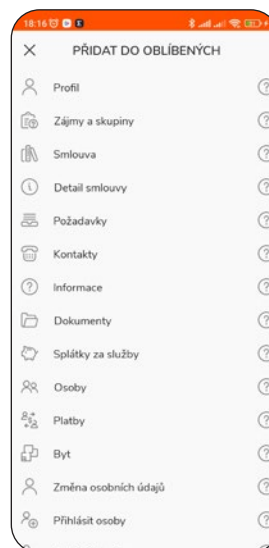
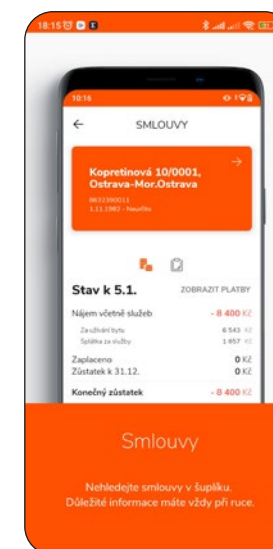
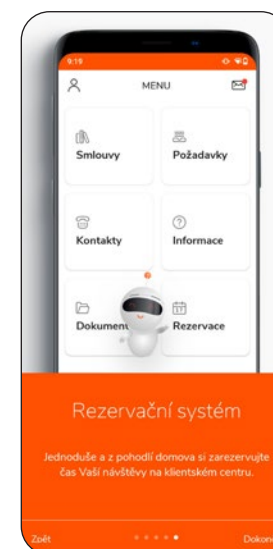
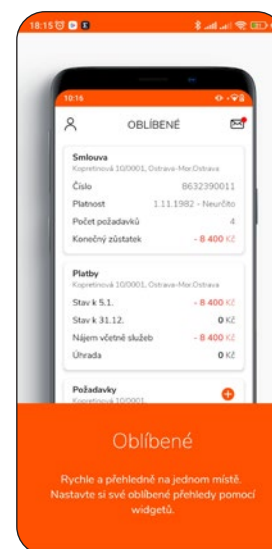
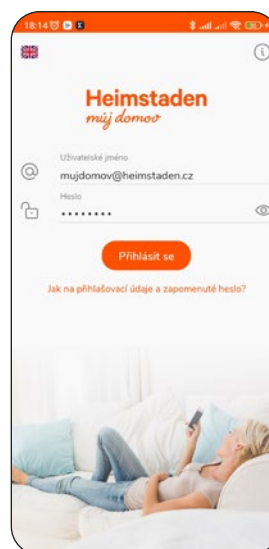
PRÁCE S MOBILNÍ APLIKACÍ

.... Při prvním otevření aplikace se zobrazí krátký průvodce, po jeho zhlédnutí se při dalším přihlášení již nebude zobrazovat.

.... Na obrazovce Oblíbené si můžete v nastavení libovolně měnit pořadí a zobrazení widgetů dle vlastního uvážení a potřeb. Tento interaktivní prvek k otevírání a ovládání různých programů je možno zobrazit jen pro jednu smlouvu. Pokud máte uzavřených smluv více, lze vybrat smlouvy všechny a tažením do strany listovat. Stisknutím widgetu se pak zobrazí detail zvolené obrazovky. Otazníčky u jednotlivých widgetů napovědí o jejich obsahu.

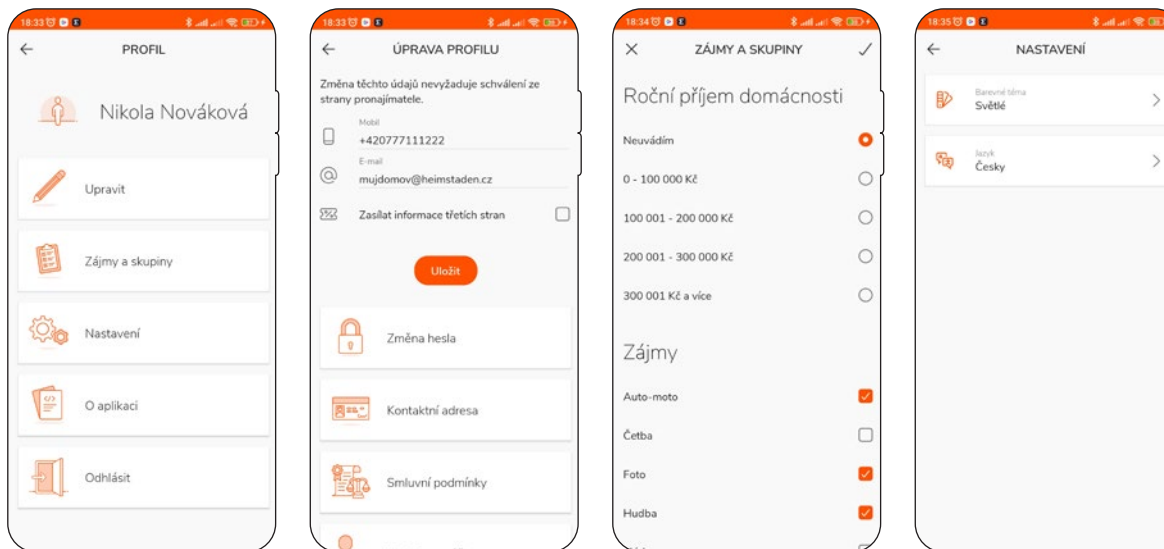
.... V levém horním rohu obrazovky je možno zobrazit profil.

.... V pravém horním rohu obrazovky je možno zobrazit zprávy.



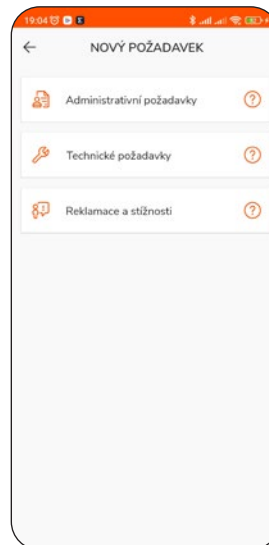
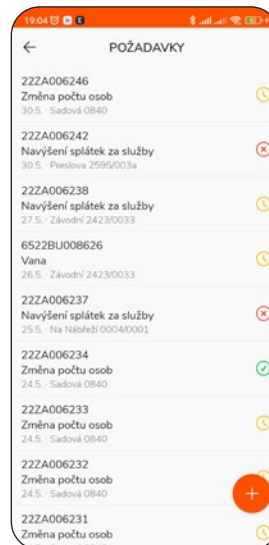
Obrazovka Profil

- Na této obrazovce je umožněna změna telefonního čísla a e-mailu, kontaktní adresy či hesla nebo je možné změnit jazyk aplikace či její barevné téma.
- Zájmy a skupiny – dle zvolených zájmových skupin lze ovlivňovat témata zasílaných informací. Změnu lze provést pouze jednou denně.



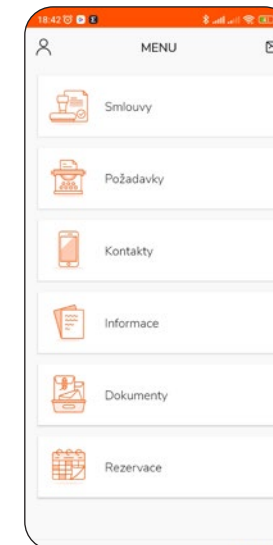
Obrazovka Zprávy

- V přehledu zpráv vám budou po zpracování zobrazovány odpovědi na vaše dotazy, informace o založení požadavku, který jste zadali přes mobilní aplikaci nebo webový zákaznický portál a další.
- Pomocí  v pravém dolním rohu této obrazovky je umožněno založení různých typů dotazů.



Obrazovka Menu

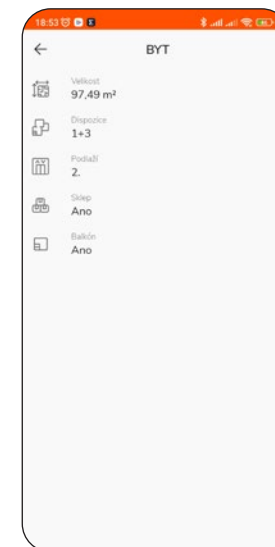
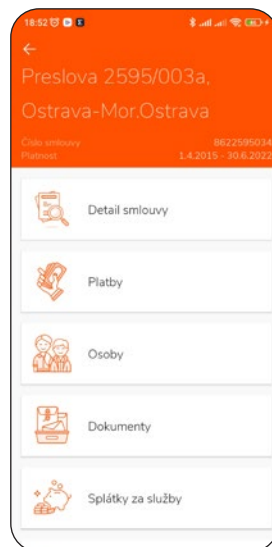
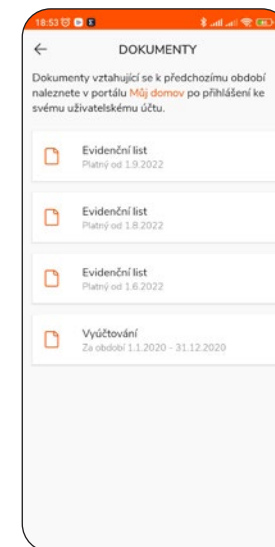
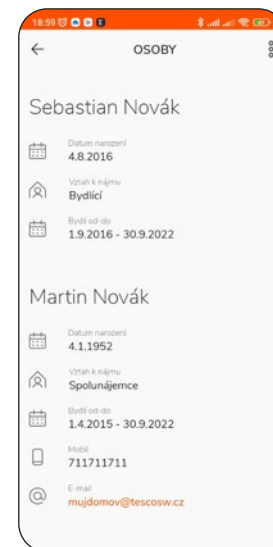
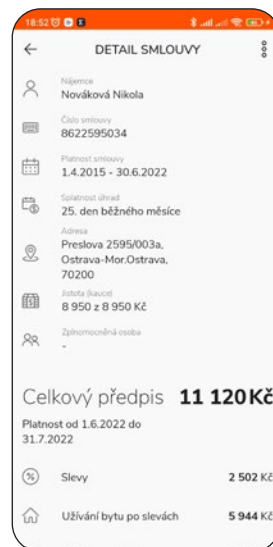
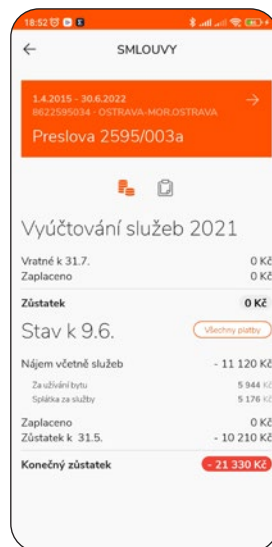
- Dlaždice **Smlouvy** – zde jsou zobrazeny všechny vaše smlouvy, které byly uzavřeny, a to buď aktivní anebo ty, u kterých nedošlo k vypořádání.
- Dlaždice **Požadavky** – slouží k zobrazení seznamu evidovaných požadavků k vybrané smlouvě a k rychlému zadání nového požadavku.
- Dlaždice **Kontakty** – zde najdete seznam nejdůležitějších kontaktů na pronajímatele.
- Dlaždice **Informace** – slouží k rychlému zobrazení nejčastějších dotazů.
- Dlaždice **Dokumenty** – umožňuje zobrazení nejnovějších evidenčních listů a letáček vyúčtování za služby vedených ke všem smlouvám klienta.
- Dlaždice **Rezervace** slouží pro rezervaci termínu osobní návštěvy vybraného klientského centra naší společnosti.



Tohle menu
si nechám líbit!

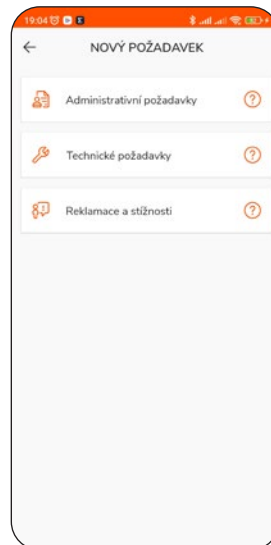
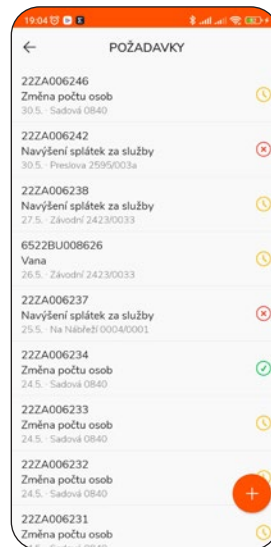
Dlaždice Smlouvy

- Stisknutím oranžové dlaždice přejdete na stránku, kde naleznete detailnější informace k vybrané smlouvě.
- Pod touto dlaždicí je pak zobrazen aktuální stav karty úhrad nebo přehled všech požadavků k vybrané smlouvě.
- Na této obrazovce jsou k vybrané smlouvě zobrazeny detaily smlouvy, její platnost, výše aktuálního měsíčního předpisu a detaily jeho položek, dále také přehled bydlících osob, dokumenty ke smlouvě (poslední platný evidenční list, evidenční list platný na budoucí období, faktury a letáček vyúčtování), přehled předpisů a plateb a nejdůležitější informace k vybranému bytu.
- Na obrazovce Platby je zobrazen řádek Nájem včetně služeb, úhrady, přeplatek/nedoplatek z vyúčtování (v 7. měsíci daného roku) a převody. V případě, že v jednom měsíci bude připsáno více úhrad, budou tyto sumárně uvedeny v řádku Úhrada. Dále je v každém měsíci uveden stav (konečný zůstatek) z předchozího měsíce a stav ke dni přihlášení do aplikace.



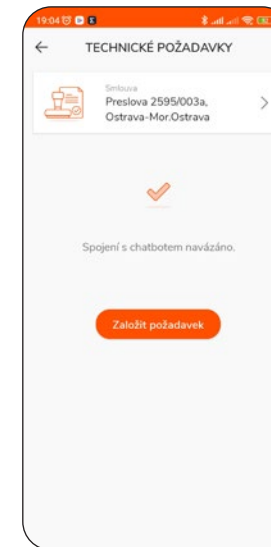
Dlaždice Požadavky

- Zde budou po dobu jednoho roku zobrazeny všechny požadavky na byt i dům, zadané nájemci a spolunájemci, stejně tak požadavky na změny v počtu osob, výše splátek za služby a další.
- V požadavku budou uvedeny informace o tom, kdy došlo k jeho založení, jeho popis a zprávy o řešení.
- ❖ **Poznámka:** Již na první pohled lze pomocí barevného značení požadavku rozpoznat, zda je vyřízeno ✓, čeká na vyřízení ⏰ či je zamítnuto ✗.
- Pomocí  v pravém dolním rohu obrazovky lze založit požadavek na změnu osobních údajů, zastupující osoby, technický požadavek, přihlášení/odhlášení bydlících osob nebo změnu výše splátek za služby.



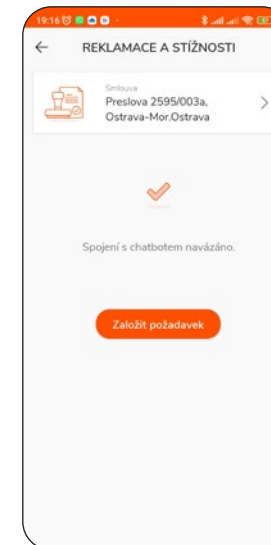
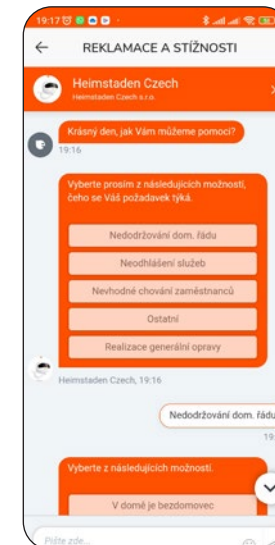
Technický požadavek

- S pomocí chatbota můžete nahlásit technický problém týkající se bytu i domu.
- Pomocí tohoto programu určeného k automatizované komunikaci budete v jednotlivých krocích při zakládání požadavku naváděni.
- ❖ **Poznámka:** Chatbot je automatizovaný počítačový program, který vás bude postupně provázet zadáním požadavku.



Reklamáce a stížnosti

- Zde můžete pomocí chatbota nahlásit reklamaci či stížnost.



ADMINISTRATIVNÍ POŽADAVKY

Změna osobních údajů, zadání/ změna a zrušení zplnomocněné osoby, přihlášení/odhlášení osob, změna výše splátek za služby

❖ **Poznámka:** Tyto žádosti o změny podléhají schválení pronajímatele.

.... **Změna osobních údajů** – požadavek slouží pro založení žádosti o změnu osobních údajů evidovaných na straně pronajímatele. Aktuální osobní údaje jsou důležité pro optimální komunikaci s nájemci. Po akceptaci požadovaných změn se aktualizují údaje i v mobilní aplikaci.

.... **Zplnomocněná osoba** – prostřednictvím požadavku lze zaevidovat osobu, která zastupuje nájemníka. Společně s kontaktními údaji je nutné vložit odpovídající dokumenty. Poté je možné údaje zplnomocněné osoby pomocí tohoto požadavku měnit nebo zplnomocněnou osobu odebrat.

Ty jsi
tu nová?

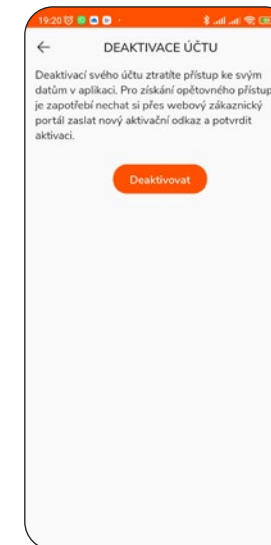


ZRUŠENÍ ZÁKAZNICKÉHO ÚČTU

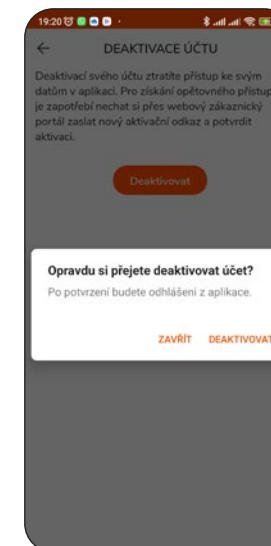
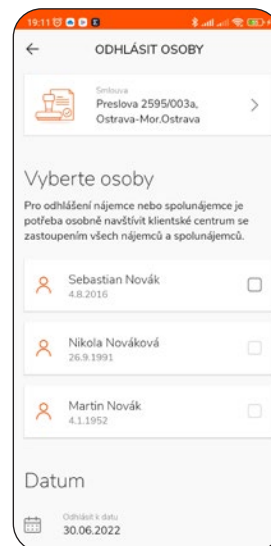
- **Odhlášení/přihlášení osob** – požadavky slouží pro nahlášení dalších osob bydlících v bytě. Přihlášení bydlících osob je možné od prvního dne následujícího měsíce, odhlášení je možné k poslednímu dni aktuálního měsíce.
- **Změna výše splátek za služby** – prostřednictvím požadavku lze zažádat o změnu výše splátek za nepaušální služby. Navýšení a snížení splátek je v mobilní aplikaci umožněno po 50 Kč.



- Zákaznický účet je možno zrušit v mobilní aplikaci nebo na webovém zákaznickém portálu v sekci Profil, telefonicky na klientské lince Heimstaden **800 111 050**, e-mailem na **info@heimstaden.cz**, pomocí chatu na stránkách **heimstaden.cz** nebo osobně v klientských centrech.



- V mobilní aplikaci nebo na webovém zákaznickém portálu v sekci Profil je také možno odvolat souhlas se smluvními podmínkami. Po odvolání souhlasu se smluvními podmínkami nebude umožněno opětovné přihlášení do aplikace a portálu. Pro opětovné přihlášení je nutno podmínky odsouhlasit.



Když budete
potřebovat, tak...



Heimstaden s.r.o.

Gregorova 2582/3

702 00 Ostrava

Česká republika

Klientská linka: 800 111 050

info@heimstaden.cz

heimstaden.cz