

## Informace k vyúčtování služeb a plnění spojených s užíváním bytu za rok 2025

### ▪ Topení

Rozúčtování nákladů na tuto službu bylo provedeno v souladu s platnou legislativou, zejména se Zákonem č. 67/2013 Sb., Vyhláškou č. 269/2015 Sb., Vyhláškou č. 194/2007 Sb., Vyhláškou č. 405/2015 Sb.

Vyúčtování nákladů za dané období se provádí ze skutečně vyfakturovaných nákladů. Náklady na topení pro dané odběrné místo (OM) byly rozděleny tak, že 50 % tvoří základní složka (ZS) a 50 % složka spotřební (SS).

Náklady na základní složku byly rozúčtovány konečným spotřebitelům poměrem dle velikosti započitatelné podlahové plochy bytů ( $m^2$ ) a nebytových prostor ( $m^2$ ). To znamená, že náklady vynaložené na vytápění a připadající na ZS za daný rok byly děleny celkovou započitatelnou plochou všech bytů (vč. volných bytů) a nebytových prostor za příslušné patní měřidlo. Byl tak získán jednotkový náklad na  $1 m^2$ . Náklad v Kč pro určitý byt byl pak získán tak, že jednotkovým nákladem se vynásobila započitatelná (otápěná) plocha daného bytu. V případě stěhování v průběhu roku jsou vyúčtovány pouze poměrové části nákladů ZS za období, kdy trval nájemní vztah.

Náklady na spotřební složku byly stanoveny dle korekcí a výpočtových metod, které zohledňují i rozdílnou náročnost vytápěných místností na dodávku tepelné energie danou jejich polohou. Dle Vyhlášky č. 269/2015 Sb. nesmí rozdíly v nákladech připadající na  $1 m^2$  překročit u konečného spotřebitele s měřením či indikací hodnotu  $+100\%$  a podkročit pod  $-30\%$ . V případech, kdy došlo k překročení přípustných hodnot ( $+100\%$  či  $-30\%$ ) oproti průměru nákladu připadajícího na  $1 m^2$ , byl náklad na spotřební složku korekčně upraven tak, aby výsledný náklad na vytápění byl ve výši limitní přípustné hodnoty. V praxi to znamená, že výsledný náklad na  $1 m^2$  vytápění u konečného spotřebitele je v rozmezí  $70\%$  až  $200\%$  průměrného nákladu na  $m^2$ . V ostatních případech bylo postupováno v souladu s platnou legislativou.

Referenčním příjemcem služeb je příjemce služeb, jehož náklady na vytápění připadající na  $1 m^2$  započitatelné podlahové plochy se rovnají průměrným nákladům na vytápění připadajícím na  $1 m^2$  započitatelné podlahové plochy zúčtovací jednotky v daném zúčtovacím období a jehož spotřeba společně připravované teplé vody v  $m^3$  se rovná průměrné spotřebě teplé vody na jednoho příjemce služeb v zúčtovací jednotce v daném zúčtovacím období,

Splátka na topení za daný rok je rozložena do dvanácti měsíčních splátek, a to včetně letních měsíců (tzn. i mimo topnou sezonu). V případě stěhování v průběhu roku, kdy není uhrazeno všech 12 splátek na topení, tak může vzniknout nedoplatek.

V případech, kde je dodávka tepla a teplé vody zajišťována prostřednictvím domovní předávací stanice (DPS), byl celkový náklad rozdělen podílově na náklad pro vytápění a náklad pro ohřev TUV dle měrné spotřeby energie na množství teplé vody v letním období.

### ▪ Informace o energetických konzultačních a informačních střediscích

Energetická konzultační a informační střediska (EKIS) poskytují veřejnosti bezplatné energetické poradenství. Seznamy a kontaktní údaje dalších energetických konzultačních a informačních středisek jsou dostupné na internetové adrese: <https://efekt.gov.cz/cz/ekis>

**Odkazy na internetové stránky s informacemi o zvyšování energetické účinnosti**  
<https://efekt.gov.cz/> a <https://chytravolba.gov.cz/>

## **Informace o mediačních službách a mechanismech alternativního řešení sporů**

Příjemce služeb a poskytovatel služeb, kteří jsou ve sporu, se po dohodě mohou podle zákona o mediaci obrátit na zapsaného mediátora a v rámci mediace uzavřít mediační dohodu. Tu mohou následně předložit soudu ke schválení. Jsou-li poskytovatel služeb a příjemce služeb vzájemně ve vztahu podnikatele a spotřebitele, může spotřebitel zahájit mimosoudní řešení sporu podle zákona o ochraně spotřebitele podáním návrhu České obchodní inspekci nebo jinému subjektu pověřenému Ministerstvem průmyslu a obchodu. Jde-li o majetkový spor, může strana sporu na základě rozhodčí smlouvy (smlouvy o rozhodci nebo rozhodčí doložky) uzavřené mezi příjemcem služeb a poskytovatelem služeb zahájit u rozhodce nebo stálého rozhodčího soudu rozhodčí řízení a domáhat se vydání rozhodčího nálezu podle zákona o rozhodčím řízení a o výkonu rozhodčích nálezů. Tento postup však nelze využít, pokud jde o spor ze smlouvy mezi příjemcem služeb a poskytovatelem služeb, kteří jsou vzájemně ve vztahu spotřebitele a podnikatele, a zároveň byla rozhodčí smlouva (smlouva o rozhodci nebo rozhodčí doložka) uzavřena po 30. listopadu 2016.

### ▪ **Přehled o spotřebě v platformě Můj domov**

Jestliže jsou v bytě či nebytovém prostoru, který užíváte, nainstalována zařízení s možností dálkového odečtu, informace o naměřených hodnotách jsou pro Vás dostupné v online platformě Můj domov. Tato povinnost se v současné době vztahuje – na dálkově odečitatelné vodoměry na teplou vodu, indikátory vytápění a měřiče tepla. V případě vodoměrů na teplou i studenou vodu budou dálkově odečitatelná měřidla do portfolia zařazována postupně v souladu s termínem ukončení platnosti úředního ověření stávajících vodoměrů. V případě, že do platformy Můj domov přístup nemáte, kontaktujte nás prostřednictvím kteréhokoliv z komunikačních kanálů a požádejte si o aktivaci uživatelského účtu. Pokud budete trvat na pravidelném zasílání naměřených hodnot v písemné podobě, je zapotřebí zaslat na adresu naší společnosti písemnou žádost s tím, že toto zasílání bude následně zpoplatněno paušální částkou ve výši 200 Kč měsíčně.

### ▪ **Ohřev TUV**

Náklady na teplo k přípravě teplé vody byly rozděleny na základní složku (30 %), která byla rozúčtována v poměru podlahových ploch všech místností v bytě kromě teras, balkónů a lodžii, a spotřební složku (70 %), která byla rozdělena poměrově podle náměrů bytových vodoměrů.

### ▪ **Spotřeba teplé vody**

Náklady na spotřebovanou vodu použitou k poskytování teplé vody byly rozúčtovány dle náměrů na vodoměrech.

V průvodním dopise naleznete porovnání Vaší skutečné spotřeby teplé vody a obvyklé spotřeby teplé vody za dané účtovací období, která je stanovena dle směrných čísel roční potřeby vody. A to dle počtu osob, doby užívání bytu a vybavenosti bytu v souladu s přílohou č. 12 k Vyhlášce č. 428/2001 Sb. v aktuálním znění. Směrné číslo potřeby teplé vody představuje jednu třetinu z celkových 35 m<sup>3</sup>/osoba/rok.

### ▪ **Studená voda**

V případě, že byla na daném odběrném místě (OM) uzavřena Dohoda o způsobu rozúčtování služeb spojených s užíváním s minimálně dvoutřetinovou většinou nájemců, byl náklad na studenou vodu na daném OM rozúčtován v poměru měřených odběrů (dle dílků poměrových

měřidel pitné vody instalovaných v jednotlivých bytech či nebytových prostorech) a v poměru neměřených odběrů (v bytech, kde poměrová měřidla instalovaná nejsou či kde nebyl umožněn pronajímateli řádný odečet dodávky pitné vody; dle směrných čísel roční potřeby vody dle počtu osob, respektive u nebytových prostor dle charakteru odběru, doby užívání bytu a dle vybavenosti bytu v souladu s přílohou č. 12 k vyhlášce č. 428/2001 Sb. ve znění novel.

V případě 100 % měření studené vody v domě (respektive na předemném odběrném místě) po celý kalendářní rok bylo provedeno rozúčtování vodného a stočného studené vody poměrově dle hodnot naměřených na podružných vodoměrech.

V případě, že Dohoda o rozúčtování nebyla uzavřena s požadovanou minimálně dvoutřetinovou většinou nájemců, byly náklady na vodné a stočné rozúčtovány dle počtu osob bydlících v bytě v závislosti na vybavení bytu (směrná čísla roční potřeby vody).

V případě, že je spotřeba studené vody měřena poměrovými měřidly (tj. vodoměry) pro daný byt, naleznete v průvodním dopise obvyklou spotřebu studené vody za dané zúčtovací období, která je stanovena dle směrných čísel roční potřeby vody, a to dle počtu osob, doby užívání bytu a vybavenosti bytu v souladu s přílohou č. 12 k Vyhlášce č. 428/2001 Sb. ve znění aktuálně platných novel.

#### ▪ **Osvětlení společných prostor v domě**

Náklady za osvětlení společných prostor domu na odběrné místo, popř. společné odběrné místo, byly rozúčtovány dle počtu osob evidovaných pronajímatelem v jednotlivých bytech a dle doby užívání bytu těmito osobami. Celkový náklad tvoří zejména náklady na spotřebovanou elektrickou energii včetně nájemného za elektroměry, výměny žárovek, zářivek, vypínačů, spínačů, schodišťových automatů, jističů, osvětlovacích těles, opravy a výměny ovládání domovních dveří, el. zámků, venkovních zvonků, zvonkových tabel apod.

#### ▪ **Výtah**

Náklady na provoz výtahů byly rozúčtovány uživatelům bytů dle počtu osob evidovaných pronajímatelem v jednotlivých bytech a dle doby užívání bytů těmito osobami. Tato služba byla rozúčtována mezi uživatele bytů bydlící od 3. nadzemního podlaží, popř. rovněž mezi uživatele z nižších podlaží, jestliže jim byla tato služba poskytována. Do nákladů byly zahrnuty zejména náklady na spotřebovanou elektrickou energii, náklady za servis výtahů, běžné opravy a údržbu, nátěry kabin, výměnu rozbitých skel nebo šachetních dveří.

#### ▪ **Komíny**

Náklady spojené s kontrolou a čištěním komínů byly rozúčtovány dle počtu bytů v domě, v nichž byla provedena kontrola a čištění komínů, přičemž náklad na každý byt byl vyúčtován dle skutečně vynaložených nákladů za daný byt.

#### ▪ **Úklid společných prostor v domě**

Náklady za službu Úklid společných prostor jsou účtovány paušální částkou ve stejné výši pro každý byt.

#### ▪ **Žumpy**

Náklady spojené s touto službou byly rozúčtovány uživatelům bytů dle počtu osob evidovaných pronajímatelem v jednotlivých bytech a dle doby užívání bytů těmito osobami.

- **DTS (digitální televizní signál)**

Tato služba je účtována měsíčním paušálem na daný byt.

- **Čištění plynospotřebičů**

Jedná se o skutečně vynaložené náklady za provedené čištění plynových spotřebičů typu B nebo C v daném bytě, pokud byla tato služba sjednána.

- **Servis vodoměrů**

Jedná se o skutečně vynaložené náklady za provedené cejchování (ověření) poměrových měřidel vody v daném bytě, pokud byla tato služba v rámci zúčtovacího období provedena.

- **Domovní asistent**

Náklady za službu Domovní asistent jsou účtovány paušální částkou ve stejné výši pro každý byt.

---

**Dovolujeme si Vám připomenout, že splatnost přeplatků a nedoplatků z ročního vyúčtování služeb je do 31. 7. 2026. Na letáčku naleznete veškeré informace týkající se způsobu vyplacení přeplatku nebo platebních údajů (včetně QR kódu) v případě nedoplatku.**

V případě, že budete mít o správnosti zaslání vyúčtování služeb a plnění spojených s užíváním bytu pochybnosti, je zapotřebí dle zákona č. 67/2013 Sb., kterým se upravují některé otázky související s poskytováním plnění spojených s užíváním bytů a nebytových prostorů v domě s byty, podat ve lhůtě do 31. 5. 2026 písemnou reklamaci s uvedením konkrétních reklamačních důvodů. Můžete nám ji zaslat prostřednictvím on-line platformy [Můj domov](#), webového formuláře na stránkách [www.heimstaden.cz](http://www.heimstaden.cz) nebo poštou na adresu sídla společnosti: 28. října 3346/91, 702 00 Ostrava – Moravská Ostrava. Dovolujeme si Vás upozornit, že reklamace uplatněné po uvedeném termínu nebudou akceptovány.

Od 1. 3. 2026 nás můžete kontaktovat na novém čísle **606 285 285**, které slouží pro běžné dotazy (všední dny 8:00–17:00) i jako nepřetržitá linka pro hlášení havárií. Hovory jsou zpoplatněny dle vašeho tarifu a původní linka 800 111 050 byla k 31. 3. 2026 ukončena. **Pro nejrychlejší vyřízení požadavků doporučujeme využívat portál či aplikaci [Můj domov](#) a webové [Centrum podpory](#).**

Informujeme Vás, že od 1. ledna 2027 přecházíme na systém plateb nájemného a služeb výhradně bankovním převodem, čímž bude k tomuto datu ukončena možnost úhrady přes SIPO a Povolení k inkasu (sporožiro). Pokud již nyní platíte převodem, nemusíte nic měnit; v ostatních případech si prosím v průběhu roku 2026 nastavte ve své bance trvalý příkaz (nejpozději do 31. 12. 2026), přičemž potřebné platební údaje a variabilní symbol naleznete v portálu [Můj domov](#) nebo ve smluvní dokumentaci. Zároveň Vás prosíme o zaslání čísla Vašeho bankovního účtu prostřednictvím webového formuláře nebo aplikace [Můj domov](#) (pokud jste tak již neučinili), a to včetně doložení vlastnictví účtu, například screenshotem z internetového bankovníctví nebo záhlavím výpisu z účtu, aby mohly být Vaše platby a případné přeplatky vždy správně identifikovány.