

## Pokyny pro poškozeného

V případě, že žádáte odškodnění za škodu, která nájemci vznikla při užívání bytu, a je zde prokazatelné, že tato škoda byla zapříčiněna ze strany pronajímatele bytu, tj. společnosti Heimstaden Czech s.r.o. (např. zatečením přes střešní krytinu, prasklé rozvody vody SV, TUV, prasklé odpadní stoupačky apod.), doložte laskavě níže uvedené doklady. Bez doložení požadovaných dokladů nelze škodní událost u pojišťovny uplatnit.:

### 1. Doložte průkaznou fotodokumentaci poškození

### 2. U poškozených maleb uveďte:

- Místnost (např. kuchyň, WC ...)
- Rozměr každé zasažené stěny či stropu (nikoli jen rozměr skvrny)
- Stáří malby (měsíc/rok)
- Typ malby (např. bílá, v tónu, strukturovaná ...)

### 3. V případě částečného poškození věci doložte:

- Rozsah a popis poškození
- Pořizovací doklad nebo čestné prohlášení s uvedením roku pořízení
- Doklady za úhradu opravy (paragon, rozpočet nákladů na opravu)
- V případě poškození elektroniky (např. TV, PC ...) vyjádření odborného servisu s uvedením příčiny poškození

### 4. V případě úplného zničení věci doložte:

- Rozsah a popis poškození
- Pořizovací doklad nebo čestné prohlášení s uvedením roku pořízení
- Vyjádření odborné firmy o nerentabilitě opravy
- Novou aktuální cenu poškozené věci (paragon, výpis z internetu)

### 5. Veškeré výše uvedené doklady zašlete na adresu poštou sídla společnosti, osobně odevzdejte na příslušném Klientském centru nebo zašlete naskenované jako přílohu e-mailu na [info@heimstaden.cz](mailto:info@heimstaden.cz):

Sídlo společnosti: Heimstaden Czech s.r.o., Gregorova 2582/3, 702 00 Ostrava-Mor. Ostrava  
Klientské centrum Havířov, Dělnická 565/14, Havířov-Město  
Klientské centrum Karviná, tř. Osvobození 1571/49, Karviná-Nové Město  
Klientské centrum Poruba, 17. listopadu 768/68, 708 00 Ostrava-Poruba

Otevírací doba Klientských center:

Pondělí a středa: 8.00-17.00

Úterý a čtvrtek: 8.00-12.00 \*12.00-17.00 (\*jen pro zvané klienty)

V případě jakýchkoliv dotazů nás můžete kontaktovat prostřednictvím naší bezplatné klientské linky 800 111 050, která je pro Vás k dispozici nepřetržitě (z toho v pracovní dny od 18 do 7 hodin, o víkendech a svátcích pouze pro řešení havarijních, život či majetek ohrožujících stavů), nebo nás můžete kontaktovat e-mailem na adrese [info@heimstaden.cz](mailto:info@heimstaden.cz). V pracovní dny také můžete využít on-line chat, který naleznete na webu [www.heimstaden.cz](http://www.heimstaden.cz) a dále můžete využít mobilní aplikaci nebo webový zákaznický portál Můj domov.