REKLAMAČNÍ ŘÁD

Augera investiční společnost, a.s.

Verze 1 · platnost od 31. 8. 2026 · účinnost od 1. 9. 2026

1. Definice

1.1. Pro účely tohoto reklamačního řádu mají níže uvedené pojmy následující význam:

„Administrátor“ znamená osobu, která na základě smlouvy se Společností nebo s Fondem vykonává administraci příslušného Fondu ve smyslu § 38 odst. 1 ZISIF;

„ČNB“ znamená Českou národní banku;

„Fond“ znamená investiční fond, jehož obhospodařovatelem je Společnost;

„Investor“ znamená investora do Fondu, zejména vlastníka investičních akcií vydaných Fondem, jakož i osobu, která o investici do Fondu jedná;

„Podatel“ znamená osobu, která podala Reklamaci nebo Stížnost;

„Podání“ znamená souhrnné označení pro jakoukoliv Reklamaci či Stížnost;

„Poskytovatel“ znamená osobu, kterou Společnost pověřila výkonem některé činnosti nebo která pro Společnost poskytuje služby;

„Pracovník“ znamená zaměstnance Společnosti, člena jejího orgánu nebo jinou osobu, která pro Společnost vykonává činnost na základě jiného smluvního vztahu;

„Reklamace“ znamená jakékoliv podání Investora, kterým se domáhá nápravy v domnění, že Společnost při výkonu činnosti obhospodařovatele Fondů (i) nedodržela podmínky sjednané nebo stanovené právními předpisy pro výkon své činnosti nebo (ii) postupovala v rozporu s nimi;

„Společnost“ znamená společnost Augera investiční společnost, a.s., IČO: 230 32 731, se sídlem Pod dráhou 1636/1, Holešovice, 170 00 Praha 7, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 29573;

„Stížnost“ znamená jakýkoliv projev nespokojenosti Investora s činností Společnosti při výkonu činnosti obhospodařovatele Fondů, u něhož Investor zpravidla neočekává poskytnutí nápravy, ale vyřízení, resp. zaujetí stanoviska Společnosti;

„ZISIF“ znamená zákon č. 240/2013 Sb., o investičních společnostech a investičních fondech, ve znění pozdějších předpisů.

2. Základní ustanovení

2.1. Tento reklamační řád upravuje postup Společnosti jakožto obhospodařovatele Fondů při přijímání a vyřizování Reklamací a Stížností souvisejících s výkonem činnosti obhospodařovatele Fondů. Tento reklamační řád se proto použije na Reklamace a Stížnosti týkající se zejména správy majetku Fondů a s tím souvisejících investičních rozhodnutí Společnosti.

2.2. Vyřizování Reklamací a Stížností Investorů je součástí administrace Fondu podle ust. § 38 odst. 1 ZISIF, a zajišťuje je proto Administrátor příslušného Fondu. Týká-li se Reklamace nebo Stížnost činnosti spadající do administrace Fondu – zejména vedení evidence (seznamu vlastníků) investičních akcií, vydávání, výměny a odkupování investičních akcií, výpočtu aktuální hodnoty

investiční akcie, uveřejňování a poskytování údajů a dokumentů Investorům nebo obdobných činností – přísluší její vyřízení Administrátorovi příslušného Fondu a řídí se reklamačním řádem tohoto Administrátora. Postup Společnosti při postoupení takové Reklamace nebo Stížnosti upravuje čl. 6 tohoto reklamačního řádu.

3. Formální náležitosti reklamace a stížnosti

3.1. Reklamaci nebo Stížnost je v písemné podobě oprávněn podat Investor, případně osoba jím k tomu zmocněná na základě plné moci opatřené úředně ověřeným podpisem, ze které vyplývá oprávnění zmocněnce podat Reklamaci nebo Stížnost za Investora. Plná moc s úředně ověřeným podpisem se nevyžaduje při zastoupení Investora advokátem.

3.2. Reklamace nebo Stížnost musí být adresována Společnosti na adresu jejího sídla: Augera investiční společnost, a.s., Pod dráhou 1636/1, 170 00 Praha 7 a obsahovat alespoň následující údaje:

a) označení, že se jedná o Reklamaci nebo Stížnost;

b) identifikační údaje Investora – u fyzických osob jméno, příjmení, bydliště a kontaktní adresu, u právnických osob obchodní firmu (název), sídlo, kontaktní adresu a jména a příjmení osob oprávněných jednat jménem právnické osoby;

c) předmět Reklamace nebo Stížnosti – vylíčení skutečností, na jejichž základě je Reklamace nebo Stížnost podávána;

d) čeho se Investor domáhá;

e) datum a podpis Investora, případně zmocněnce Investora.

3.3. Vady plnění, které jsou předmětem Reklamace nebo Stížnosti, je Investor povinen uplatnit bez zbytečného odkladu poté, co se o nich dozvěděl, nejpozději však v promlčecí lhůtě. Promlčecí lhůtou se pro účely tohoto reklamačního řádu rozumí lhůta, která končí uplynutím (i) tří (3) let ode dne, kdy se Investor dozvěděl nebo mohl dozvědět o porušení povinnosti, a (ii) nejpozději deseti (10) let ode dne, kdy došlo k porušení této povinnosti.

4. Přijetí reklamace a stížnosti

4.1. Reklamace a Stížnosti vyřizuje za Společnost pověřený pracovník compliance (Compliance specialist).

4.2. Jakékoliv Podání přijímá za Společnost kterýkoli Pracovník, který jej bez zbytečného odkladu předá Compliance specialistovi.

4.3. Compliance specialist následně bez zbytečného odkladu přezkoumá, zda Podání splňuje formální náležitosti ve smyslu čl. 3 tohoto reklamačního řádu.

4.4. V případě, že Podání bude splňovat formální náležitosti uvedené v čl. 3 tohoto reklamačního řádu, přistoupí Compliance specialist k jeho vyřízení.

4.5. V případě, že Podání nebude splňovat formální náležitosti, popř. nebudou-li formální náležitosti dostatečně jasně a srozumitelně popsány, Compliance specialist písemně vyzve Podatele k doplnění.

4.6. Společnost je oprávněna Podání odmítnout, nebude-li jí ve stanovené lhůtě doručeno doplnění Podatele. Společnost je však povinna Podatele na tuto skutečnost ve své výzvě upozornit. Lhůta

dle první věty nebude kratší než 14 dní ode dne doručení výzvy Podateli. Obdobně bude Podatel vyrozuměn také o případném odmítnutí Podání v souladu s tímto odstavcem.

5. Vyřízení reklamace a stížnosti

5.1. Compliance specialist prozkoumá skutečnosti tvrzené Podatelem v Podání, a to případně i v součinnosti s Pracovníkem, jehož zařazení se Podání týká.

5.2. Compliance specialist je zároveň oprávněn vyžádat si vyjádření i ostatních Pracovníků nebo dalších osob, prostřednictvím kterých Společnost vykonává svou činnost, zejména Poskytovatelů. Tyto osoby poskytnou své vyjádření bez zbytečného odkladu.

5.3. Compliance specialist o Podání rozhodne následujícím způsobem:

a) došlo-li na straně Společnosti k porušení obecně závazných právních předpisů způsobem tvrzeným Podatelem, Podání vyhoví s přihlédnutím k tomu, čeho se Podatel domáhá; nebo

b) došlo-li na straně Společnosti k porušení obecně závazných právních předpisů, avšak ne v tvrzeném rozsahu, Podání vyhoví zčásti s přihlédnutím k tomu, čeho se Podatel domáhá; nebo

c) nedošlo-li na straně Společnosti k tvrzenému porušení obecně závazných právních předpisů, Podání zamítne.

5.4. Rozhodnutí o Reklamaci nebo Stížnosti dle předchozího odstavce musí být řádně odůvodněno.

5.5. Společnost se zavazuje každé Podání vyřídit do 30 dnů od okamžiku, kdy jej obdrží, včetně odeslání písemného vyjádření Investorovi. Lhůta dle předchozí věty se přiměřeně posune v případě nedostatečnosti Podání ve smyslu čl. 4.5 tohoto reklamačního řádu.

6. Postoupení reklamace nebo stížnosti jiné osobě

6.1. Podá-li Investor Reklamaci nebo Stížnost týkající se výkonu činnosti Administrátora Fondu ve smyslu čl. 2.2 tohoto reklamačního řádu, zajistí Compliance specialist její neprodlené postoupení Administrátorovi příslušného Fondu a informuje Investora o tom, že příslušným k jejímu vyřízení je Administrátor, přičemž vyřízení této Reklamace nebo Stížnosti se řídí reklamačním řádem tohoto Administrátora. Obdobně se postupuje i v případě Reklamace a Stížnosti Investora týkající se činnosti poskytovatele, který nabízí investice do Fondů obhospodařovaných Společností.

6.2. O postoupení Reklamace nebo Stížnosti Investora dle tohoto článku Společnost učiní záznam.

7. Změny reklamačního řádu a řešení sporů

7.1. Dojde-li ke změně tohoto reklamačního řádu, je Společnost povinna Investory včas o změně písemně vyrozumět s tím, že každá změna se uveřejňuje v sídle Společnosti a na internetových stránkách Společnosti.

7.2. Nesouhlasí-li Investor s vyřízením Reklamace nebo Stížnosti, je oprávněn obrátit se na orgán dohledu nad činností Společnosti, kterým je ČNB, se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, Česká republika, www.cnb.cz. Investor má případně možnost obrátit se na soud.

7.3. Nad rámec výše uvedeného má Investor, který je zároveň spotřebitelem, právo obrátit se na subjekt mimosoudního řešení sporů, kterým je Kancelář finančního arbitra, se sídlem Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1, telefon: +420 257 042 070, e-mail: arbitr@finarbitr.cz, www.finarbitr.cz.

8. Závěrečná ustanovení

8.1. Tento reklamační řád je závazný pro všechny Pracovníky. Mimo Pracovníků se vztahuje také na další osoby, které Společnost k jeho dodržování zaváže.

8.2. Aktuální znění tohoto reklamačního řádu je uloženo v sídle Společnosti a uveřejněno na internetových stránkách Společnosti www.augerais.cz.

8.3. Při své činnosti dle tohoto reklamačního řádu jsou Pracovníci povinni postupovat v souladu s obecně závaznými právními předpisy, jakož i se řídit dalšími vnitřními předpisy Společnosti.

8.4. Ověřování dodržování tohoto reklamačního řádu je předmětem činnosti compliance, vnitřního auditu i kontroly představenstva v souladu s vnitřními předpisy Společnosti.

8.5. Tento reklamační řád nabývá účinnosti dne 1. 9. 2026.