



Sprawozdanie Zarządu z działalności Grupy Kapitałowej LiveChat Software w 2013 r. obr.

Wrocław, 18 czerwca 2014 r.

Data zatwierdzenia: 16 czerwca 2014 r.

Podsumowanie operacyjne

Spis treści

Podsumowanie operacyjne

List Prezesa Zarządu

Wybrane dane finansowe

Najważniejsze wydarzenia w 2013 r. obr.

Opis organizacji Grupy Kapitałowej LiveChat Software

Opis działalności Grupy Kapitałowej LiveChat Software

Sytuacja finansowa Grupy Kapitałowej LiveChat Software

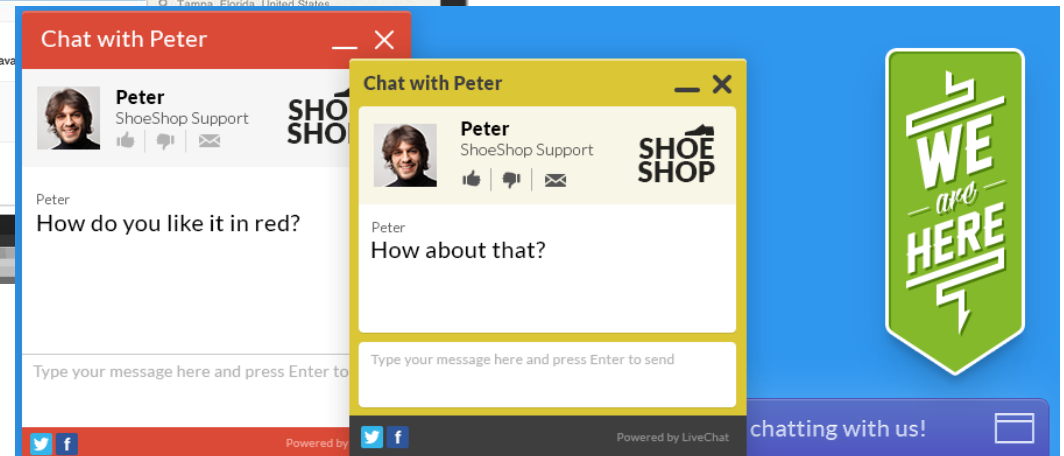
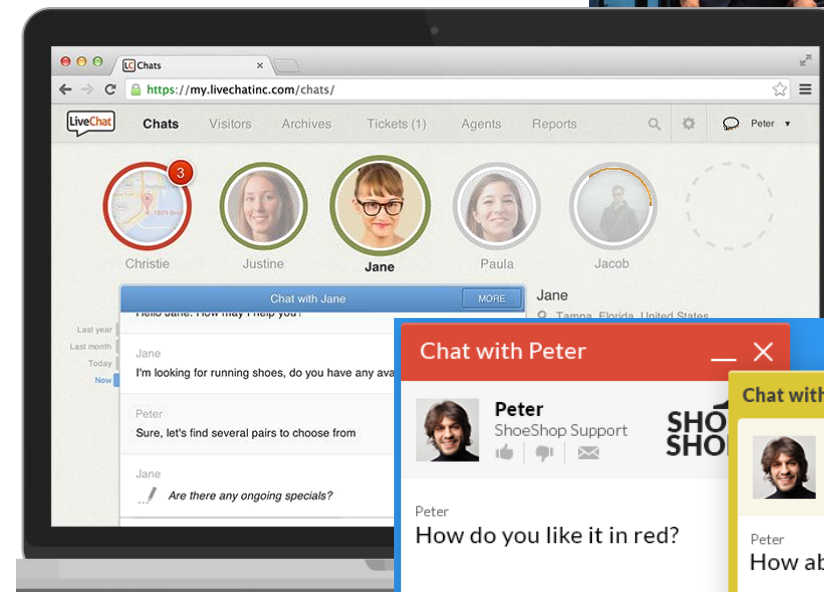
Informacje o akcjach i akcjonariacie

Władze Grupy Kapitałowej

Pozostałe informacje

Słowniczek pojęć

Szczegółowy indeks zagadnień zawartych w niniejszym Sprawozdaniu znajduje się na str. 38



Podsumowanie operacyjne

List Prezesa

Szanowni Państwo,

Z prawdziwą przyjemnością oddaję do Państwa dyspozycji pierwszy raport okresowy LiveChat Software jako spółki publicznej. Opisuje on nasze osiągnięcia, najważniejsze wydarzenia i wreszcie wyniki finansowe osiągnięte w okresie 1 kwietnia 2013 r. – 31 marca 2014 r., czyli w trakcie naszego 2013 roku finansowego.

Już po jego zakończeniu, 11 kwietnia 2014 r. akcje LiveChat Software zadebiutowały na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie. To ważny moment w historii naszej Spółki. Jej upublicznienie traktujemy jako kolejny, logiczny krok na jej drodze. To także zwieńczenie procesu oferty publicznej, który rozpoczęliśmy w grudniu 2013 r., składając Prospekt Emisyjny do Komisji Nadzoru Finansowej. Wartość oferty wyniosła prawie 60 mln zł a w jej efekcie Spółka została wyceniona na 476 mln zł. Oznacza to bardzo wysoką, jak na warszawską giełdę, wycenę wskaźnikową. W naszej opinii jest ona całkowicie uzasadniona sytuacją finansową, modelem biznesowym a przede wszystkim tempem i perspektywami rozwoju LiveChat Software. Cieszy jednak to, że te czynniki zostały zauważone przez inwestorów, nawet pomimo dość trudnej sytuacji na rynku ofert publicznych. Jestem przekonany, że LiveChat Software nadal będzie rozwijał się bardzo dynamicznie a jego wycena giełdowa będzie tę sytuację odzwierciedlać.

Obrotowy rok 2013 zakończyliśmy zyskiem netto na poziomie 9,70 mln zł, oraz 18,94 mln zł przychodów. Jak widać dotrzymujemy słowa danego inwestorom a wyniki są zgodne z przedstawioną przez nas prognozą.

Równocześnie z dużym komfortem możemy potwierdzić naszą prognozę na 2014 r. finansowy, w którym chcemy osiągnąć 14,9 mln zł zysku netto, 18,95 mln zł na poziomie EBITDA oraz 23,5 mln zł przychodów. Zakładamy, że w kolejnych okresach nadal będziemy utrzymywać bardzo wysokie marże.

Świetna sytuacja finansowa, w połączeniu z faktem że LiveChat Software samodzielnie finansuje wszystkie prace rozwojowe, pozwala Zarządowi zwrócić się do Walnego Zgromadzenia z propozycją przeznaczenia na wypłatę dywidendy całego zysku wypracowanego w zeszłym roku. Jest to również zgodne z przedstawioną przez nas polityką dywidendową, która będzie obowiązywać również w kolejnych latach.

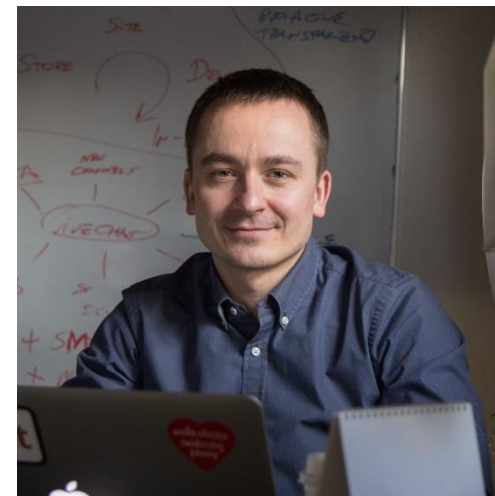
W ciągu minionego roku LiveChat Software umocnił się na pozycji jednego z globalnych liderów swojej branży. Nasze ambicje nadal pozostają ogromne i w ciągu najbliższych miesięcy będziemy walczyć o pozycję lidera pod względem liczby obsługiwanych klientów.

Proszę zwrócić uwagę na fakt, że mówimy tu o segmencie rynku, który bardzo dynamicznie rośnie. Nawet utrzymanie aktualnego poziomu udziału w rynku oprogramowania typu live chat będzie oznaczało dla Spółki bardzo duży wzrost a naszą ambicją jest jego zwiększenie. Uważamy, że mamy najlepszy produkt na rynku i jesteśmy w stanie wyznaczać trendy i własne warunki konkurencji.

Szanowni Państwo. Chciałbym podziękować za zaufanie wszystkim Akcjonariuszom, którzy są dziś z nami – szczególnie tym, którzy zaufali nam w trakcie Oferty Publicznej. Dołożymy wszelkich starań żeby nie zawieść Państwa oczekiwań a także żeby na bieżąco i rzetelnie informować o sytuacji Spółki.

Z wyrazami szacunku

Mariusz Cieply

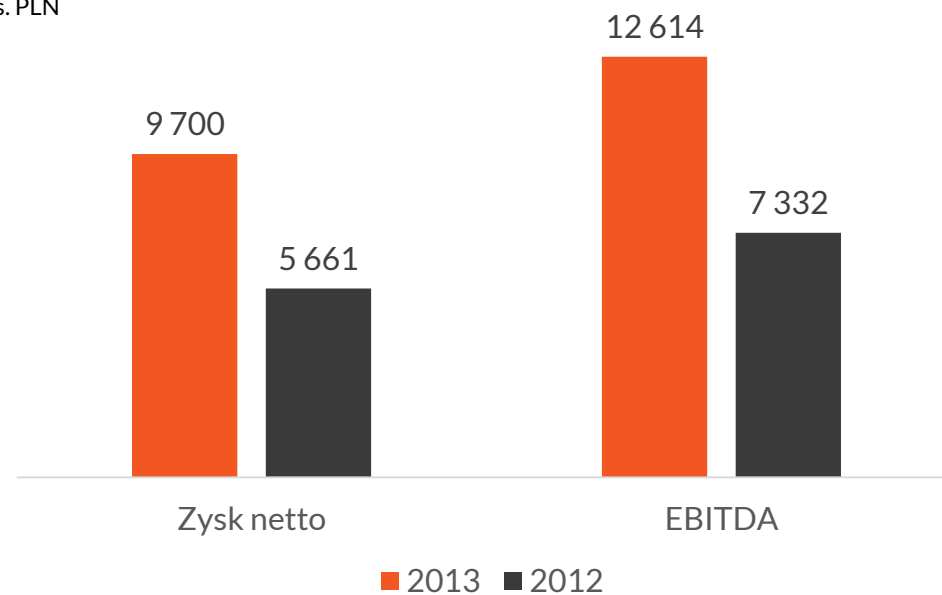


Podsumowanie operacyjne

Wybrane dane finansowe

[PLN]	2013 r. obr.	2012 r. obr.	Zmiana
Przychody netto ze sprzedaży produktów, towarów i materiałów	18 941 132	11 185 727	69,3%
Zysk (strata) z działalności operacyjnej	12 063 240	7 087 775	70,2%
Zysk (strata) brutto	12 111 411	7 137 060	69,7%
Zysk (strata) netto	9 700 492	5 660 649	71,4%
Przepływy pieniężne netto z działalności operacyjnej	11 139 647	6 162 239	80,8%
Przepływy pieniężne netto z działalności inwestycyjnej	1 731 897	-5 025 349	-134,5%
Przepływy pieniężne netto z działalności finansowej	-6 000 000	-1 458 879	311,3%
Przepływy pieniężne netto, razem	6 871 545	-321 988	-2234,1%
Liczba akcji	25 750 000	5 150 000	-
Zysk (strata) na jedną akcję zwykłą	0,38	1,10	-

[PLN]	31 marca 2014 r.	31 marca 2013 r.	Zmiana
Aktywa razem	12 911 609	8 263 623	56,2%
Zobowiązania i rezerwy na zobowiązania	2 200 594	1 249 063	76,2%
Zobowiązania długoterminowe	5 928	216 951	-97,3%
Zobowiązania krótkoterminowe	2 194 666	1 032 112	112,6%
Kapitał własny	10 711 015	7 014 561	52,7%
Kapitał zakładowy	515 000	515 000	0,0%
Liczba akcji	25 750 000	5 150 000	-
Wartość księgowa na jedną akcję tys. PLN	0,42	1,36	-



Podsumowanie operacyjne

Najważniejsze wydarzenia w 2013 roku obrotowym

Rok obrotowy Grupy rozpoczął się w dniu 1 kwietnia 2013 r. a zakończył 31 marca 2014 r. W grudniu 2013 r. Spółka złożyła w Komisji Nadzoru Finansowego Prospekt Emisyjny związany z planem oferty publicznej akcji oraz zamiarem wprowadzenia akcji Spółki do obrotu na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie.

W dniu 18 marca 2014 r. KNF zatwierdziła Prospekt Spółki, który został opublikowany w dniu 19 marca. Następnie Spółka z sukcesem przeprowadziła ofertę publiczną 3.237.500 akcji serii A sprzedawanych przez Akcjonariuszy. Cena emisyjna została ustalona na poziomie 18,50 zł, co oznaczyło, że wartość oferty wyniosła 59,9 mln zł, a kapitalizacja Spółki ponad 476 mln zł.

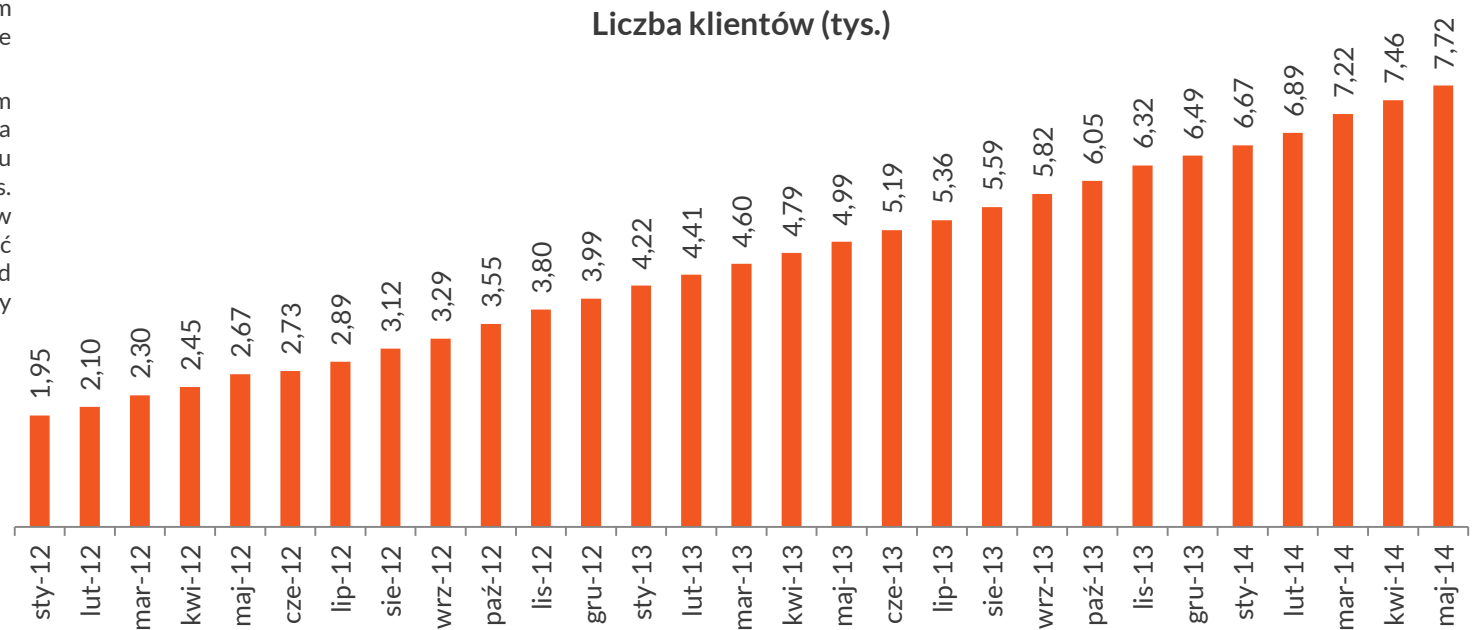
W efekcie oferty 11 kwietnia 2014 r., czyli już po zakończeniu roku obrotowego, akcje LiveChat Software zadebiutowały na rynku równoległym prowadzonym przez Giełdę Papierów Wartościowych w Warszawie S.A.

W trakcie roku obrotowego Grupa z sukcesem prowadziła swoją bieżącą działalność i pozyskiwała nowych klientów biznesowych. Na koniec roku obrotowego było ich już 7,22 tys. wobec 4,60 tys. koniec poprzedniego roku obrotowego. Liczba klientów bezpośrednio przekłada się na przychody Grupy, choć ostateczny przychód na klienta jest zależny od wybranego przez nich planu abonenckiego oraz liczby wykupionych w jego ramach licencji.

29 listopada 2013 r. Walne Zgromadzenie Akcjonariuszy podjęło uchwałę w sprawie zmiany Statutu Spółki obejmującą m.in. split akcji. Podział akcji nastąpił w stosunku 1:5 w ten sposób, że każda jedna akcja Emitenta uległa podziałowi na 5 akcji. W następstwie zmiany na kapitał podstawowy składa się 25.750.000 akcji zwykłych na okaziciela o wartości nominalnej 0,02 złotych każda.

Zgodnie z Uchwałą nr 7 Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia LiveChat Software S.A. Spółka wypłaciła 6.000.000,00 zł dywidendy.

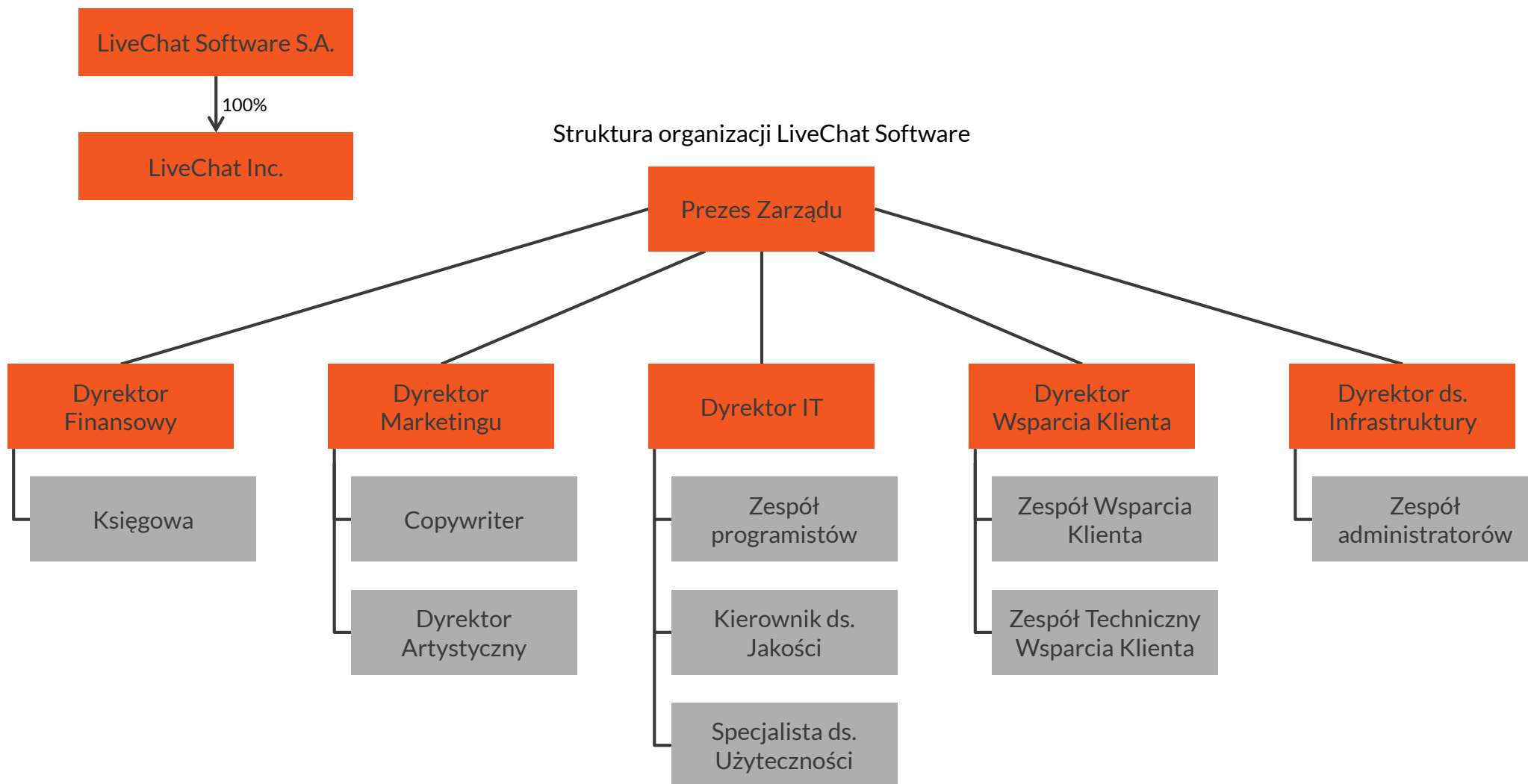
W 2013 roku obrotowym Grupa zanotowała przychody w wysokości 18,941 mln zł wobec 11,185 mln zł przychodów przed rokiem. Wynik EBITDA wyniósł 12,614 mln zł wobec 7,332 mln zł przed rokiem. Zysk operacyjny wyniósł 12,063 mln zł wobec 7,087 mln zł rok wcześniej. Grupa zanotowała 9,700 mln zł zysku netto wobec 5,660 mln zł. Takie wyniki są efektem bardzo dynamicznie rosnącej liczbie klientów LiveChat osiągniętej przy zachowaniu bardzo wysokiego poziomu rentowności.



Opis organizacji Grupy Kapitałowej LiveChat Software

Spółka LiveChat Software S.A. tworzy grupę kapitałową w skład, której wchodzi ona jako podmiot dominujący oraz spółka zależną LiveChat Inc. z siedzibą w USA, w której posiada 100% kapitału i 100% głosów. LiveChat Inc. Podlega konsolidacji metoda pełną.

Spółka nie posiada oddziałów.



Opis działalności Grupy Kapitałowej LiveChat Software w 2013 roku obrotowym

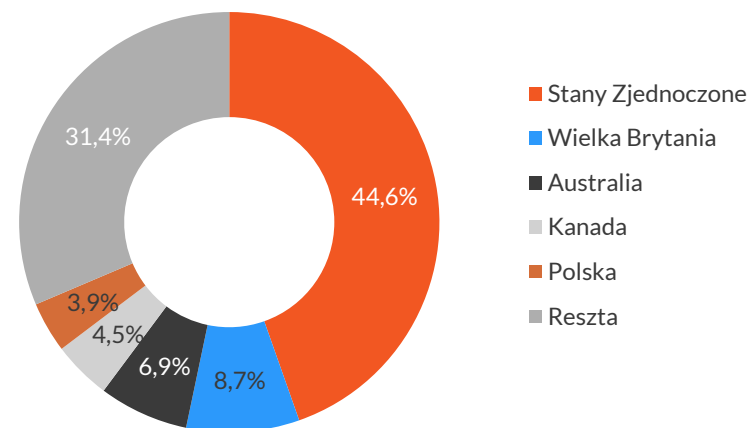
Opis działalności prowadzonej przez Grupę

LiveChat Software S.A. jest producentem oraz globalnym dostawcą oprogramowania jako usługi LiveChat - oprogramowania komunikacyjnego dla biznesu. Produkt LiveChat służy do szybkiego i intuicyjnego kontaktu odwiedzających firmową stronę WWW z pracownikami firmy. Dodatkowo aplikacja uzyskuje informacje o zachowaniu klientów na stronie WWW, stanowiące atrakcyjne źródło wiedzy w procesie sprzedaży, obsługi i wsparcia klienta. Emitent jest producentem i dystrybutorem oprogramowania sprzedawanego w modelu SaaS (Software-as-a-Service - oprogramowanie jako usługa), służącego do komunikacji business-to-consumer (B2C) oraz business-to-business (B2B). Oferowany przez Emitenta produkt LiveChat adresowany jest do wszystkich firm, których wspólną cechą jest potrzeba komunikacji z klientami w Internecie.

Bieżąca działalność Spółki skupiona jest na dalszym udoskonalaniu produktu LiveChat przez zespół deweloperów, oferowaniu najwyższej jakości obsługi klienta oraz tworzeniu nowych kanałów pozyskiwania klientów. Sprawdzony model biznesowy Emitenta zakłada marginalny koszt pozyskania klienta bliski zeru. Relatywnie niski poziom kosztów stałych w Spółce i marginalny krańcowy koszt zmienny nowego klienta oraz brak konieczności ponoszenia dodatkowych nakładów inwestycyjnych umożliwiają skalowalność prowadzonego biznesu przy zachowaniu wysokiej rentowności działalności. Dzięki zastosowaniu odpowiedniej polityki marketingowej, w tym cenowej, produkt LiveChat jest głównie skierowany do średnich i małych przedsiębiorstw, jednak Spółka podejmuje obecnie działania mające na celu dotarcie do podmiotów o większej skali działalności. Progresywny cennik umożliwi Spółce otrzymywanie wyższych przychodów od klientów, którzy wykorzystują większą liczbę funkcjonalności produktu LiveChat.

Spółka oferuje produkt LiveChat, który jest narzędziem służącym do bezpośredniej komunikacji pomiędzy odwiedzającym stronę, a jej właścicielem. Dla użytkownika końcowego ma ono postać okna rozmowy umieszczonego w witrynie internetowej. Z kolei właściciel strony ma dostęp do aplikacji bezpośrednio z poziomu przeglądarki internetowej lub za pomocą dedykowanej aplikacji przeznaczonej zarówno dla użytkowników komputerów stacjonarnych (Windows, Mac OS X), jak i platform mobilnych (iOS, Android). Zadaniem produktu jest wsparcie lub zastąpienie tradycyjnych metod sprzedaży prowadzonych w przedsiębiorstwie poprzez wsparcie klienta odwiedzającego witrynę oraz analizę jego potrzeb w czasie rzeczywistym.

Geograficzna struktura przychodów



Źródło: Spółka na podstawie próby obejmującej 41,4% przychodów ogółem (stan na 28 lutego 2014 r.)

Opis działalności Grupy Kapitałowej LiveChat Software w 2013 roku obrotowym

Opis sytuacji na rynku usług SaaS oraz w segmencie oprogramowania typu „live chat”.

Rynek oprogramowania SaaS (Software-as-a-Service) stanowi najbardziej perspektywiczną część rynku Cloud Computing polegającego na świadczeniu usług i oferowaniu produktów z obszaru technologii informacyjnych poprzez wykorzystanie chmury obliczeniowej. W ramach rynku Cloud Computing wyróżnia się segment chmury prywatnej, z której korzystają duże przedsiębiorstwa w celu optymalizacji własnych zasobów, oraz segment chmury publicznej, skierowanej do małych i średnich spółek, która pozwala na większą kontrolę nad wydatkami i możliwość rozłożenia ich w czasie. SaaS dynamicznie zastępuje tradycyjne oprogramowanie pozwalając klientom na optymalizację wykorzystywanych zasobów, podniesienie niezawodności, skalowalność i elastyczność wykorzystywanych rozwiązań. W ramach rynku Cloud Computing wyróżnia się także rynki:

- IaaS (Infrastructure-as-a-Service) – dostarczanie infrastruktury informatycznej,
- PaaS (Platform-as-a-Service) – sprzedaż wirtualnego środowiska pracy programisty,
- BPaaS (Business-Process-as-a-Service) – outsourcing procesów biznesowych.

Sprzedaż produktu w formie SaaS polega na zdalnym udostępnianiu oprogramowania przez Internet. W ramach SaaS świadczone są m.in. usługi wspomagające zarządzanie przedsiębiorstwem oraz sprzedaż produktów i usług przez nie oferowanych. Przychody spółek z branży SaaS generowane są głównie poprzez pobieranie z góry opłat abonamentowych za dostęp do usługi. Istnieje także wiele dodatkowych modeli pobierania opłat, m.in. opłata za transakcję, wolumen, funkcje, limity wykorzystania zasobów.

Sprzedaż oprogramowania w formie SaaS niesie za sobą znaczące korzyści zarówno po stronie klienta, jak i dostawcy. Najczęściej podkreślane korzyści dla klienta to:

- znaczące uproszczenie procesu implementacji aplikacji (krótki czas wdrożenia oraz marginalne koszty implementacji) – dotyczy to również aktualizacji oprogramowania do najnowszej wersji, która najczęściej wykonywana jest przez dostawcę automatycznie i bezobsługowo ze strony klienta,
- uzyskanie istotnych oszczędności na kosztach wsparcia i serwisu,
- przewidywalne, stałe i stosunkowo niższe płatności abonamentowe zamiast wysokiego jednorazowego kosztu zakupu oprogramowania i niezbędnej infrastruktury,
- elastyczny plan taryfowy pozwalający na rezygnację z usługi w dowolnym momencie,
- wysoka skalowalność produktu wraz ze wzrostem zapotrzebowania ze strony klienta,
- możliwość korzystania z aplikacji z dowolnego miejsca za pomocą komputerów stacjonarnych i urządzeń mobilnych.

Z punktu widzenia dostawcy sprzedaż oprogramowania w modelu SaaS oznacza:

- uproszczony proces dystrybucji,
- globalny zasięg oferowanych usług,
- uniwersalny charakter oprogramowania,
- kontrolę nad jakością wdrożenia u każdego z klientów,
- obniżenie kosztów serwisu i gwarancji,
- brak problemu piractwa,
- zachowanie wszelkich praw autorskich po stronie dewelopera.

Rynek SaaS stanowi dominującą część rynku Cloud Computing. Szacowana wartość rynku SaaS w 2013 r. to 81,0% rynku Cloud Computing. Większość w globalnym rynku SaaS stanowią rynki Ameryki Północnej, a w szczególności Stany Zjednoczone, które stanowią 60,0% światowego rynku. Istotne znaczenie w tym aspekcie ma brak barier kulturowych związanych ze stosowaniem zaawansowanej technologii w ramach prowadzenia działalności gospodarczej. Jest to szczególnie istotne z punktu widzenia dostawców oprogramowania w formie SaaS dla małych i średnich przedsiębiorstw.

Opis działalności Grupy Kapitałowej LiveChat Software w 2013 roku obrotowym

Opis sytuacji na rynku usług SaaS oraz w segmencie oprogramowania typu „live chat”.

Według prognozy Forrester Research na 2013 r. globalny rynek SaaS jest warty ok. 47 mld USD natomiast wartość polskiego rynku Cloud Computing wynosi 216 mln PLN (stan na wrzesień 2013). Wartość globalnego rynku SaaS w latach 2008-12 rosła w tempie 56,2% r/r. Szacunkowa wartość rynku SaaS (wg raportu Siemer & Associates) w Ameryce Północnej wyniosła w 2012 r. 9,1 mld USD (+16,7%). Wysoko rozwinięta infrastruktura internetowa oraz wysokie rozproszenie siły roboczej kreuje popyt na technologie mobilne, w tym te związane z technologią Cloud Computing, czego efektem są najwyższe wydatki na wdrożenia technologii w formie SaaS w regionie. W rezultacie należy oczekiwać dalszego wzrostu amerykańskiego rynku SaaS, jak i globalnego rynku tych usług w miarę niwelowania przewagi technologicznej gospodarki amerykańskiej w tym obszarze.

Sumaryczna wartość przychodów rynku SaaS w Azji i Australii wyniosła w 2012 r. 1,4 mld USD (+23,4%), z czego 35,3% rynku obejmuje Japonia. Relatywnie niewielka wartość rynku w odniesieniu do pozostałych regionów jest rezultatem barier językowych oraz rozbieżności w poziomie rozwoju gospodarczego krajów.

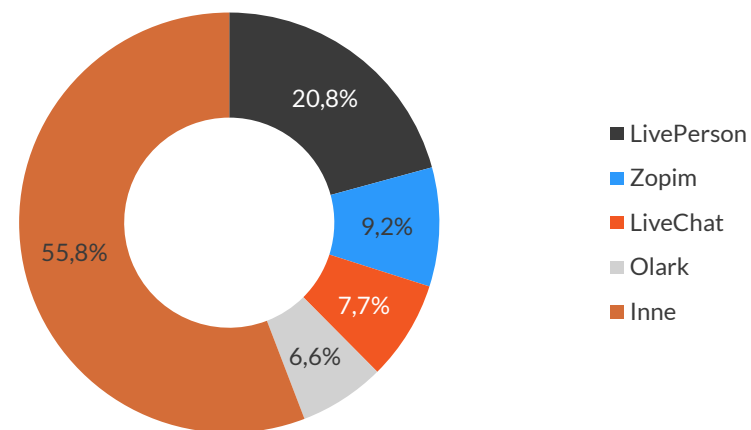
Najwyższą stopę wzrostu wartości rynku w latach 2011-12 odnotował region Ameryki Środkowej i Południowej (+26,8%) osiągając wartość 419,7 mln USD, głównie za sprawą rozwoju rynku w Brazylii i w Meksyku. Pozytywną perspektywę rozwoju rynku potwierdzają dane z ankiety przeprowadzonej wśród kluczowych pracowników działów IT, które wskazują, iż 60,0% z nich planuje rozważyć zakup aplikacji w formie SaaS podczas kolejnej zmiany systemu w firmie. Głównymi czynnikami kreującymi rosnący popyt na usługi interaktywnego czatu są:

- rosnące potrzeby w zakresie obsługi klienta i przyspieszenia czasu obsługi,
- chęć obniżania kosztów obsługi klienta,
- rosnące znaczenie internetowych kanałów komunikacji,
- dążenie do maksymalizacji konwersji – stosunku osób dokonujących transakcję do osób odwiedzających stronę internetową.

Tradycyjne metody wymiany informacji na linii klient-sprzedawca jak usługi telefoniczne, zawartość stron internetowych (Pomoc / Najczęściej zadawane pytania) oraz wiadomości e-mail są stopniowo zastępowane przez narzędzia służące do bezpośredniej i natychmiastowej komunikacji z klientem, m.in. usługi typu live chat. Pozwalają one na otwarcie całkowicie nowego kanału obsługi klienta alternatywnego do tradycyjnych form m.in. call-center. Wykorzystanie takiego narzędzia istotnie podnosi efektywność osób zaangażowanych w obsługę klienta poprzez umożliwienie jednoczesnej obsługi kilku użytkowników.

Poza zmianami w sposobie komunikacji na linii klient-sprzedawca, naturalnym czynnikiem determinującym popularność oprogramowania w formie SaaS jest wartość rynku sprzedaży dokonywanej przez Internet. Raport Forrester Research zakłada stopniowy wzrost udziału sprzedaży detalicznej przez Internet w ogóle sprzedaży detalicznej kosztem tradycyjnych metod. Prognozowana w ten sposób sprzedaż detaliczna przez Internet w Stanach Zjednoczonych w 2014 r. wynosi 291 mld USD (średnioroczny wzrost w latach 2012-2017 na poziomie 9,9%).

Struktura globalnego rynku dostawców oprogramowania typu livechat (wg liczby klientów)



Źródło: LeadLedger (stan na 2 czerwca 2014 r.)

Opis działalności Grupy Kapitałowej LiveChat Software w 2013 roku obrotowym

Informacje o zawartych umowach

Umowy znaczące dla działalności Grupy Kapitałowej

Umowa z podmiotem świadczącym usługę bramki płatności

Spółka zależna od Emitenta LiveChat Inc. korzysta z usług serwisu www.authorize.net prowadzonego przez z CyberSource Corporation HQ z siedzibą w San Francisco, USA, pełniącego funkcję pośrednika przeprowadzającego od strony technicznej płatność przy użyciu karty kredytowej w Internecie. Umowa między ww. stronami zawarta została poprzez przystąpienie do serwisu Authorize w oparciu o ogólne warunki umów stosowane przez Authorize i nie przybrała formy dokumentu.

Zgodnie z powyższymi warunkami stosunek prawny między użytkownikiem (w tym także Livechat Inc) a Authorize podlega prawu Stanu Kalifornia. Authorize nie gwarantuje pełnej funkcjonalności swoich usług, pełnionych za pośrednictwem strony www.authorize.net. Przystępując do umowy użytkownik potwierdza, iż ma świadomość, że usługa prowadzona będzie za pośrednictwem sieci Internet, co czyni ją wrażliwą na ewentualne awarie infrastruktury, wynikające z różnych przyczyn takich jak atak sieciowy, przerwy w dostawie prądu.

Authorize ponadto nie jest odpowiedzialna za ewentualną szkodę wynikającą z korzystania z jej usług, w szczególności nie odpowiada za utratę danych, nieautoryzowany dostęp do danych przesyłanych za pośrednictwem jej strony www.authorize.net, takich jak dane karty kredytowej. Powyższe ograniczenie odpowiedzialności nie jest zależne od przyczyny zaistnienia szkody – zarówno ataki hakerskie, nieszczęśliwe wypadki, jak i niedbałość, w tym rażąca niedbałość, nie mogą stanowić podstawy do podnoszenia roszczeń w stosunku do Authorize. Użytkownik zaś zrzeka się wszelkich roszczeń mogących wynikać z korzystania z usług Authorize i oświadcza, że z jej usług będzie korzystał na własne ryzyko. W razie gdyby jednakże uznać, że należne jest zapłata jakiegokolwiek odszkodowania przez Authorize na rzecz Livechat Inc, jego wysokość byłaby ograniczona do równowartości wynagrodzenia za okres ostatnich 30 dni lub do wysokości 100 dolarów.

Ponadto użytkownik zobowiązuje się do zwolnienia Authorize z odpowiedzialności za ewentualnie roszczenia podnoszone wobec niej przez podmioty trzecie, które to roszczenia pozostają w związku z korzystaniem przez użytkowników z usług Authorize

Warunki umowne mogą być zmieniane przez Authorize jednostronnie, korzystanie z usług serwisu po zmianie warunków oznacza akceptację tejsz zmiany. Podobnie Authorize może jednostronnie zakończyć świadczenie usług, po uprzednim uprzedzeniu. Także wypowiedzenie umowy nie może rodzić odpowiedzialności odszkodowawczej Authorize.

Z tytułu świadczenia usług Authorize pobiera opłaty w kwocie 20 USD miesięcznie.

Umowa z podmiotem świadczącym usługę rozliczania płatności

Spółka zależna od Emitenta LiveChat Inc. korzysta z usług serwisu www.recurly.com, pełniącego funkcję podmiotu naliczającego opłaty od klientów Emitenta i pobierającego je automatycznie z kart kredytowych klientów. Umowa między ww. stronami zawarta została poprzez przystąpienie do serwisu Recurly w oparciu o ogólne warunki umów

stosowane przez Recurly i nie przybrała formy dokumentu.

Umowa podlega prawu Stanu Kalifornia.

Usługa świadczona jest przez Recurly za prowizją naliczaną miesięcznie od wartości transakcji wyrażonej w dolarach, której wysokość może być zmieniona przez Recurly za 30 dniowym powiadomieniem.

Recurly nie jest odpowiedzialne i nie zwraca pobranych prowizji w razie np. żądania zwrotu ceny przez klienta Emitenta, oszustwa popełnionego przez klienta na Emitencie. Recurly nie świadczy także usług przechowywania środków pieniężnych.

Recurly nie ponosi odpowiedzialności za żadną szkodę, także w postaci utraconych zarobków, danych lub innych dóbr niematerialnych po stronie użytkownika, bez względu na przyczynę jej wystąpienia – czy szkoda będzie wynikała z korzystania z usług Recurly, nieautoryzowanego wpływania na treść usługi, działań lub oświadczeń jakichkolwiek podmiotów trzecich. Niezależnie od powyższych zastrzeżeń odpowiedzialność odszkodowawcza została między stronami ograniczona do wysokości sumy wynagrodzenia zapłaconego na podstawie umowy.

Recurly udziela LiveChat Inc. licencji na korzystanie z jej logo, nazwy i innych praw w zakresie wykorzystywania ich na stronach internetowych do identyfikacji podmiotu świadczącego usługę. Analogicznie, LiveChat Inc. udziela licencji do wszelkich treści zamieszczanych w serwisie Recurly.

Umowa przewiduje jednoroczny okres przedawnienia dla wszelkich roszczeń z nią związanych.

Z tytułu świadczenia usług Recurly pobiera opłaty zależne od wielkości obrotu. W 2013 r. obr. opłaty wyniosły 79.084,34 USD, wobec 30.550,36 USD w 2012 r. obr.

Umowa z Global Payments Direct, Inc. oraz Comerica Bank

Umowa została zawarta w dniu 21 grudnia 2011 r. Na mocy tej umowy spółka zależna od Emitenta LiveChat Inc. korzysta z obsługi kart Visa i MasterCard. Umowa objęta jest standardowymi warunkami obsługi kart stosowanymi przez Comerica. Obsługa kart obejmuje w szczególności rozliczenia transakcji kartami Visa i MasterCard w związku z programem Livechat. Warunki umowy przewidują w szczególności, że LiveChat Inc. sam będzie zajmował się roszczeniami i reklamacjami zgłoszonymi w związku ze sprzedażą rozliczaną przez kartę. Livechat Inc. zobowiązany jest również naprawić szkodę poniesioną przez Global Payments Direct i Comerica Bank w związku ze sprzedażą rozliczaną przez kartę i wszelkimi roszczeniami (także roszczeniami osób trzecich) z tym związanymi.

Opis działalności Grupy Kapitałowej LiveChat Software w 2013 roku obrotowym

Informacje o zawartych umowach

Umowy znaczące dla działalności Grupy Kapitałowej

Warunki umowy wymieniają przypadku zwalniającego Global Payments Direct oraz Comerica Bank od odpowiedzialności za naruszenie umowy. Ponadto odpowiedzialność Global Payments Direct oraz Comerica Bank ograniczona jest do średniej miesięcznej opłaty za usługi w okresie poprzednich 12 miesięcy lub krótszego od dnia zawarcia umowy. Global Payments Direct oraz Comerica Bank nie odpowiadają też za utracone korzyści, ani za transakcje dotyczące innych kart, jeżeli takie będą obsługiwane na wniosek Livechat Inc. i za zgodą Global Payments Direct. Global Payments Direct oraz Comerica Bank nie odpowiadają też za szkodę, jeżeli nie zostanie ona zgłoszona pisemnie w terminie 60 dni od naruszenia umowy, a w przypadku błędu billingowego, w terminie 90 dni od daty danego dokumentu.

Umowa po pierwszym roku odnawia się automatycznie co miesiąc, jeśli nie zostanie wypowiedziana przez LiveChat Inc. uprzednio w terminie wskazanym w umowie (przy czym w przypadku wypowiedzenia z naruszeniem postanowień umowy, Livechat Inc. będzie zobowiązane do zapłaty kwot ustalonych według zasad określonych w umowie). LiveChat Inc. może też wypowiedzieć umowę w przypadku naruszenia jej przez drugą stronę, jeżeli naruszenie nie zostanie usunięte. Global Payments Direct może także rozwiązać umowę (także bez wypowiedzenia w przypadku naruszenia umowy przez Livechat). Warunki umowy procedury związane z wypowiedzeniem.

Warunki umowy określają też szczegółowo zasady obciążania w określonych przypadkach LiveChat Inc. kwotami transakcji (w szczególności w przypadku kwestionowania transakcji przez posiadacza karty), zakładania konta rezerwowego na zabezpieczenie roszczeń wobec LiveChat Inc., zasady odpowiedzialności Livechat za szkody instytucji finansowej wykonującej stosowne wycofanie środków na polecenie Global Payments Direct oraz Comerica Bank, zasady potrącenia kwot z tego konta i rozliczenia z tym związane, oraz przewidują roczny termin na wygaśnięcie roszczenia Livechat Inc. do zwrotu środków pozostałych na takim koncie. Warunki umowy określają też zasady zabezpieczenia na określonych kontach Livechat oraz wskazanie instytucji depozytariusza prowadzącej konta Livechat na potrzeby obsługi zadłużenia z tytułu umowy.

Umowa podlega prawu stanu Georgia. Spory związane z umową rozpoznawane są przez wskazane w warunkach umowy sądy w stanie Georgia.

Umowa udziela także ograniczonej licencji na użycie znaku Discover Program (identyfikującego karty Discover).

Cennik za usługi określony jest w stosownej tabeli cen. W 2013 r. obr. Koszty związane z omawianą umową wyniosły 160.355,23 USD, a w 2012 r. obr. – 78.068,45 USD.

Umowa LiveChat Inc. z American Express Company

Spółka zależna od Emitenta LiveChat Inc. korzysta z usług serwisu strony <https://merchant.americanexpress.com> w celu obsługi kart AmericanExpress. Umowa zawarta jest za poprzez przystąpienie do wskazanego serwisu w oparciu o warunki stosowane przez ten serwis i nie przybrała formy dokumentu.

Koszty opłat ponoszone przez LiveChat Inc. w związku z korzystaniem z tego serwisu ustalane są w oparciu o procent obrotu – 2,89-3,20%, zgodnie z aktualną tabelą opłat. Koszt w omawianym roku obrotowym wyniósł 45.005,07 USD, wobec 23.989,85 USD w roku obrotowym zakończonym 31 marca 2012 r.

Warunki korzystanie z serwisu w szczególności zawierają szereg wyłączeń odpowiedzialności American Express Company wobec użytkowników. Warunki te wyłączają w szczególności odpowiedzialność American Express Company za wszelkie szkody pośrednie oraz za utracone korzyści związane z korzystaniem z serwisu. Zgodnie z warunkami, American Express Company nie ponosi też odpowiedzialności za usługi świadczone przez usługodawców za pośrednictwem wskazanego serwisu, ani za informacje i produkty oferowane za pośrednictwem serwisu lub stron podlinkowanych do serwisu.

American Express Company może jednostronnie zmienić warunki korzystania z serwisu. Warunki serwisu podlegają prawu stanu Nowy Jork.

Opis działalności Grupy Kapitałowej LiveChat Software w 2013 roku obrotowym

Informacje o zawartych umowach

Informacja o istotnych transakcjach z podmiotami powiązanymi

Umowa z LiveChat Inc.

W dniu 20 stycznia 2012 roku Emitent zawarł ze swoją spółką zależną LiveChat Inc. umowę na mocy, której spółka zależna zobowiązała się do dalszej sprzedaży dostępu do systemu LiveChat klientom końcowym ze Stanów Zjednoczonych Ameryki.

Zgodnie z umową, spółka LiveChat Inc. nabywa dostęp do systemu LiveChat od Emitenta, który następnie odsprzedaje klientom końcowym za cenę ustaloną przez Emitenta. LiveChat Inc. nie realizuje marży na odsprzedaży dostępu do systemu LiveChat.

Na podstawie faktur wystawionych przez LiveChat Inc. Emitent zwraca LiveChat Inc. wszystkie koszty poniesione przez LiveChat Inc. w związku z prowadzoną działalnością i wskazane w budżecie zaakceptowanym przez Emitenta. Zgodnie z zawartą umową, LiveChat Inc. ma prawo do naliczenia marży ustalonej jako 5% wybranych kosztów poniesionych bezpośrednio w związku ze sprzedażą, tj. kosztów obsługi płatności kartami kredytowymi, kosztów obsługi bankowej, kosztów obsługi księgowej i kosztów marketingowych.

Rozliczenie dokonywane jest miesięcznie na podstawie faktury wystawionej przez Emitenta odpowiadającej wartości dokonanej sprzedaży oraz faktur wystawianych przez LiveChat Inc. odpowiadającej wartości poniesionych kosztów powiększonych o wskazaną powyżej marżę. Wszelkie prawa własności intelektualnej, w tym znak towarowy, pozostaje własnością Emitenta.

Umowa została zawarta na czas nieoznaczony z możliwością wypowiedzenia za 14 dniowym okresem wypowiedzenia.

Umowa ogranicza odpowiedzialność Emitenta do kwoty zapłaconej na rzecz LiveChat Inc. przez okres 12 miesięcy.

Za okres 12 miesięcy zakończony 31 marca 2014 r. przychody ze sprzedaży LiveChat Inc. wyniosły 18.099.532,22 zł, a łączna wartość kosztów refakturowanych przez LiveChat Inc. wyniosła 2.971.389,31 zł. Wartość opisanej powyżej marży należnej spółce LiveChat Inc. wyniosła 46.982,22 zł. W 2012 r. obr. wartości te wyniosły odpowiednio: 9.966.813,86 zł, 1.291.067,84 zł oraz 27.746,97 zł.

[PLN]

	2013 r. obr.
Przychody ze sprzedaży do LiveChat Inc	18 099 532,75
Koszty zakupionych usług od LiveChat Inc	2 971 389,31
Należności LiveChat Inc	1 067 177,06
Zobowiązania LiveChat Inc	0,00

Zaciągnięte i wypowiedziane umowy kredytów i pożyczek

W okresie od 1 kwietnia 2013 r. do 31 marca 2014 r. Spółka nie posiadała umów kredytów i pożyczek.

Udzielone pożyczki

Spółka w poprzednich latach udzieliła pożyczek kluczowemu personelowi kierowniczemu. Stan udzielonych pożyczek przedstawia poniższa tabela.

Pracownik	Saldo na 31 marca 2014 r.
Mariusz Cieplý	60 282,43 zł
Urszula Jarzębowska	28 618,93 zł
Jakub Sitarz	18 267,39 zł

Na dzień sporządzenia sprawozdania, wszystkie w/w pożyczki były spłacone.

Udzielone i otrzymane poręczenia i gwarancje

W okresie sprawozdawczym Spółka nie posiadała udzielonych lub otrzymanych poręczeń i gwarancji.

Umowy objęcia obligacji

W 2013 roku finansowym Spółka nie posiadała umów objęcia obligacji.

Umowy o współpracy lub kooperacji

W omawianym okresie sprawozdawczym LiveChat Software S.A. nie posiadał zawartych umów o współpracy lub kooperacji.

Umowy ubezpieczenia

Grupa nie posiada umów tego rodzaju.

Opis działalności Grupy Kapitałowej LiveChat Software w 2013 roku obrotowym

Informacje o zawartych umowach

Umowy zawarte pomiędzy Akcjonariuszami Jednostki Dominującej

Umowa Inwestycyjna

W dniu 27 września 2011 roku THC Fund Management Ltd. i Tar Heel Capital OS LLC zawarły z Mariuszem Ciepłym, Urszulą Jarzębowską, Jakubem Sitarzem i Maciejem Jarzębowskim umowę inwestycyjną regulującą zasady współpracy stron oraz ich prawa i obowiązki w związku z działalnością Emitenta. Umowa inwestycyjna wygasła 31 marca 2014 r. wraz z Ustaleniem Ceny Sprzedaży dla Inwestorów Instytucjonalnych.

W dniu 27 września 2011 roku Spółka przystąpiła do wskazanej umowy inwestycyjnej, potwierdziła oświadczenia i zapewnienia składane THC Fund Management Ltd. i Tar Heel Capital OS LLC przez Mariusza Ciepłego, Urszulę Jarzębowską, Jakuba Sitarza i Macieja Jarzębowskiego oraz przystąpiła do wszystkich zobowiązań Mariusza Ciepłego, Urszulę Jarzębowską, Jakuba Sitarza i Macieja Jarzębowskiego wynikających ze wskazanej umowy inwestycyjnej jako dłużnik solidarny, co obejmuje również obowiązek zapłacenia kar umownych przewidzianych w umowie inwestycyjnej.

Strony w tej umowie postanowiły w szczególności, że:

1. Zarząd spółki stanowiąc będą Mariusz Ciepły i Urszula Jarzębowska i nie będzie on odwoływany przez okres trzech lat od zawarcia Umowy Inwestycyjnej, chyba że nie zostanie wykonany ustalony przez strony budżet, członkowie Zarządu naruszają zakaz konkurencji lub wyrządzą Emitentowi szkodę na skutek działania lub zaniechania sprzecznego z prawem lub statutem Emitenta lub naruszają przysługujące THC Fund Management Ltd. i Tar Heel Capital OS LLC na mocy umowy inwestycyjnej prawo kontroli;
2. Mariusz Ciepły i Urszula Jarzębowska zobowiązali się, że nie zrezygnują z członkostwa w zarządzie dopóki THC Fund Management Ltd. i Tar Heel Capital OS LLC lub podmioty z nimi powiązane (według definicji zawartej w umowie inwestycyjnej) będą mieć co najmniej 10% akcji Emitenta;
3. THC Fund Management Ltd. i Tar Heel Capital OS LLC miały prawo powoływania 50% plus jeden członków Rady Nadzorczej i w ramach tego uprawnienia do Rady Nadzorczej powołani zostali Andrzej Różycki, Grzegorz Bielowski i Tomasz Firczyk. Prawo to miało wygasnąć w przypadku, gdy Emitent zadebiutuje na Rynku Publicznym (według definicji zawartej w umowie inwestycyjnej, co w szczególności obejmuje rynek giełdowy podstawowy prowadzony przez GPW); THC Fund Management Ltd. i Tar Heel Capital OS LLC spadnie poniżej 20% kapitału zakładowego Emitenta – aktualnie postanowienie to straciło aktualność wobec dokonania zmiany Statutu Emitenta dokonanych w dniu 29 listopada 2013 roku w związku z czym, akcjonariuszom Emitenta nie przysługuje obecnie żadne uprawnienie osobiste. W związku z powyższym wszyscy członkowie Rady Nadzorczej Emitenta powoływani są przez Walne Zgromadzenie.

4. Członkowie Rady Nadzorczej będą pełnić funkcje nieodpłatnie;
5. Mariusza Ciepłego i Urszulę Jarzębowską, oraz Jakuba Sitarza umowa inwestycyjna zobowiązuje do powstrzymania się od bezpośredniego lub pośredniego prowadzenia działalności konkurencyjnej;
6. Zysk spółki będzie przeznaczany do podziału pomiędzy akcjonariuszami w kwocie stanowiącej równowartość nadwyżki kwoty krótkoterminowych aktywów finansowych powyżej kwoty 1.000.000 złotych, chyba że pozostawienie tych środków w Emitencie będzie uzasadnione potrzebami inwestycyjnymi Emitenta;
7. Mariusz Ciepły, Urszula Jarzębowska, Jakub Sitarz i Maciej Jarzębowski zobowiązani są nie rozporządzać ani nie zobowiązywać się do rozporządzania akcjami Emitenta bez uprzedniej pisemnej zgody THC Fund Management Ltd. i Tar Heel Capital OS LLC, przez okres 5 lat od dnia podpisania umowy inwestycyjnej. Ograniczenie to wygasa w przypadku debiutu Emitenta na Rynku Publicznym (co w szczególności obejmuje rynek giełdowy podstawowy GPW) lub w przypadku zbycia wszystkich akcji Emitenta przez THC Fund Management Ltd. i Tar Heel Capital OS LLC, chyba że zbycie nastąpiło na rzecz podmiotu powiązanego z wyżej wskazanymi (rozumianym jako: (1) podmioty powiązane w rozumieniu ustawy o rachunkowości, (2) Grzegorza Bielowskiego, Tomasza Firczyka, Andrzeja Różyckiego, (3) udziałowców wyżej wskazanych.);
8. Mariusz Ciepły, Urszula Jarzębowska, Jakub Sitarz i Maciej Jarzębowski mają prawo pierwszeństwa w nabyciu akcji zbywanych przez THC Fund Management Ltd. i Tar Heel Capital OS LLC, przy czym umowa inwestycyjna określa warunki i procedurę wykonywania prawa pierwszeństwa;
9. Jeżeli akcjonariusz Emitenta będzie miał zamiar zbyć swoje akcje, to pozostałe strony umowy inwestycyjnej mają prawo przyłączenia się do tego zbycia na takich samych warunkach (tzw. tag along”), przy czym postanowienie to obowiązuje do dnia debiutu Emitenta na Rynku Publicznym (co obejmuje w szczególności rynek giełdowy podstawowy GPW) – w dniu 11 grudnia 2013 roku strony na mocy opisanego poniżej porozumienia ustaliły, że uprawnienie to wygaśnie podobnie jak cała Umowa Inwestycyjna z momentem ustalenia Ceny Sprzedaży dla Inwestorów Instytucjonalnych;
10. Jeżeli THC Fund Management Ltd. i Tar Heel Capital OS LLC będą mieli zamiar zbyć akcje na rzecz osoby trzeciej, to będą mogli zażądać od pozostałych akcjonariuszy będących stronami umowy inwestycyjnej zbycia przez nich akcji tejże osobie trzeciej na takich samych warunkach (tzw. „drag along”). Prawo to obowiązuje tylko wtedy, gdy w ciągu 48 miesięcy od podpisania umowy inwestycyjnej Emitent nie zadebiutuje na Rynku Publicznym (co obejmuje w szczególności rynek giełdowy podstawowy GPW) – w dniu 11 grudnia 2013 roku strony na mocy opisanego poniżej porozumienia ustaliły, że uprawnienie to wygaśnie podobnie jak cała Umowa Inwestycyjna z momentem ustalenia Ceny Sprzedaży dla Inwestorów Instytucjonalnych;

Opis działalności Grupy Kapitałowej LiveChat Software w 2013 roku obrotowym

Informacje o zawartych umowach

Umowy zawarte pomiędzy Akcjonariuszami Jednostki Dominującej

11. Umowa zawiera postanowienia w zakresie kar umownych z tytułu naruszenia postanowień umownych (z możliwością dochodzenia odszkodowania w zakresie przekraczającym wysokość kar umownych), a w szczególności:
 - za nieprawdziwość lub nierzetelność oświadczeń i zapewnień składanych wobec THC Fund Management Ltd. i Tar Heel Capital OS LLC,
 - za nieprawidłowe działania Zarządu w tym złożenie rezygnacji i niewykonanie przez Zarząd przyjętego budżetu;
 - za naruszenie uprawnień THC Fund Management Ltd. i Tar Heel Capital OS LLC w zakresie powoływania Rady Nadzorczej;
 - za naruszenie zobowiązań w zakresie doprowadzenia do upublicznienia spółki;
 - za naruszenie postanowień w zakresie drag along,
 - za naruszenie postanowień w zakresie lock-up i wyjścia z inwestycji,
 - za naruszenie zobowiązań w zakresie poufności,
 - za naruszenie zobowiązań w zakresie ustalonych zasad sprawozdawczości.
12. Maksymalna wysokość kary umownej ustalona została na kwotę 3.000.000 złotych.
13. Umowa zawiera zobowiązanie stron do współpracy w zakresie działań zmierzających do wprowadzenia akcji Emitenta do obrotu na rynku regulowanym.

Ponadto umowa inwestycyjna przewidywała program motywacyjny, na mocy THC Fund Management Ltd. i Tar Heel Capital OS LLC dokonać miały zbycia łącznie 1.090.000 akcji Emitenta po cenie równej ich wartości nominalnej wybranym osobom. Program ten został wykonany, w ten sposób, że w dniu 16 grudnia 2011 roku Tar Heel Capital OS LLC sprzedał Maciejowi Jarzębowskiemu 242.050 akcji, Krzysztofowi Górskiemu 80.600 akcji, Mariuszowi Ciepłemu 509.850 akcji, Szymonowi Klimczakowi 103.000 akcji i Jakubowi Sitarzowi 154.500 akcji. Wskazane powyżej liczby akcji odnoszą się do akcji sprzed uchwalonego w dniu 29 listopada 2013 roku splitu.

W dniu 11 grudnia 2013 r. Strony Umowy inwestycyjnej zawarły porozumienie (mające charakter aneksu do Umowy Inwestycyjnej), zgodnie z którym zobowiązały się współpracować w zakresie wprowadzenia akcji spółki do obrotu regulowanego. Z uwagi na dokonane zmiany Statutu Emitenta celem dostosowania go do standardów związanych z rynkiem regulowanym Strony postanowiły, że w przypadku, gdyby akcje Spółki nie zostały wprowadzone do obrotu na Rynek Publiczny będą głosować za przywróceniem Statutu w brzmieniu obowiązującym przed zmianami dokonanymi w dniu 29 listopada 2013. Ponadto postanowiły, że będą wykonywać Umowę Inwestycyjną w taki sposób, aby nie zakłócać procesu wprowadzenia akcji do obrotu na rynku regulowanym Giełdy Papierów Wartościowych w Warszawie S.A. Do zbywania akcji w ramach oferty publicznej nie stosuje się postanowień umowy inwestycyjnej w zakresie prawa pierwszeństwa, prawa tag along oraz prawa drag along.

Strony ustaliły wreszcie, że Umowa Inwestycyjna w całości wygaśnie z momentem ustalenia Ceny Sprzedaży dla Inwestorów Instytucjonalnych. W związku z czym z tym momentem przestaną obowiązywać wszystkie ograniczenia wynikające z Umowy Inwestycyjnej, także to dotyczące ograniczenia w zakresie zbywania akcji.

W dniu 5 lutego 2014 roku strony Umowy Inwestycyjnej zawarły dodatkowe porozumienie, zgodnie z którym:

1. wszystkie strony zgodnie oświadczyły, że pomiędzy dniem zawarcia Umowy Inwestycyjnej, a dniem zwarcia tego porozumienia Umowa Inwestycyjna była należycie wykonywana i nie wystąpiła żadna okoliczność mogąca skutkować jakąkolwiek odpowiedzialnością Emitenta,
2. strony ustaliły, że z momentem zawarcia tego porozumienia tj. 5 lutego 2014 r. Emitent wystąpił z Umowy Inwestycyjnej i został w całości zwolniony z długu wynikającego z Umowy Inwestycyjnej,
3. strony rzekły się w stosunku do Emitenta wszelkich roszczeń, których źródłem mogłaby być Umowa Inwestycyjna.

W dniu 27 września 2011 roku THC Fund Management Ltd. i Tar Heel Capital OS LLC zawarły umowę w sprawie ograniczenia rozporządzania akcjami oraz prawa drag along z akcjonariuszami Szymonem Klimczakiem i Krzysztofem Górskim, której treść jest analogiczna do postanowień Umowy Inwestycyjnej. Umowa powyższa ograniczona jest do 5 letniego okresu lock-up, prawa drag along, zakazu konkurencji i zobowiązania do współpracy w przypadku zamiaru wyjścia przez THC Fund Management Ltd. i Tar Heel Capital OS LLC. W dniu 11 grudnia 2013 r. strony powyższej umowy na mocy porozumienia uzgodniły, że umowa wygaśnie z momentem ustalenia Ceny Sprzedaży dla Inwestorów Instytucjonalnych.

Nakłady inwestycyjne poniesione w 2013 r. obr.

Poniesione nakłady inwestycyjne

W okresie sprawozdawczym Grupa poniosła nakłady inwestycyjne na zakup środków trwałych w wysokości 178 829,40 zł.

Poniesione nakłady inwestycyjne

W trakcie roku finansowego Grupa zakończyła prace nad kolejną wersją produktu LiveChat.

Opis działalności Grupy Kapitałowej LiveChat Software w 2013 roku obrotowym

Perspektywy rozwoju

Perspektywy rozwoju rynku na którym działa Grupa

Sektor usług Software as a Service w którym działa spółka, rozwija się bardzo dynamicznie. Prognoza Forrester Research zakłada wzrost wartości rynku SaaS w latach 2013-20 w tempie 18,9% r/r.

Rynek oprogramowania typu live chat dla biznesu nie pokrywa się z rynkiem SaaS. Część konkurentów spółki świadczy swoje usługi, w mniej efektywnym, tradycyjnym modelu. Jednak w opinii Zarządu, model SaaS ma zdecydowanie największe perspektywy rozwoju, w związku z tym udział spółek świadczących usługi w tym modelu w całym rynku powinien rosnąć. Warto zwrócić uwagę na badania firmy Lead Legder zgodnie z którymi obecnie z technologii live chat korzysta około 90 tys. firm na świecie. Tymczasem potencjał tego rynku szacuje na około 3,2 mln witryn. Zostawia to ogromny potencjał rozwoju dla całego sektora oraz LiveChat Software, którego strategicznym celem jest pozycja globalnego lidera pod względem liczby klientów.

Strategia rozwoju Grupy

Rozwój produktu

Strategia rozwoju Emitenta zakłada stałe i zrównoważone nakłady na dalszy rozwój produktu LiveChat, w szczególności na:

- rozwój funkcjonalny aplikacji;
- nowe kanały komunikacji:
 - rozwój systemu „ticketowego” polegającego na zbieraniu informacji z różnych kanałów komunikacji z klientem do jednego systemu zarządzania obsługą klienta; wszelkie wiadomości od klientów są klasyfikowane, co pozwala na ich rozpatrzenie w krótkim czasie; funkcjonalność systemu pozwoli klientom na dalszą poprawę relacji na linii klient-sprzedawca, a docelowo, zwiększenie sprzedaży;
 - systemy mobilne;
 - media społecznościowe;
 - zintegrowany komunikator;
- narzędzia dla większych firm, tzw. „data driven”.

Wzrost bazy klientów

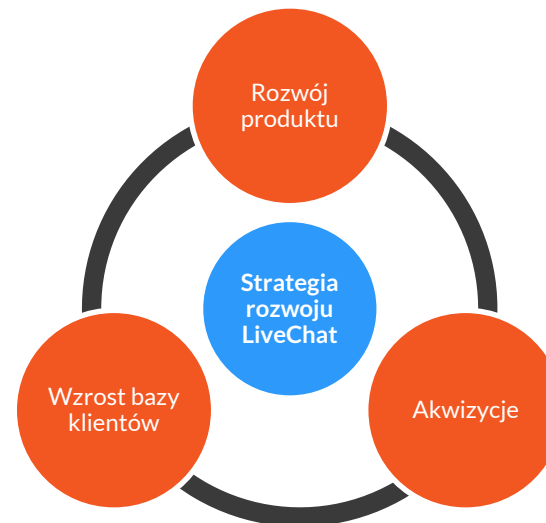
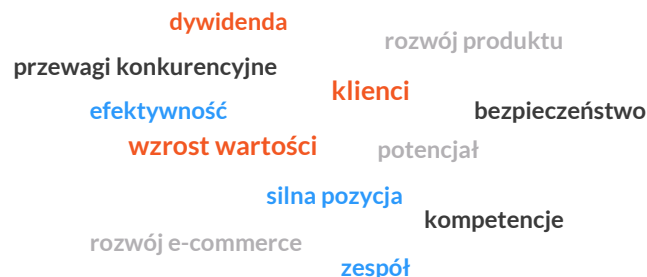
Spółka zakłada dalszy dynamiczny wzrost liczby klientów w oparciu o:

- Automatyzację działań marketingowych oraz marketing przychodzący („inbound marketing”);
- Stale umacnianie pozycji LiveChat w obszarze obsługi klienta;
- Nowy plan taryfowy dla firm „data driven”, a tym samym dotarcie do podmiotów o większej skali działalności wsparte przez dedykowanych specjalistów obsługi klienta (Key Account Managers) oraz planowane zawieranie umów Gwarancji Jakości Świadczonej Usług (SLA Service Level Agreement);
- Dalszy rozwój programu afiliacyjnego, w ramach których partnerzy (m.in. agencje interaktywne, partnerzy technologiczni, firmy typu call centers, BPOs) otrzymują prowizję w wysokości 20% płaconą

od wysokości opłat dokonywanych przez każdego poleconego klienta przez cały okres posiadania przez klienta wykupionej usługi; od momentu uruchomienia programu partnerskiego pod koniec września 2013 r. poprzez program partnerski spółka uzyskała 645 klientów (stan na 28.02.2014 r.).

Akwizycje

W dłuższej perspektywie Emitent nie wyklucza rozwoju poprzez selektywne akwizycje podmiotów z branży obsługi klienta.



Opis działalności Grupy Kapitałowej LiveChat Software w 2013 roku obrotowym

Perspektywy rozwoju

Ryzyka oraz kluczowe czynniki wpływające na perspektywy rozwoju Grupy

Na perspektywy rozwoju Spółki wpływ ma szereg czynników związanych z perspektywami rozwoju globalnej sieci Internet, sektora e-commerce, segmentu usług Software as a Service (SaaS) a w szczególności zapotrzebowania na rozwiązania wspierające sprzedaż oraz relacje z klientem typu live chat.

Coraz większa popularyzacja i dostępność Internetu w połączeniu z coraz wyższymi dostępnymi szybkościami transferu danych oraz wynikająca z nich popularność e-commerce pozytywnie wpływają na zapotrzebowania na rozwiązania LiveChat Software. Ważnym czynnikiem jest też dążenie przez klientów LiveChat Software do maksymalizacji konwersji, czyli do sytuacji w której jak najwięcej wizyt na ich stronach internetowych doprowadzi do dokonania realnej transakcji. Implementacja rozwiązania typu live chat wyraźnie przyczynia się do poprawy konwersji. Rozwiązania live chat są bardzo konkurencyjne pod względem skuteczności oraz kosztu do tradycyjnych metod kontaktu z klientem.

Zgodnie z obserwacjami tradycyjne metody wymiany informacji na linii klient-sprzedawca jak usługi telefoniczne, zawartość stron internetowych (Pomoc / Najczęściej zadawane pytania) oraz wiadomości e-mail są stopniowo zastępowane przez narzędzia służące do bezpośredniej i natychmiastowej komunikacji z klientem, m.in. usługi typu live chat. Pozwalają one na otwarcie całkowicie nowego kanału obsługi klienta alternatywnego do tradycyjnych form m.in. call-center. Wykorzystanie takiego narzędzia istotnie podnosi efektywność osób zaangażowanych w obsługę klienta poprzez umożliwienie jednoczesnej obsługi kilku użytkowników.

Poza zmianami w sposobie komunikacji na linii klient-sprzedawca, naturalnym czynnikiem determinującym popularność oprogramowania w formie SaaS jest wartość rynku sprzedaży dokonywanej przez Internet. Raport Forrester Research zakłada stopniowy wzrost udziału sprzedaży detalicznej przez Internet w ogóle sprzedaży detalicznej kosztem tradycyjnych metod. Prognozowana w ten sposób sprzedaż detaliczna przez Internet w Stanach Zjednoczonych w 2014 r. wynosi 291 mld USD (średnioroczny wzrost w latach 2012-2017 na poziomie 9,9%).

Ryzyka związane z działalnością Grupy

Ryzyko związane z awariami technicznymi

Przedmiotem działalności Spółki jest sprzedaż oprogramowania, tj. autorskiego produktu LiveChat, który jest narzędziem w formie okna umieszczanego w witrynie internetowej, służącym do bezpośredniej komunikacji pomiędzy odwiedzającym stronę, a jej właścicielem. Bieżące działanie systemu wymaga utrzymania infrastruktury informatycznej oraz korzystania z usług zewnętrznych dostawców rozwiązań serwerowych. W związku z powyższym działalność Spółki narażona jest na ryzyko awarii oprogramowania, urządzeń elektronicznych oraz infrastruktury informatycznej.

W celu minimalizacji ryzyka awarii w infrastrukturze informatycznej, za której bieżące funkcjonowanie odpowiedzialny jest LiveChat Software, wprowadzono procedury i działania zapewniające archiwizację większości danych generowanych i przetwarzanych przez Emitenta. Dodatkowo, w ramach zautomatyzowanych procedur, Spółka tworzy kopie bezpieczeństwa danych.

Ryzyko związane z koncentracją produktową Grupy

Na dzień oddania Raportu działalność operacyjna Grupa opiera się na jednej podstawowej aktywności – sprzedaży usług (produkt LiveChat, który jest narzędziem w formie okna umieszczanego w witrynie internetowej, służącym do bezpośredniej komunikacji pomiędzy odwiedzającym stronę, a jej właścicielem). Z tego względu autorski system stanowi kluczowy element modelu biznesowego Emitenta oraz podstawowe źródło przychodów ze sprzedaży.

W przypadku istotnego spadku popytu rynkowego na produkt LiveChat, np. w wyniku utraty przewagi konkurencyjnej technologii Emitenta, załamania na rynku lub w konsekwencji innych negatywnych wydarzeń zewnętrznych lub wewnętrznych, Emitent jest narażony na ryzyko spadku przychodów ze sprzedaży LiveChat.

W celu minimalizacji powyższego ryzyka Emitent prowadzi prace nad poszerzeniem zakresu zastosowań obecnej technologii.

Ryzyko utraty Klientów

W ramach działalności, Spółka koncentruje się na świadczeniu najwyższej jakości usług, niemniej jednak w związku z możliwym wzrostem konkurencyjności rynku, nie można wykluczyć ryzyka istotnego odpływu Klientów. Opisany powyżej czynnik może mieć istotny negatywny wpływ na perspektywy rozwoju, osiąganego wyniki, działalność operacyjną i sytuację finansową Emitenta.

Ryzyko związane z umowami zawieranymi z Klientami

LiveChat Software prowadząc działalność w segmencie oprogramowania sprzedaje swój produkt głównie poprzez swoją stronę internetową. Klient rozpoczyna korzystanie z usług Spółki po zaakceptowaniu „ogólnych warunków”, przy czym nie jest związany żadną umową terminową oraz nie obowiązują go terminy wypowiedzenia.

Skuteczne pozyskiwanie klientów przez Spółkę uzależnione jest od wielu czynników (m.in atrakcyjności produktu oferowanego przez Spółkę, planów rozwoju klientów, upodobań klientów w poszczególnych krajach lub polityki cenowej Emitenta).

Opis działalności Grupy Kapitałowej LiveChat Software w 2013 roku obrotowym

Perspektywy rozwoju

Ryzyka związane z działalnością Grupy

Ryzyko związane z kluczowymi pracownikami Emitenta

Działalność Emitenta jest oparta na wąskim zespole osób, w tym na członkach Zarządu. Zespół kluczowych pracowników Emitenta skupia kompetencje w zakresie sprzedaży produktu Emitenta, programowania, analizy i przetwarzania danych, zarządzania technicznego, finansowego i strategicznego.

Utrata kluczowych osób może niekorzystnie wpłynąć na dalszą działalność Emitenta, sytuację finansową, majątkową i gospodarczą Emitenta oraz perspektywy rozwoju Emitenta poprzez ograniczenie możliwości sprzedaży produktu Emitenta, zdobywania nowych klientów oraz utrudnienie należytej obsługi obecnych klientów. Jakość produktu uzależniona jest od doświadczenia i umiejętności wykonujących je pracowników. Utrata kluczowych pracowników łączyłaby się również z koniecznością rekrutacji, przeszkolenia i przygotowania przez Emitenta nowych osób.

Ryzyko związane z istotnymi umowami

Spółka rozpoznaje ryzyko związane z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem, jak również rozwiązaniem umów istotnych, w tym wskutek ich wypowiedzenia. Niewykonanie lub nienależyte wykonanie przez Emitenta umów istotnych może wiązać się z powstaniem po stronie LiveChat Software odpowiedzialności z tego tytułu, w tym odszkodowawczej.

Ryzyko związane z ochroną własności intelektualnej Grupy oraz tajemnicy przedsiębiorstwa

Działalność LiveChat Software i jego pozycja konkurencyjna jest uzależniona od zapewnienia całościowej ochrony unikalności rozwiązań technicznych wprowadzanych na rynek w ramach kolejnych generacji produktów Emitenta. Grupa w ramach dostępnych instrumentów prawnych podejmuje działania służące ochronie własności intelektualnej Spółki.

Ryzyko ograniczeń rozwoju Spółki związanych z prawami własności intelektualnej osób trzecich

Wykorzystując w toku własnej działalności ochronę praw własności intelektualnej, Emitent musi liczyć się ze skutkami podejmowania podobnych działań również przez inne podmioty. Emitent wskazuje, iż potencjalne negatywne następstwa wykazania przez dany podmiot naruszeń jego praw przez Emitenta, wiązałyby się w szczególności z potencjalnymi dotkliwymi konsekwencjami w zakresie roszczeń odszkodowawczych, roszczeń o zaniechanie wykorzystywania danych rozwiązań lub żądań zawarcia stosownej umowy licencyjnej przez Emitenta. Spółka dąży do zachowania podwyższonej staranności w zakresie unikania naruszeń praw przysługujących osobom trzecim.

Ryzyko szkód wizerunkowych Spółki

Skuteczność działalności LiveChat Software oraz zdolność do konkurowania na rynku jest w znacznej mierze związana z nieposzlakowaną opinią Emitenta i wprowadzanych przez niego do obrotu produktów. Emitent dostrzega możliwość pojawienia się negatywnych informacji na temat jego produktów, które to mogą negatywnie

oddziaływać na rozwój Emitenta poprzez ograniczenie możliwości pozyskiwania nowych klientów, a tym samym wpływać na obniżenie wartości przychodów notowanych przez Emitenta. Emitent dokłada starań w celu ograniczenia możliwości powstawania takich sytuacji głównie poprzez dbałość o najwyższą jakość wprowadzanych do obrotu produktów i systemów, jednakże nie może gwarantować pełnej skuteczności tych działań. Wytaczanie powództw o ochronę dóbr osobistych Emitenta może odnosić przeciwny do zamierzonego skutek ujawnienia dodatkowych niepożądanych informacji dotyczących Spółki, wobec czego musi ona szczególnie ostrożnie wykorzystywać podobne instrumenty.

Ryzyko w zakresie obciążeń publicznoprawnych działalności Emitenta

Działalność LiveChat Software oraz zawierane przez Spółkę transakcje podlegają różnorodnym obciążeniom publicznoprawnym w różnych jurysdykcjach, w głównej mierze w Polsce, USA i na obszarze UE. Obciążenia te mają charakter podatków, a w obrocie zagranicznym z krajami innymi niż państwa UE – również ceł i tym podobnych opłat. Wyniki działalności Spółki są wobec tego w dużej mierze uzależnione od właściwej realizacji odpowiednich przepisów prawa podatkowego, przez co Emitent rozumie ponoszenie obciążeń publicznoprawnych w najniższym możliwym wymiarze zgodnym z obowiązującymi przepisami. Niewłaściwe stosowanie przepisów prawa podatkowego może wiązać się z nadmiernymi obciążeniami fiskalnymi działalności Spółki lub też z nieplanowanymi, dolegliwymi konsekwencjami w postaci dodatkowych obciążeń odsetkowych lub mających charakter sankcji administracyjnych lub karnych, jakie mogą spotkać Emitenta w przypadku zaniżania (w tym niezawinionego) wysokości danin. Spółka musi liczyć się również z uciążliwościami związanymi z procedurami wymiaru powyższych opłat publicznoprawnych oraz kontroli przeprowadzanych przez uprawnione organy.

Ryzyko związane ze znakiem towarowym

Emitent posługuje się w obrocie nazwą „LiveChat” dla określenia oferowanych przez siebie produktów. Istnieje ryzyko używania przez konkurencję określeń mogących budzić skojarzenia z nazwą stosowaną przez Emitenta i tym samym wykorzystywania pozycji rynkowej Emitenta do sprzedaży produktów konkurencyjnych.

Istnieje także ryzyko wystąpienia na rynku produktów o nazwach zbliżonych do nazwy wykorzystywanej przez Emitenta, których jakość będzie niższa od produktów Emitenta. W razie pomylenia przez docelowego odbiorcę obu produktów, ze względu na podobieństwo nazw, mogłoby dojść do szkody wizerunkowej po stronie Emitenta.

Emitent podjął działania mające zapobiec ww. sytuacjom, poprzez dążenie do zarejestrowania nazwy produktu jako znaku towarowego w USA, albowiem właśnie za pośrednictwem amerykańskiego podmiotu dokonywana jest sprzedaż.

W dniach 26 lipca i 13 sierpnia 2013 Emitent wszczął procedury rejestracyjne przed Urzędem Patentowym USA o zarejestrowanie dwóch znaków towarowych – odpowiednio – słowno-graficznego oraz słownego. Oba znaki zawierają wyrażenie „LiveChat”.

Opis działalności Grupy Kapitałowej LiveChat Software w 2013 roku obrotowym

Perspektywy rozwoju

Ryzyka związane z działalnością Grupy

Na chwilę obecną trwa jeszcze procedura rejestracyjna ww. znaków towarowych. Istnieje ryzyko odmowy zarejestrowania ww. znaków na rzecz Emitenta, na przykład ze względu na małą zdolność odróżniającą ww. znaków. W razie takiego przebiegu wypadków Emitentowi przysługiwałyby odpowiednie środki odwoławcze.

Ponadto Emitent wskazuje, że na publikacji raportu nie posiada znaku towarowego zarejestrowanego w Polsce, co wynika z faktu, że sprzedaż Emitenta realizowana jest do klientów docelowych przez spółkę amerykańską. Celem zapewnienia ochrony także w Polsce w dniu 20 stycznia 2014 roku złożony został przez Emitenta w Urzędzie Patentowym RP wniosek o zarejestrowanie znaku słowno-graficznego „livechat”.

Wskazane okoliczności mogą mieć negatywny wpływ na działalność, sytuację finansową lub wyniki Grupy.

Ryzyko związane z naruszeniem praw autorskich do własności intelektualnej używanej przez Spółkę.

Istnieje ryzyko naruszenia przez Emitenta praw autorskich do programów komputerowych w związku z oferowaniem przez Emitenta, jako kluczowego produktu, programu do komunikacji internetowej.

Naruszenie może nastąpić wskutek wykorzystania w ramach oferowanego programu do komunikacji internetowej całych programów lub ich części, do których prawa przysługują podmiotom trzecim. Powyższa okoliczność może wystąpić zarówno wskutek pierwotnego nieuprawnionego wykorzystania (także nieświadomego) przez Emitenta programów podlegających ochronie prawnoautorskiej, jak też wskutek następczego wygaśnięcia uprawnienia po stronie Emitenta (np. wskutek wygaśnięcia lub wypowiedzenia licencji). Powyższe uwagi odnoszą się także do chronionych prawnie baz danych, wykorzystywanych w programowaniu.

Należy zaznaczyć, iż powyższe ryzyko nie jest ryzykiem charakterystycznym wyłącznie dla Emitenta, ale dotyczy także szerokiej grupy podmiotów działających w tej samej co Emitent branży.

Ryzyko związane z działalnością podmiotów wykorzystujących patenty do wymuszania odszkodowań (patent trolls)

Emitent działa na rynku innowacyjnych technologii oraz rozwiązań informatycznych. Powyższy rynek stał się obiektem działań tzw. „trolli patentowych” – podmiotów nabywających patenty wyłącznie w celu dochodzenia odszkodowań za ich rzekome lub rzeczywiste naruszenie. Podmioty te nie wykorzystują patentów do ochrony swoich produktów, których najczęściej nie ma, tym samym wykorzystując system patentowy niezgodnie z jego przeznaczeniem, choć w granicach prawa. Powyższej sytuacji sprzyja specyfika amerykańskiego prawa patentowego, skłonnego przyznawać ochronę także rozwiązaniom o nikłym stopniu innowacyjności, które w kontynentalnym systemie prawa mogłyby nie podlegać ochronie.

Istnieje zatem ryzyko podniesienia w stosunku do Emitenta roszczeń w związku z rzekomym naruszeniem patentu. Powyższe może rodzić po stronie Spółki ewentualne

koszty obrony lub wydatki związane z ugodą lub zapłatą żądanego odszkodowania. Należy zaznaczyć, iż powyższe ryzyko nie jest ryzykiem charakterystycznym wyłącznie dla Emitenta, ale dotyczy także szerokiej grupy podmiotów działających w tej samej co Emitent branży.

Ochroną przed realizacją ww. ryzyka mogą być akty legislacyjne, nad którymi prowadzone są prace w Kongresie USA, wprowadzenie jednolitego systemu patentowego wewnątrz UE, jak i zbliżenie ustawodawstw poszczególnych krajów, w tym w szczególności współpraca między USA a UE w celu zamknięcia drogi do działania trolli patentowych.

W dniu 5 grudnia 2013 Izba Reprezentantów kongresu Stanów Zjednoczonych przyjęła ustawę mającą zapobiec tym praktykom, ale na datę oddania tego Raportu nie jest przesądzone, że ustawa taka pozytywnie zakończy drogę legislacyjną i trudno ocenić skutki jej wprowadzenia.

Ryzyko związane z wystąpieniem awarii lub ataku hakerskiego

Emitent świadczy swoje usługi w oparciu o oprogramowanie komputerowe i połączenie internetowe. Dodatkowo wykorzystuje infrastrukturę należącą do podmiotów trzecich, np. w celu przechowywania danych (hostingu).

Powyższy model działalności wiąże się z ryzykiem wystąpienia awarii nie tylko po stronie Emitenta, ale także poszczególnych podmiotów pełniących choćby techniczne role w świadczeniu usług przez Emitenta. Częste awarie mogłyby prowadzić do spadku zainteresowania produktami oferowanymi przez Emitenta.

Powyższe ryzyko może być ograniczane przez dobór odpowiednich partnerów, gwarantujących odpowiednią jakość usług. Ponadto ważnym czynnikiem jest dbałość o stosowanie odpowiednich środków technicznych, ich konserwację lub wymianę.

Dodatkowo działalność polegająca na wymianie danych w systemie teleinformatycznym może stać się przedmiotem ataku hakerskiego, co zaś może prowadzić do utrudnienia lub uniemożliwienia prawidłowego wykonywania usługi przez Emitenta, co mogłoby się przełożyć na wynik Emitenta.

W celu ograniczenia możliwości wystąpienia ryzyka Emitent stosuje odpowiednie narzędzia zabezpieczające, współpracuje z podmiotami stosującymi właściwe zabezpieczenia, monitoruje funkcjonowanie systemu przez odpowiednio przygotowane osoby, ze szczególnym uwzględnieniem zdarzeń zagrażających integralności tegoż.

Należy ponadto wskazać, iż w przypadku usługodawców współpracujących z Emitentem, takich jak hostingodawcy, istnieje szeroki wybór tychże podmiotów, wynikający ze znacznego upowszechnienia usług wykonywanych za pośrednictwem sieci, podobnie jak w przypadku Emitenta. Tym samym ryzyko związane z ewentualną niską jakością usług jest zniwelowane łatwością, z jaką Emitent może nawiązać nową współpracę z innym podmiotem, tym samym unikając dalszych problemów.

Opis działalności Grupy Kapitałowej LiveChat Software w 2013 roku obrotowym

Perspektywy rozwoju

Ryzyka związane z działalnością Grupy

Ryzyko związane z tworzeniem własności intelektualnej

Istnieje ryzyko związane z formą prawną, w oparciu o którą członkowie zespołu Spółki świadczą na jego rzecz usługi w zakresie związanym z tworzeniem własności intelektualnej. Na moment sporządzenia Raportu żaden z członków zespołu nie świadczy na rzecz Emitenta usług na podstawie umowy o pracę. To oznacza, że do efektów pracy tych osób nie stosuje się zasada wynikająca z przepisów prawa autorskiego, że pracodawca, którego pracownik stworzył utwór w wyniku wykonywania obowiązków ze stosunku pracy, nabywa z chwilą przyjęcia utworu autorskie prawa majątkowe, oraz że prawa majątkowe do programu komputerowego stworzonego przez pracownika w wyniku wykonywania obowiązków ze stosunku pracy przysługują pracodawcy. To oznacza, że przejście majątkowych praw autorskich do utworów (w tym programów komputerowych) stworzonych przez członków zespołu Spółki odbywa się na ogólnych zasadach wynikających z prawa autorskiego wymagających zawarcia stosownej umowy dotyczącej przeniesienia praw. Jednocześnie przepisy prawa autorskiego wykluczają zawarcie umowy dotyczącej wszystkich utworów lub wszystkich utworów określonego rodzaju tego samego twórcy mających powstać w przyszłości. Jednakże doktryna prawa autorskiego i orzecznictwo dopuszcza przenoszenie praw do utworów mających powstać w przyszłości, jeżeli tylko nie narusza to zakazu zawierania umowy dotyczącej wszystkich utworów lub wszystkich utworów określonego rodzaju. W praktyce zatem w odniesieniu do współpracy z osobami tworzącymi utwory podlegające prawu autorskiemu występuje więc problem takiego sprecyzowania oznaczenia utworu przyszłego, aby umowa w tym zakresie była skuteczna. W przeciwnym razie w przypadku stworzenia przez członka zespołu pracującego dla Emitenta utworu (w tym programu komputerowego) potrzebnego Emitentowi w jego działalności, co do którego to utworu nie zawarto uprzednio umowy, konieczne będzie zawieranie indywidualnej umowy z daną osobą, co jest zależne także od woli tej osoby, a co tym samym może rodzić potencjalny spór na gruncie praw autorskich do danego utworu.

Ryzyka prawa amerykańskiego oraz postępowań w USA i kosztów tych postępowań z uwagi na koncentrację prowadzenia działalności w USA

Emitent uzyskuje przychody ze sprzedaży dokonywanej przez spółkę zależną LiveChat Inc. w USA. Prawo USA w znacznym stopniu nie ma charakteru prawa stanowionego zwłaszcza w zakresie dochodzenia roszczeń wynikających z umów i deliktów. W związku z powyższym nie można całkowicie wykluczyć skierowania przeciwko Emitentowi, a zwłaszcza LiveChat Inc. roszczenia na przykład związanego z nieprawidłowym działaniem systemu LiveChat. W przypadku przegrania takiej sprawy Emitent może być narażony na negatywne konsekwencje finansowe. Ponadto w świetle ustaw zabezpieczających obrót gospodarczy w USA nie można wykluczyć pozwania przez podmiot amerykański bezpośrednio także Emitenta z uznaniem jurysdykcji sądów USA i prawa amerykańskiego. Niezależnie od powyższego prowadzenie takich postępowań wiązać się może dla Emitenta ze znaczącymi kosztami.

Emitent w celu zapobieżenia takiemu ryzyku świadczy usługi na warunkach

prezentowanych na jego stronie internetowej – które wyłączają jego odpowiedzialność z tytułu zakłóceń w korzystaniu z systemu LiveChat. Jednakże istnieje ryzyko, że takie wyłączenia w całości lub części mogą się okazać nieskuteczne.

Ryzyko ograniczenia lub wyłączenia odpowiedzialności kontrahentów z umów istotnych

Spółka zależna Emitenta LiveChat Inc. jest stroną umów (zawieranych w drodze procedur internetowych) dotyczących hostingu, rozliczeń, bramki płatności, itp. Dostawcy tych usług w warunkach świadczenia usług dostępnych na ich stronach internetowych wyłączają swoją odpowiedzialność z tytułu nieprawidłowości w działaniu. W związku z czym w przypadku awarii lub innych zakłóceń istnieje ryzyko, że Emitent nie będzie miał możliwości dochodzenia roszczeń odszkodowawczych. Emitent pragnie jednak wskazać, że usługi tego typu są powszechnie dostępne i istnieje łatwość w zakresie migracji do innego usługodawcy. Ponadto Emitent dywersyfikuje usługodawców, zwłaszcza w zakresie ochrony danych.

Ryzyko podatkowe związane z cenami transferowymi zwłaszcza na gruncie prawa amerykańskiego

Przychody Emitenta pochodzą ze sprzedaży na rzecz spółki zależnej LiveChat Inc., która dalej sprzedaje system LiveChat do końcowych klientów. Przyjęty model współpracy zakłada, że przychody LiveChat Inc. opodatkowane są w USA, a przychody Emitenta w Polsce. Model ten znajduje oparcie w obecnie obowiązującej umowie pomiędzy Polską a USA o unikaniu podwójnego opodatkowania. Nie można jednak wykluczyć, że władze podatkowe USA odmiennie potraktują tę kwestię. Przy przyjęciu, że Emitent posiada zakład, w rozumieniu podatkowym, w USA w skrajnej postaci całość przychodów Emitenta byłaby opodatkowana w USA. Na uwadze dodatkowo należy mieć, że Polska negocjuje obecnie z USA nową umowę o unikaniu podwójnego opodatkowania i można przyjąć, że orzecznictwo organów podatkowych może być odmienne w stosunku do obecnego. W takim wypadku Emitent zobowiązany byłby w drodze stosownych postępowań podtrzymać aktualne rozumienie relacji handlowych pomiędzy Emitentem i LiveChat Inc. Ponadto wcale nie jest przesądzone, że całkowite obciążenie podatkowe z tytułu opodatkowania przychodów Emitenta w USA byłoby znacząco wyższe niż to obecne. Wreszcie Emitent pragnie wskazać, że w przypadku niekorzystnych rozstrzygnięć organów podatkowych istnieje możliwość odmiennego ukształtowania modelu sprzedaży, w sposób najbardziej odpowiedni także w kontekście opodatkowania.

Instrumenty finansowe w zakresie: ryzyka: zmiany cen, kredytowego, istotnych zakłóceń przepływów środków pieniężnych oraz utraty płynności finansowej, na jakie narażona jest jednostka

Spółka nie stosuje instrumentów finansowych w celu ograniczenia powyższych ryzyk.

Przyjęte cele i metody zarządzania ryzykiem finansowym, łącznie z metodami zabezpieczenia istotnych rodzajów planowanych transakcji, dla których stosowana jest rachunkowość zabezpieczeń

Spółka nie stosuje rachunkowości zabezpieczeń.

Opis działalności Grupy Kapitałowej LiveChat Software w 2013 roku obrotowym

Perspektywy rozwoju

Ryzyka związane z otoczeniem Grupy

Ryzyko związane z sytuacją makroekonomiczną.

Działalność Spółki uzależniona jest od sytuacji makroekonomicznej panującej na rynkach, na których są lub będą świadczone usługi, w tym przede wszystkim w Stanach Zjednoczonych. Efektywność, a w szczególności rentowność prowadzonej działalności gospodarczej jest uzależniona między innymi od występującego w tych krajach tempa wzrostu gospodarczego, poziomu konsumpcji, polityki fiskalnej i pieniężnej, poziomu inflacji, a także poziomu wydatków na rozwiązania informatyczne. Wszystkie te czynniki wywierają pośrednio wpływ na przychody i wyniki finansowe osiągane przez Spółkę. Mogą także wywierać wpływ na realizację założonej strategii rozwoju.

Aby zminimalizować ryzyko niekorzystnego wpływu wyżej wymienionych czynników na prowadzoną działalność Spółka podejmuje działania w celu zwiększenia swojej konkurencyjności poprzez rozwój technologiczny oferowanego produktu i usług.

Ryzyko zmienności kursów walutowych

Z tytułu realizowanej działalności importowej i eksportowej LiveChat narażony jest na ryzyko zmienności kursów walutowych, w szczególności waluty polskiej w relacji do dolara amerykańskiego (USD). Ryzyko walutowe wynika bezpośrednio z ponoszenia większości kosztów działalności bieżącej w PLN z uwagi na lokalizację w Polsce oraz ze sprzedaży denominowanej w walutach obcych na rynkach eksportowych, w szczególności ze sprzedaży w USD.

Zmienność kursów walutowych wpływa przede wszystkim na zmiany wartości przychodów oraz należności Spółki w przeliczeniu na PLN. Istnieje zatem ryzyko umocnienia polskiej waluty, które będzie powodować obniżenie konkurencyjności cenowej Spółki oraz szybszy wzrost wolumenu sprzedaży niż przychodów ze sprzedaży eksportowej wyrażonych w PLN, wpływając tym samym na obniżenie rentowności sprzedaży. Mając na uwadze dalsze plany LiveChat Software związane z rozwojem sprzedaży na rynkach zagranicznych można spodziewać się wzrostu ryzyka walutowego w działalności Spółki.

Na zmniejszenie ekspozycji Spółki na ryzyko zmienności kursów walutowych wpływa ponoszenie części kosztów w USD.

Na dzień sporządzenia sprawozdania Spółka nie stosuje zabezpieczeń otwartych pozycji walutowych, a Zarząd nie postrzega ryzyka kursowego jako istotnego zagrożenia dla poziomu realizowanej rentowności działalności operacyjnej.

Ryzyko związane z rozwojem branży.

Globalny rynek SaaS znajduje się na etapie szybkiego rozwoju, co wiąże się z dynamicznymi zmianami usług i produktów dostępnych na rynku, a także wysoką zmiennością branżowych standardów.

W związku z tym istnieje ryzyko, iż Spółka nie będzie w stanie dostosować się do szybkich zmian rynkowych, co może wiązać się z pogorszeniem jego pozycji konkurencyjnej oraz sytuacji finansowej.

Ze względu na zewnętrzny charakter opisywanego zjawiska, Spółka nie jest w stanie aktywnie przeciwdziałać trendom panującym w branży SaaS. Jednocześnie LiveChat może skutecznie dostosowywać swój model biznesowy do panujących w branży trendów. Spółka prowadzi bieżącą obserwację i analizę rynków działalności, dopasowując ofertę oraz strategię rozwoju do oczekiwań użytkowników technologii oraz odkrytych nisz rynkowych, jednocześnie rozwijając opracowany produkt.

Ryzyko związane z konkurencją

Z uwagi na fakt, że LiveChat istotną część przychodów realizuje w Stanach Zjednoczonych (ponad 95% skonsolidowanych przychodów ze sprzedaży Emitent realizuje przez spółkę zależną w USA), ryzyko ze strony otoczenia konkurencyjnego występuje przede wszystkim na wspomnianym rynku. Rynek SaaS w Stanach Zjednoczonych charakteryzuje dynamiczny rozwój i rosnący poziom konkurencyjności.

Istnieje ryzyko pojawienia się na rynku rozwiązania bardziej innowacyjnego lub bardziej efektywnego kosztowo oraz ryzyko przeznaczania przez podmioty konkurencyjne istotnie wyższych środków na promocję dostępnych rozwiązań lub wejście na rynek podmiotów posiadających dostęp do szerszej bazy klientów. Istnieje również ryzyko, że Spółka nie będzie w stanie wystarczająco szybko i skutecznie zareagować na zmieniające się otoczenie rynkowe, i w konsekwencji oferowane przez Spółkę rozwiązania mogą być uznane za mniej konkurencyjne, a Spółka może utracić swoją pozycję konkurencyjną. Taka sytuacja może mieć negatywny wpływ na sprzedaż produktów i usług Spółki oraz w konsekwencji na osiągane przez niego wyniki finansowe. LiveChat Software minimalizuje powyższe ryzyko poprzez systematyczną analizę otoczenia konkurencyjnego oraz konsekwentną realizację przyjętej strategii rozwoju w oparciu o posiadane i sukcesywnie rozbudowywane przewagi konkurencyjne.

Ryzyko zmian otoczenia prawnego, w tym w zakresie polskiego prawa podatkowego

W obszarze działalności Spółki zauważalna jest postępująca komplikacja uwarunkowań prawnych. Nowe regulacje prawne mogą wiązać się z problemami interpretacyjnymi, niekonsekwentnym orzecznictwem sądów, niekorzystnymi interpretacjami przyjmowanymi przez organy administracji publicznej, brakiem spójności pomiędzy orzecznictwem sądów polskich, a orzecznictwem unijnym, itp. W sposób szczególny ryzyko to istnieje w zakresie prawa podatkowego, z uwagi na duży wpływ unormowań oraz sposobu ich interpretacji w tym zakresie na sytuację finansową Spółki. Wprowadzenie niektórych zmian do obowiązujących przepisów mogłoby znacząco utrudnić, a nawet ograniczyć rozmiar prowadzonej działalności. Spółka wskazuje, iż ryzyko związane ze zmianami otoczenia prawnego polega w szczególności na niedopasowaniu lub niewystarczającym dopasowaniu działalności Spółki do zmieniających się uwarunkowań prowadzonej działalności, co może negatywnie odbijać się na wynikach prowadzonej działalności gospodarczej. Spółka stale prowadzi działania mające na celu reagowanie na zmieniające się uwarunkowania otoczenia prawnego, nie ma jednak pewności skuteczności tych działań.

Sytuacja finansowa Grupy Kapitałowej LiveChat Software

Prezentacja wyników skonsolidowanych za 2013 r. obrotowy

Rachunek zysków i strat

[PLN]	1 kwietnia 2013 r. – 31 marca 2014 r.	1 kwietnia 2012 r. – 31 marca 2013 r.	Zmiana
Przychody ze sprzedaży	18 941 132	11 185 727	69,3%
Koszt własny sprzedaży	2 965 600	2 136 874	38,8%
Zysk (strata) brutto ze sprzedaży	15 975 532	9 048 854	76,5%
Koszty sprzedaży	1 761 360	761 772	131,2%
Koszty ogólnego zarządu	2 373 249	935 263	153,8%
Zysk (strata) ze sprzedaży	11 840 923	7 351 818	61,1%
Pozostałe przychody operacyjne	231 394	1 298	17 727,0%
Pozostałe koszty operacyjne	9 077	265 341	-96,6%
Zysk (strata) na działalności operacyjnej	12 063 240	7 087 775	70,2%
Przychody finansowe	59 620	59 125	0,8%
Koszty finansowe	11 449	9 840	16,4%
Zysk ze sprzedaży udziałów w jednostce stowarzyszonej	-	-	-
Udział w zyskach jednostek stowarzyszonych	-	-	-
Zysk (strata) przed opodatkowaniem	12 111 411	7 137 060	69,7%
Podatek dochodowy	2 410 919	1 476 411	63,3%
Zysk (strata) netto z działalności kontynuowanej	9 700 492	5 660 649	71,4%
Zysk (strata) netto z działalności zaniechanej	-	-	-
Zysk (strata) netto	9 700 492	5 660 649	71,4%

Komentarz dotyczący czynników mających wpływ na wyniki finansowe

W czwartym kwartale istotny wpływ na wyniki finansowe miał jednorazowy koszt przeprowadzenia oferty publicznej, który wyniósł 621.088,57 PLN brutto. Wpływ tej pozycji na skonsolidowany wynik netto wyniósł 503.082,00 PLN.

Objaśnienie różnic pomiędzy wynikami finansowymi wykazanymi w raporcie rocznym a wcześniej publikowanymi prognozami wyników na dany rok

Wynik na poziomie zysku netto jest nieco gorszy od prognozowanego ze względu na zmianę wartości oszacowanej rezerwy na koszty utrzymania infrastruktury informatycznej.

Sytuacja finansowa Grupy Kapitałowej LiveChat Software

Prezentacja wyników skonsolidowanych za 2013 r. obrotowy

Sytuacja majątkowa – struktura aktywów i pasywów LiveChat Software S.A.

[PLN]	31 marca 2014 r.	31 marca 2013 r.	Zmiana
Aktywa trwałe	3 100 731	2 241 536	38,3%
Rzeczowe aktywa trwałe	380 694	371 736	2,4%
Nieruchomości inwestycyjne	0	0	-
Wartość firmy	0	0	-
Pozostałe wartości niematerialne	1 206 507	727 312	65,9%
Akcje i udziały	0	0	-
Należności długoterminowe	0	130	-
Pozostałe długoterminowe aktywa finansowe	0	0	-
Aktywa z tytułu odroczonego podatku dochodowego	84 065	80 354	4,6%
Pozostałe aktywa trwałe	1 429 465	1 062 004	34,6%
Aktywa obrotowe	9 810 878	6 022 087	62,9%
Zapasy	0	0	-
Należności z tytułu dostaw i usług	457 043	482 632	-5,3%
Należności z tytułu bieżącego podatku dochodowego	0	0	-
Pozostałe należności	984 630	421 563	133,6%
Pozostałe aktywa finansowe	107 169	3 748 876	-97,1%
Środki pieniężne i ich ekwiwalenty	8 226 779	1 355 234	507,0%
Rozliczenia międzyokresowe	35 258	13 782	155,8%
Aktywa ogółem	12 911 609	8 263 623	56,2%

W strukturze aktywów dominują aktywa płynne . Wskaźniki płynności pozostają na bardzo wysokim poziomie i zostały przedstawione w tabeli na str. 25.

Poza środkami na rachunkach bankowych, Grupa nie posiada żadnych składników inwestycji i lokat kapitałowych.

Sytuacja finansowa Grupy Kapitałowej LiveChat Software

Prezentacja wyników skonsolidowanych za 2013 r. obrotowy

Sytuacja majątkowa – struktura aktywów i pasywów LiveChat Software S.A.

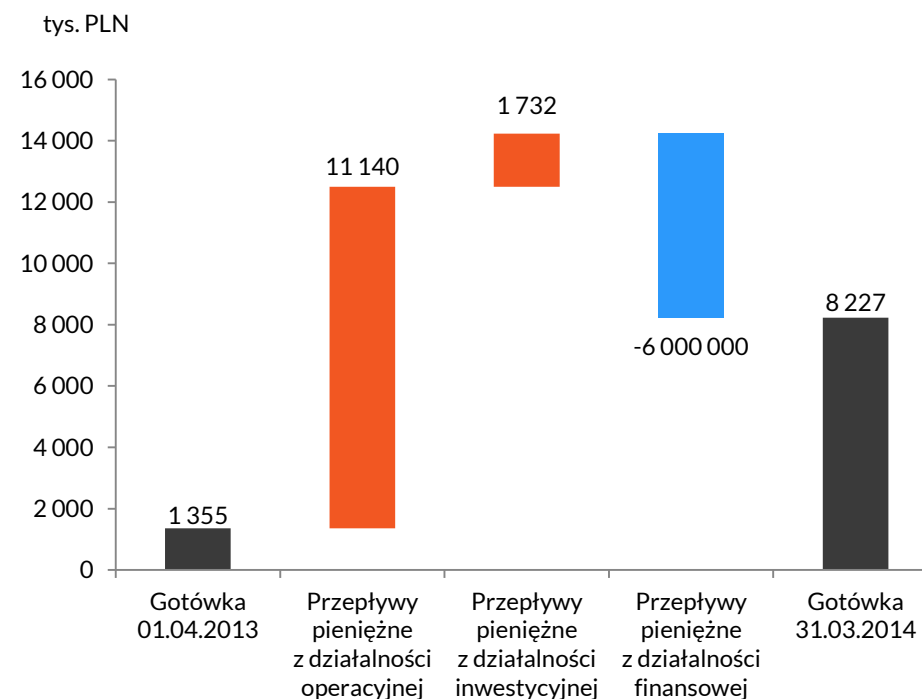
[PLN]	31 marca 2014 r.	31 marca 2013 r.	Zmiana
Kapitał (fundusz) własny	10 711 015	7 014 561	52,7%
Kapitał własny przypadający na akcjonariuszy jednostki dominującej	10 711 015	7 014 561	52,7%
Kapitał podstawowy	515 000	515 000	0,0%
Kapitał zapasowy z emisji akcji	0	0	-
Kapitał zapasowy z zysku zatrzymanego oraz transakcji połączenia pod wspólną kontrolą	493 132	171 667	187,3%
Różnice kursowe z przeliczenia	-2 679	-2 148	24,7%
Kapitał z aktualizacji wyceny rezerw na świadczenia pracownicze	0	0	-
Kapitał rezerwowy	0	0	-
Kapitał z tytułu stosowania rachunkowości zabezpieczeń	0	0	-
Wielkości ujęte bezpośrednio w kapitale, związane z aktywami finansowymi klasyfikowanymi jako dostępne do sprzedaży	0	0	-
Niepodzielony wynik z lat ubiegłych	5 070	669 393	-99,2%
Zysk (strata) netto roku obrotowego	9 700 492	5 660 649	71,4%
Zobowiązania i rezerwy na zobowiązania	2 200 594,38	1 249 062,53	76,2%
Zobowiązania długoterminowe	5 928	4 545	30,4%
Rezerwa z tytułu odroczonego podatku dochodowego	5 928	4 545	30,4%
Pozostałe rezerwy	0	0	-
Kredyty i pożyczki	0	0	-
Zobowiązania krótkoterminowe	2 194 666	1 244 518	76,3%
Kredyty i pożyczki	0	0	-
Zobowiązania z tytułu dostaw i usług	1 139 347	278 095	309,7%
Zobowiązania z tytułu bieżącego podatku dochodowego	0	0	-
Pozostałe rezerwy	0	212 406	-100,0%
Pozostałe zobowiązania	1 055 319	754 017	40,0%
Pasywa ogółem	12 911 609	8 263 623	56,2%

Sytuacja finansowa Grupy Kapitałowej LiveChat Software

Prezentacja wyników skonsolidowanych za 2013 r. obrotowy

Sytuacja pieniężna Grupy Kapitałowej LiveChat Software

[PLN]	1 kwietnia 2013 r. - 31 marca 2014 r.	1 kwietnia 2012 r. - 1 stycznia 2013 r.	Zmiana
Zysk (strata) przed opodatkowaniem	9 700 492	5 660 649	71,4%
Korekty razem	1 439 155	501 590	186,9%
Amortyzacja	550 585	243 842	125,8%
Zyski (straty) z tytułu różnic kursowych	54 523	-3 849	-
Odsetki i udziały w zyskach (dywidendy)	-48 560	-56 776	-
Zysk (strata) z działalności inwestycyjnej	-	-	-
Zmiany w kapitale obrotowym	816 006	320 055	155,0%
Podatek dochodowy od zysku przed opodatkowaniem	-	-	-
Zapłacony podatek dochodowy	-	-	-
Inne korekty	66 601	-1 681	-
Przepływy pieniężne netto z działalności operacyjnej	11 139 647	6 162 239	80,8%
Wydatki na nabycie wartości niematerialnych	-1 960 765	-1 425 724	37,5%
Wydatki na nabycie aktywów finansowych dostępnych do sprzedaży	0	-3 600 000	-100,0%
Wpływy ze sprzedaży aktywów finansowych dostępnych do sprzedaży	3 644 102	0	-
Otrzymane odsetki	48 560	375	1 2849,3%
Przepływy pieniężne netto z działalności inwestycyjnej	1 731 897	-5 025 349	-134,5%
Dywidendy wypłacone	-6 000 000	-1 458 879	311,3%
Przepływy pieniężne netto z działalności finansowej	-6 000 000	-1 458 879	311,3%
Przepływy pieniężne netto razem	6 871 545	-321 988	-
Środki pieniężne na początek okresu	1 355 234	1 677 222	-19,2%
Środki pieniężne na koniec okresu	8 226 779	1 355 234	507,0%



Sytuacja finansowa Grupy Kapitałowej LiveChat Software

Prezentacja wyników skonsolidowanych za 2013 r. obrotowy

Polityka dywidendy

Zgodnie z aktualną polityką dywidendy opisaną w Prospekcie Emisyjnym Spółki, Zarząd LiveChat Software S.A. będzie rekomendował Walnemu Zgromadzeniu wypłatę całości zysku za dany rok obrotowy w formie dywidendy, chyba że pojawią się okazje inwestycyjne, które zapewniłyby Spółce i akcjonariuszom wyższą stopę zwrotu niż wypłata dywidendy.

Podstawowe wskaźniki

W 2013 roku finansowym podstawowe czynniki finansowe Grupy kształtowały się następująco:

Rentowność sprzedaży brutto wyniosła 84,3%, rentowność EBITDA 66,6%, rentowność na działalności operacyjnej (EBIT) 63,7% a rentowność netto 51,2%.

W tym okresie rentowność kapitałów własnych (ROE) wyniosła 90,6% a rentowność aktywów (ROA) 75,1%.

W ocenie Zarządu uzyskane rentowności są bardzo wysokie i w kolejnych okresach pozostaną na zbliżonym, wysokim poziomie.

	2012 r. obr	2013 r. obr.
Rentowność sprzedaży brutto	80,9%	84,3%
Rentowność EBITDA	65,5%	66,6%
Rentowność operacyjna	63,4%	63,7%
Rentowność netto	50,6%	51,2%
Rentowność kapitałów własnych	80,7%	90,6%
Rentowność aktywów	68,5%	75,1%
Wskaźnik płynności bieżącej	4,47	5,83
Wskaźnik płynności szybkiej	4,47	5,83
Wskaźnik płynności gotówkowej	3,75	1,31

* Definicje wskaźników zamieszczone zostały na str. 37

Opis istotnych pozycji pozabilansowych

Grupa nie posiada istotnych pozycji pozabilansowych

Opis wykorzystania przez Emitenta wpływów z emisji

W marcu i kwietniu 2014 r. spółka przeprowadziła Ofertę Publiczną, w której obecni akcjonariusze zaoferowali część posiadanych przez siebie akcji serii A. W efekcie Oferty Publicznej nie przeprowadzono emisji nowych akcji. W związku z tym Spółka nie zanotowała żadnych wpływów w jej efekcie. Jest to zgodne z planem oraz zapisami Prospektu Emisyjnego. Spółka nie przedstawiła żadnych celów emisyjnych.

Sytuacja finansowa Grupy Kapitałowej LiveChat Software

Przyszła sytuacja finansowa

Prognoza finansowa Grupy na 2013 i 2014 rok obrotowy

W Prospekcie Emisyjnym opublikowanym w dniu 19 marca 2014 r. Spółka przedstawiła prognozę finansową na lata finansowe 2013 (zakończony 31 marca 2014 r.) oraz 2014 (kończący się 31 marca 2015 r.). Poniższa tabela zawiera prognozowane dane, stopień ich realizacji w 2013 roku finansowym oraz porównywalne dane historyczne.

[tys. PLN]	2011 r. obr.	2012 r. obr.	Prognoza na 2013 r. obr	2013 r. obr.	2013 r. obr. dane znormalizowane*	Znormalizowany stopień realizacji prognozy na 2013 r. obr.*	Prognoza na 2014 r. obr.
Przychody ze sprzedaży	5 480	11 186	17 896	18 941	18 941	105,8%	25 317
EBITDA	3 266	7 332	12 629	12 614	13 117	103,9%	18 948
Zysk netto	2 396	5 661	9 829	9 700	10 203	103,8%	14 904

Założenia do prognoz finansowych za lata obrotowe zakończone 31 marca 2014 r. oraz 31 marca 2015 r., dotyczące czynników, na które wpływ mogą mieć członkowie organów zarządzających lub nadzorczych Emitenta

Prognoza wyników Grupy za lata obrotowe zakończone 31 marca 2014 r. oraz 31 marca 2015 r. w zakresie czynników, na które wpływ mogą mieć członkowie organów zarządzających lub nadzorczych Emitenta została oparta na poniższych założeniach:

- I. Przychody Grupy zostały oszacowane w oparciu o dalszy wzrost liczby klientów przy zachowaniu dotychczasowej struktury opłat za oferowane usługi.
- II. Koszty działalności operacyjnej Grupy zostały oszacowane w oparciu o rzeczywiste dane historyczne. Założono wzrost kosztów świadczeń pracowniczych w związku ze zwiększeniem liczby osób współpracujących ze Spółką, jak również z inflacyjnym wzrostem wynagrodzeń. Założono ponadto, iż ceny świadczeń i usług, z których korzysta Emitent, nie będą wyższe niż w 2013 r. obr.
- III. Przychody finansowe z tytułu odsetek od zgromadzonych środków pieniężnych zostały oszacowane na podstawie oprocentowania na poziomie 1,5% w skali roku.
- IV. Nie przewiduje się zmian stawek amortyzacyjnych dla poszczególnych grup środków trwałych w prognozowanym okresie.
- V. Nie planuje się zaciągania zobowiązań finansowych.
- VI. Prognozowany cykl konwersji gotówki będzie równy historycznym wartościom w okresie objętym prognozą.

Założenia do prognoz finansowych za lata obrotowe zakończone 31 marca 2014 r. oraz 31 marca 2015 r., dotyczące czynników, które znajdują się całkowicie poza obszarem wpływów członków organów zarządzających lub nadzorczych Emitenta

Prognoza wyników Grupy za lata obrotowe zakończone 31 marca 2014 r. oraz 31 marca 2015 r. w zakresie czynników, które znajdują się całkowicie poza obszarem wpływów członków organów zarządzających lub nadzorczych Emitenta została oparta na poniższych założeniach:

- I. W prognozie założono, że stawki podatków dochodowego i VAT w Polsce pozostaną na dotychczasowym poziomie, a polityka podatkowa oraz dotycząca obrotu handlowego z zagranicą, które mają znaczenie dla prognozy przychodów i uzyskiwanych wyników Grupy, nie ulegną zmianie.
- II. W prognozie założono, że nie wystąpią znaczne wahania ogólnoświatowej sytuacji makroekonomicznej i związanego z nimi popytu na usługi świadczone przez Grupę, w stosunku do aktualnej sytuacji.
- III. Wahania kursów walut względem złotego mają wpływ na poziom przychodów uzyskiwanych ze sprzedaży oprogramowania w formie usługi. W prognozie przyjęto kurs pary walutowej USD/PLN na poziomie 3,08. Kursy innych walut nie mają istotnego wpływu na działalność Grupy.
- IV. Prognozowana inflacja w latach obrotowych 2013 i 2014 wynosi 2,5%.
- V. Przy sporządzaniu prognoz wyników założono, że nie zmienią się w sposób istotny obecne warunki prowadzenia działalności gospodarczej Grupy.
- VI. Przyjęto, iż nie wystąpią żadne zdarzenia nadzwyczajne, które mogłyby mieć wpływ na sytuację ekonomiczną Grupy.

*normalizacja o jednorazowe koszty związane z przeprowadzeniem oferty publicznej akcji Emitenta

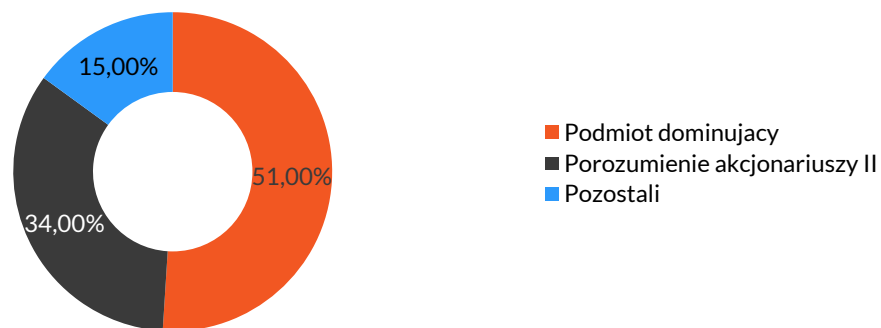
Informacje o akcjach i akcjonariacie

Struktura kapitału zakładowego

Na dzień sporządzenia raportu na kapitał zakładowy Emitenta składało się 25.750.000 (dwadzieścia pięć milionów siedemset pięćdziesiąt tysięcy) wyemitowanych i w pełni opłaconych akcji zwykłych na okaziciela w tym: 25.000.000 (dwadzieścia pięć milionów) akcji serii A i 750.000 (siedemset pięćdziesiąt tysięcy) akcji serii B. Wartość nominalna każdej akcji Emitenta wynosi 0,02 (dwa grosze) zł.

Struktura akcjonariatu

Stan na 16 czerwca 2014 r.



Akcjonariusze zawarli dwa porozumienia co do wspólnego głosowania:

Porozumienie Akcjonariuszy Podmiot Dominujący, które tworzą: Mariusz Ciepły, Urszula Jarzębowska, Jakub Sitarz, Maciej Jarzębowski, Szymon Klimczak, Krzysztof Górski.

Porozumienie Akcjonariuszy II, które tworzą: Tar Heel Capital OS LLC, THC Fund Management, Inner Investment Ltd, TF Assets Management.

	Akcjonariusz	Liczba głosów na WZ	Udział w głosach na WZ
Podmiot dominujący	Mariusz Ciepły	4 469 450	17,36%
	Maciej Jarzębowski	3 260 700	12,66%
	Jakub Sitarz	3 274 375	12,72%
	Urszula Jarzębowska	1 210 250	4,70%
	Szymon Klimczak	515 000	2,00%
	Krzysztof Górski	403 000	1,57%
	Razem	13 132 775	51,00%
Porozumienie akcjonariuszy II	Tar Heel Capital OS LLC	4 552 600	17,68%
	THC Fund Management Ltd.	2 734 405	10,62%
	Inner Investment Ltd.	951 965	3,70%
	TF Assets Management Ltd.	515 755	2,00%
	Razem	8 754 725	34,00%
	Pozostali	3 862 500	15,00%

Informacje o akcjach i akcjonariacie

Zmiany w strukturze akcjonariatu

W dniu 29 listopada 2013 roku Walne Zgromadzenie Emitenta podjęło uchwałę w sprawie zmiany Statutu Emitenta obejmującą między innymi split akcji, ustalając wartość nominalną akcji na kwotę 0,02 (dwa grosze) zł. Uchwała została zaprotokołowana przez notariusza Karolinę Warczak-Mańdziak z Kancelarii Notarialnej dr Wiesława Boć-Mazur i Karolina Warczak-Mańdziak spółka cywilna z siedzibą we Wrocławiu, do repertorium A nr 12380/2013. Podział akcji nastąpił w stosunku 1:5 w ten sposób, że każda jedna akcja Emitenta w tym każda jedna akcja serii A uległa podziałowi na 5 akcji. Zmiana Statutu Emitenta obejmująca zmianę wartości nominalnej akcji została zarejestrowana na mocy postanowienia Sądu Rejonowego dla Wrocławia-Fabrycznej we Wrocławiu VI Wydział Gospodarczy – KRS z dnia 18 grudnia 2013 r. W następstwie powyższej rejestracji na akcje serii A składa się 25.000.000 akcji zwykłych na okaziciela o wartości nominalnej 0,02 złotych każda.

W wyniku oferty publicznej zakończonej już w 2014 roku obrotowym, nowi akcjonariusze objęli akcje stanowiące 12,5% kapitału Spółki. Wszystkie akcje były oferowane przez obecnych akcjonariuszy.

Akcjonariat przed przeprowadzeniem oferty

Akcjonariusz	Liczba akcji/głosów	Udział w kapitale zakładowym/ogólnej liczbie głosów
Podmiot Dominujący	14 987 500	58,2%
Porozumienie akcjonariuszy II	10 137 500	39,4%
Pozostali	625 000	2,4%

Akcjonariat po przeprowadzeniu oferty

Akcjonariusz	Liczba akcji/głosów	Udział w kapitale zakładowym/ogólnej liczbie głosów
Podmiot Dominujący	13 132 775	51,0%
Porozumienie akcjonariuszy II	8 754 725	34,0%
Pozostali	3 862 500	15,0%

Potencjalne zmiany w strukturze akcjonariatu, umowy typu lock-up

W dniu 11 grudnia 2013 roku akcjonariusze Emitenta Mariusz Ciepły, Urszula Jarzębowska, Jakub Sitarz, Maciej Jarzębowski, Szymon Klimczak, Krzysztof Górski, Tar Heel Capital OS LLC, THC Fund Management Ltd., Inner Investment Ltd. oraz TF Assets Management Ltd. zawarli z Emitentem oraz Trigon Dom Maklerski S.A. z siedzibą w Krakowie umowę o ograniczaniu rozporządzania akcjami (Lock up Agreement). Umową objęte zostały wszystkie akcje Emitenta należące do ww. akcjonariuszy, które pozostaną własnością akcjonariuszy po przeprowadzeniu Oferty. Łącznie wyżej wskazaną umową objętych będzie 21.887.500 akcji Emitenta stanowiących 85% kapitału zakładowego i głosów na WZA. Na mocy tej umowy akcjonariusze Spółki zobowiązali się między innymi: (1) nie zbywać akcji Emitenta pod jakimkolwiek tytułem (odpłatnym lub darmowym), (2) nie obciążać ani nie rozporządzać akcjami Emitenta w jakikolwiek inny sposób, który mógłby rodzić konsekwencje w postaci zmiany posiadania (własności) akcji Emitenta, a w szczególności do niezastawiania akcji Emitenta pod zabezpieczenie zobowiązań zaciąganych przez siebie lub osoby trzecie, za wyjątkiem zastawów i zabezpieczeń pod kredyty bankowe. Akcjonariusze zobowiązali się zdeponować akcje Emitenta na rachunkach prowadzonych przez Trigon DM, gdzie zostaną objęte blokadą. Zobowiązanie akcjonariuszy określone powyżej obowiązuje w okresie od dnia podpisania niniejszej umowy, do dnia następującego po upływie dwunastu miesięcy od dnia dokonania przydziału Akcji Sprzedawanych (przez przydział należy rozumieć dzień, w którym właściwe osoby reprezentujące Spółkę podpisały listę inwestorów, którym przydzielono Akcje Sprzedawane).

Akcje własne

Spółka nie znajduje się w posiadaniu akcji własnych.

Publiczna emisja akcji

W dniu 19 marca 2014 r. Spółka opublikowała zatwierdzony przez Komisję Nadzoru Finansowego Prospekt Emisyjny, rozpoczynając tym samym swoją Pierwotną Ofertę Publiczną. W jej wyniku przydzielono 3 mln 237 tys. 500 akcji. Spółka nie przeprowadziła emisji akcji a wszystkie przydzielone akcje należały do aktualnych akcjonariuszy.

Akcjonariusze indywidualni objęli 226 tys. 625 akcji, a inwestorzy instytucjonalni – 3 mln 10 tys. 875.

Akcje oferowane stanowiły 12,57 proc. kapitału zakładowego i głosów. Cena akcji sprzedawanych była ustalona na 18,5 zł, co oznacza, że wartość oferty wyniosła 59,9 mln zł.

Władze Grupy Kapitałowej

Zarząd

Skład osobowy Zarządu Spółki

Na dzień sporządzania sprawozdania Zarząd LiveChat Software S.A. był dwuosobowy a w jego skład wchodził:

Imię i nazwisko	Funkcja
Mariusz Ciepły	Prezes Zarządu
Urszula Jarzębowska	Członek Zarządu

W trakcie 2013 roku finansowego Zarząd pracował w takim samym składzie w którym nie zaszły żadne zmiany.

Mariusz Ciepły jest jednym z założycieli i głównych akcjonariuszy spółki LiveChat Software. Funkcję Prezesa Zarządu pełni od 2010 r. Posiada wykształcenie wyższe (z tytułem magistra inżyniera informatyki), ukończył informatykę (specjalizacja: inżynieria systemów informatycznych) na Wydziale Elektroniki Politechniki Wrocławskiej we Wrocławiu. Jest też członkiem rad nadzorczych spółek

Venture Incubator S.A., Time Solutions sp. z o.o. oraz Wakepark S.A.

Urszula Jarzębowska od 2010 r. pełni funkcję Członka Zarządu LiveChat Software S.A. Ze spółką jest związana od 2002 r. Posiada wykształcenie wyższe magisterskie, ukończyła Uniwersytet Ekonomiczny im. Oskara Langego we Wrocławiu na Wydziale Gospodarki Narodowej, gdzie pracę magisterską obroniła w Katedrze Rachunkowości i Controlingu Przedsiębiorstw. W trakcie pracy zawodowej ukończyła także studia podyplomowe na kierunku Controling w Wyższej Szkole Bankowej we Wrocławiu oraz na kierunku Międzynarodowe Standardy Rachunkowości (MSR/MSSF) na Akademii Leona Koźmińskiego w Warszawie. Doświadczenie zbierała m.in. w firmach Bankier.pl oraz Internet Works.

Wysokość wynagrodzeń

Wynagrodzenie osób wchodzących w skład Zarządu LiveChat Software S.A. pobierane w okresie od 1 kwietnia 2013 r. do 31 marca 2014 r.:

Nazwisko i imię	Funkcja	Wynagrodzenie
Mariusz Ciepły	Prezes Zarządu	216 000
Urszula Jarzębowska	Członek Zarządu	144 000
RAZEM	-	360 000



Władze Grupy Kapitałowej

Rada Nadzorcza

Skład osobowy Rady Nadzorczej

Na dzień sporządzenia sprawozdania skład Rady Nadzorczej LiveChat Software S.A. wyglądał następująco:

Imię i nazwisko	Funkcja
Andrzej Różycki	Przewodniczący Rady Nadzorczej
Grzegorz Jan Bielowiecki	Wiceprzewodniczący Rady Nadzorczej
Tomasz Firczyk	Członek Rady Nadzorczej
Maciej Jarzębowski	Członek Rady Nadzorczej
Dariusz Ciborski	Członek Rady Nadzorczej

Andrzej Różycki ukończył Szkołę Główną Handlową w Warszawie na kierunku Finanse i Rachunkowość. Od 2007 r. jest partnerem w Funduszu Private Equity Tar Heel Capital, gdzie odpowiada za poszukiwanie i ewaluację nowych projektów inwestycyjnych. Jednocześnie prowadzi firmę Innovation Consulting Andrzej Różycki, świadczącą usługi doradcze. Przed dołączeniem do funduszu odpowiedzialny był za relacje inwestorskie spółek notowanych na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie, posiada wieloletnie doświadczenie w zarządzaniu i nadzorze spółek z różnych branż gospodarki.

Grzegorz J. Bielowiecki posiada wykształcenie wyższe magisterskie (kierunek Zarządzanie), ukończył Wydział Zarządzania Uniwersytetu Warszawskiego oraz The Booth School of Business University of Chicago. W latach 1995-1996 związany był z Kosciuszko Inc. z siedzibą w Bowling Green, Ohio w Stanach Zjednoczonych, gdzie pracował na stanowisku konsultanta funduszy przy inwestycjach w Europie Wschodniej. W latach 1998 - 2004 pełnił funkcję prezesa zarządu w VOS Logistics Polska. Od roku 2004 r. pełni funkcję partnera zarządzającego w Funduszu Private Equity Tar Heel Capital.

Tomasz Firczyk posiada wykształcenie wyższe magisterskie. Ukończył Akademię Ekonomiczną w Krakowie na Wydziale Zarządzania i Marketingu (specjalność: rachunkowość). W 2001 r. związany był z Polpharma Warszawa, gdzie zajmował stanowisko księgowego. W latach 2001 - 2005 pracował w VOS Logistics Polska sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie jako analityk finansowy. W 2005 r. zajmował stanowisko starszego asystenta biegłego rewidenta w BDO Polska. Od 2005 r. pełni funkcję partnera w Funduszu Private Equity Tar Hee

Maciej Jarzębowski posiada wykształcenie średnie (technik zbiorowego żywienia). Ukończył Technikum Gastronomiczne we Wrocławiu. W latach 1999 - 2001 pełnił funkcję Prezesa Zarządu w spółce Bankier.pl, w okresie 2001-2006 był Prezesem Zarządu spółki Internet Works. Do 2010 r. pełnił funkcję Prezesa Zarządu w LiveChat Software S.A.

Dariusz Ciborski posiada wykształcenie wyższe magisterskie. Ukończył Wydział Elektroniki (specjalność: systemy informatyczne) na Politechnice Wrocławskiej. Ponadto, w trakcie pracy zawodowej odbył wiele kursów i szkoleń, w tym studia podyplomowe MBA przy Oxford Brookes University (I rok), „Management of Project Operations” Warsaw Executive MBA przy Szkole Główniej Handlowej w Warszawie. W latach 1991 - 1998 związany JTT Computer, gdzie pełnił m.in. funkcję Dyrektora Technicznego w JTT Computer S.A. oraz Prezesa Zarządu JTT Computer-Serwis sp. z o. o. W latach 1998 - 2001 pracował w MCI sp. z o. o. oraz MCI Management S.A. na stanowiskach Dyrektor Inwestycyjny oraz Wiceprezes Zarządu. Od 2001 r. pełni funkcję Prezesa Zarządu w spółce Value Based Advisors.

I Capital.

Pozostałe informacje

Podmiot uprawniony do badania sprawozdań finansowych

Do przeprowadzenia badania sprawozdań finansowych Spółki została wybrana spółka HLB M2 Audyt Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Sp. k z siedzibą w Warszawie, ul. Rakowiecka 41/27, podmiot uprawniony do badania sprawozdań finansowych – numer 3697.

W tabeli przedstawiono wynagrodzenie należne HLB M2 Audyt Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Sp. k.

[tys. PLN]	2013 r. obr.
Wynagrodzenie z tytułu badania rocznego jednostkowego sprawozdania finansowego LiveChat Software S.A.	16
Wynagrodzenie z tytułu badania rocznego skonsolidowanego sprawozdania finansowego LiveChat Software S.A.	4
RAZEM	20

Opis prowadzonych postępowań sądowych i administracyjnych

W okresie sprawozdawczym Grupa nie była stroną żadnych postępowań sądowych i administracyjnych

Zagadnienia dotyczące środowiska naturalnego

Brak jest zagadnień i wymogów związanych z ochroną środowiska, które mogą mieć istotny wpływ na działalność Grupy Kapitałowej.

Informacja o zatrudnieniu

Na koniec 2013 r. obr. ze Spółką współpracuje na wyłączność 29 osób. Największe zespoły tworzą programiści (10 osób) oraz dział obsługi klienta, pracujący w modelu 24/7, liczący 8 osób. W zarządzie zasiadają osoby od wielu lat pracujące nad projektem LiveChat. Średnia długość stażu członków zespołu wykonawczego w ramach produktu LiveChat wynosi 8 lat, co świadczy o stabilności ich współpracy i dużej motywacji kluczowych osób zaangażowanych w projekt. W przeliczeniu na etaty zatrudnienie wyniosło 0.

Nagrody, wyróżnienia, osiągnięcia

W minionym roku spółka po raz trzeci z rzędu znalazła się w rankingu Deloitte Technology Fast 50 Central Europe 2013 – dzięki wzrostowi przychodów o 624% w ciągu ostatnich 5 lat została sklasyfikowana na 18 miejscu wśród najszybciej rozwijających się przedsiębiorstw z zakresu nowoczesnych i innowacyjnych technologii zlokalizowanych w regionie Europy Środkowej.

Wynik ten pozwolił na zajęcie 221 miejsca w Deloitte Technology Fast 500 EMEA, obejmującego spółki z obszaru Europy, Bliskiego Wschodu i Afryki.

Red Herring, magazyn poświęcony nowoczesnym technologiom, umieścił LiveChat Software w grupie 100 najbardziej innowacyjnych spółek w Europie.

Inne informacje

Opis głównych cech stosowanych w przedsiębiorstwie emitenta systemów kontroli wewnętrznej i zarządzania ryzykiem w odniesieniu do procesu sporządzania sprawozdań finansowych i skonsolidowanych sprawozdań finansowych.

Implementowane przez Emitenta rozwiązania mają za zadanie zapewnienie kompletności przetwarzania danych finansowych, zachowania ich poprawności arytmetycznej, zapewnienia że ujmowane

w sprawozdaniach finansowych operacje faktycznie wystąpiły oraz zapewnienia właściwej autoryzacji rejestrowanych operacji.

Wskazanie posiadaczy wszelkich papierów wartościowych, które dają specjalne uprawnienia kontrolne, wraz z opisem tych uprawnień.

Specjalne uprawnienia kontrolne nie występują.

Wskazanie wszelkich ograniczeń odnośnie do wykonywania prawa głosu, takich jak ograniczenie wykonywania prawa głosu przez posiadaczy określonej części lub liczby głosów, ograniczenia czasowe dotyczące wykonywania prawa głosu lub zapisy, zgodnie z którymi, przy współpracy spółki, prawa kapitałowe związane z papierami wartościowymi są oddzielone od posiadania papierów wartościowych

Nie występują

Opis zasad dotyczących powoływania i odwoływania osób zarządzających oraz ich uprawnień, w szczególności prawo do podjęcia decyzji o emisji lub wykupie akcji.

Członkowie Zarządu powoływani i odwoływani są przez Radę Nadzorczą. Statut Emitenta nie przewiduje możliwości podwyższania kapitału zakładowego Emitenta w ramach kapitału docelowego i Emitent nie posiada akcji w kapitale autoryzowanym (docelowym);

Opis zasad zmiany statutu lub umowy spółki emitenta
Statut Spółki może być zmieniony w drodze Uchwały Walnego Zgromadzenia

Pozostałe informacje

Inne informacje

Sposób działania Walnego Zgromadzenia i jego zasadnicze uprawnienia oraz opis praw akcjonariuszy i sposobu ich wykonywania, w szczególności zasady wynikające z regulaminu Walnego Zgromadzenia, jeżeli taki regulamin został uchwalony, o ile informacje w tym zakresie nie wynikają wprost z przepisów prawa.

Walne Zgromadzenia akcjonariuszy LIVECHAT Software S.A. odbywają się na podstawie Kodeksu spółek handlowych i Statutu spółki. Zgodnie ze statutem Walne Zgromadzenie może uchwalić regulamin. Zasady działania Walnego Zgromadzenia są regulowane przed Kodeks spółek handlowych.

Prawa i obowiązki Akcjonariuszy określa w szczególności Kodeks spółek handlowych, Ustawa o Obrocie, Ustawa o Ofercie oraz Statut. W szczególności:

- akcjonariuszom Emitenta przysługuje prawo do rozporządzania Akcjami;
- akcjonariuszom Emitenta przysługuje prawo do udziału w zysku wykazanym w rocznym, zbadanym przez biegłego rewidenta jednostkowym sprawozdaniu finansowym, który zostanie przeznaczony uchwałą Walnego Zgromadzenia do wypłaty na rzecz akcjonariuszy Emitenta (prawo do dywidendy);
- akcjonariuszom Emitenta przysługuje prawo objęcia akcji Emitenta nowej emisji w stosunku do liczby posiadanych Akcji (prawo poboru);
- w przypadku likwidacji Emitenta, każda Akcja upoważnia do proporcjonalnego udziału w podziale majątku pozostałego po zaspokojeniu lub zabezpieczeniu wierzycieli Emitenta;
- akcjonariusz wykonuje prawo głosu na Walnych Zgromadzeniach. Każda Akcja daje prawo do jednego głosu na Walnym Zgromadzeniu;
- prawo zwołania nadzwyczajnego Walnego Zgromadzenia przysługuje także akcjonariuszom Emitenta reprezentującym co najmniej połowę kapitału zakładowego Emitenta lub co najmniej połowę ogółu głosów w Emitencji;
- akcjonariusz lub akcjonariusze Emitenta reprezentujący co najmniej jedną dwudziestą kapitału zakładowego Emitenta mogą żądać zwołania nadzwyczajnego Walnego Zgromadzenia i umieszczenia określonych spraw w porządku obrad tego Walnego Zgromadzenia;
- akcjonariusz lub akcjonariusze Emitenta reprezentujący co najmniej jedną dwudziestą kapitału zakładowego Emitenta mogą żądać umieszczenia określonych spraw w porządku obrad najbliższego Walnego Zgromadzenia;
- akcjonariusz lub akcjonariusze Emitenta reprezentujący co najmniej jedną dwudziestą kapitału zakładowego mogą przed terminem Walnego Zgromadzenia zgłaszać Emitentowi na piśmie lub przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej projekty uchwał dotyczące spraw wprowadzonych do porządku obrad Walnego Zgromadzenia lub spraw, które mają zostać wprowadzone do porządku obrad;
- każdy akcjonariusz Emitenta ma prawo żądać wydania mu odpisów wniosków w sprawach objętych porządkiem obrad najbliższego Walnego Zgromadzenia; Zarząd jest zobowiązany do udzielenia akcjonariuszowi Emitenta, podczas obrad Walnego Zgromadzenia, na jego żądanie informacji dotyczących Emitenta, jeżeli jest to uzasadnione dla oceny sprawy objętej porządkiem obrad Walnego Zgromadzenia;
- akcjonariuszom Emitenta, reprezentującym co najmniej jedną piątą kapitału zakładowego, przysługuje prawo do żądania wyboru Rady Nadzorczej w drodze głosowania oddzielnymi grupami;
- akcjonariuszom Emitenta przysługuje prawo do zaskarżania uchwał Walnego Zgromadzenia;
- zgodnie z art. 84 Ustawy o Ofercie, na wniosek akcjonariusza lub akcjonariuszy Emitenta, posiadających co najmniej 5% ogólnej liczby głosów, Walne Zgromadzenie może podjąć uchwałę w sprawie zbadania przez biegłego, na koszt Emitenta, określonego zagadnienia związanego z utworzeniem Emitenta lub prowadzeniem jego spraw.

Objaśnienie różnic pomiędzy wynikami finansowymi wykazanymi w raporcie rocznym a wcześniej publikowanymi prognozami wyników skonsolidowanych na dany rok

Wynik na poziomie skonsolidowanego zysku netto jest nieco gorszy od prognozowanego ze względu na zmianę wartości oszacowanej rezerwy na koszty utrzymania infrastruktury informatycznej. Ponadto w IV kw. negatywny wpływ na wyniki miały jednorazowe koszty przeprowadzenia Oferty Publicznej.

Ocena, wraz z jej uzasadnieniem, dotycząca zarządzania zasobami finansowymi, ze szczególnym uwzględnieniem zdolności wywiązywania się z zaciągniętych zobowiązań, oraz określenie ewentualnych zagrożeń i działań, jakie emitent podjął lub zamierza podjąć w celu przeciwdziałania tym zagrożeniom.

Ryzykiem w tym obszarze zarządza bezpośrednio Zarząd. W jego ocenie wysoka płynność Spółki i brak znaczących zobowiązań znacząco minimalizują ryzyko utraty płynności i inne ryzyka związane z zarządzaniem zasobami finansowymi.

Pozostałe informacje

Inne informacje

Ocena możliwości realizacji zamierzeń inwestycyjnych, w tym inwestycji kapitałowych, w porównaniu do wielkości posiadanych środków, z uwzględnieniem możliwych zmian w strukturze finansowania tej działalności.

Bieżące inwestycje są prowadzone głównie w zakresie rozwijania produktu i są finansowane ze środków własnych. Zarząd obecnie nie przewiduje innych inwestycji oraz zmiany w strukturze finansowania.

Ocena czynników i nietypowych zdarzeń mających wpływ na wynik z działalności za rok obrotowy, z określeniem stopnia wpływu tych czynników lub nietypowych zdarzeń na osiągnięty wynik.

Na wynik roku obrotowego 2013 wpływ miało podjęcie decyzji o upublicznieniu akcji spółki i przeprowadzenie Oferty Publicznej. Koszty związane z Ofertą Publiczną oraz przygotowania debiutu na GPW umniejszyły wynik tego okresu.

Zmiany w podstawowych zasadach zarządzania przedsiębiorstwem emitenta i jego grupą kapitałową.

Nie wystąpiły tego rodzaju zmiany.

Wszelkie umowy zawarte między emitentem a osobami zarządzającymi, przewidujące rekompensatę w przypadku ich rezygnacji lub zwolnienia z zajmowanego stanowiska bez ważnej przyczyny lub gdy ich odwołanie lub zwolnienie następuje z powodu połączenia emitenta przez przejęcie.

Spółka nie ma tego rodzaju umów.

Informacje o systemie kontroli programów akcji pracowniczych

Nie dotyczy

Data zawarcia przez emitenta umowy, z podmiotem uprawnionym do badania sprawozdań finansowych, o dokonanie badania lub przeglądu sprawozdania finansowego lub skonsolidowanego sprawozdania finansowego oraz okresie, na jaki została zawarta ta umowa

20 maja 2014. Badanie dotyczy sprawozdania finansowego jednostkowego i skonsolidowanego za okres od 1 kwietnia 2013 do 31 marca 2014 oraz przeglądu sprawozdania finansowego jednostkowego i skonsolidowanego za okres od 1 kwietnia do 30 września 2014.

Wynagrodzenie podmiotu uprawnionego do badania sprawozdań finansowych

Szczegółowe informacje dotyczące wynagrodzenia podmiotu uprawnionego do badania sprawozdania finansowego przedstawiono w nocie nr 11a dodatkowych objaśnień do sprawozdania finansowego.

Stosowanie Zasad Ładu Korporacyjnego

Zarząd Spółki działając na podstawie § 29 ust. 3 Regulaminu Giełdy Papierów Wartościowych w Warszawie S.A. informuje, że Spółka nie stosuje następujących zasad Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW:

Zasada I.12.: „Spółka powinna zapewnić akcjonariuszom możliwość wykonywania osobiście lub przez pełnomocnika prawa głosu w toku walnego zgromadzenia, poza miejscem odbywania walnego zgromadzenia, przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej.”

Emitent planuje odbywać Walne Zgromadzenia w drodze osobistej obecności i nie planuje odbywania Walnych Zgromadzeń przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej.

Uzasadnienie: W ocenie Emitenta odbywanie Walnych Zgromadzeń przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej stanowić będzie nieuzasadniony koszt dla Spółki. Ponadto standardem na polskim rynku kapitałowym jest odbywanie walnych zgromadzeń w drodze osobistej obecności, a te odbywane za pośrednictwem środków komunikacji na odległość stanowią wyjątek od zasady, co wiąże się także z brakiem w pełni efektywnych i satysfakcjonujących Emitenta rozwiązań teleinformatycznych. Emitent nie wyklucza, że w przyszłości korzystał będzie z tej formy odbywania Walnych Zgromadzeń.

Zasada II.2.: „Spółka zapewnia funkcjonowanie swojej strony internetowej również w języku angielskim, przynajmniej w zakresie wskazanym w części II. pkt 1.”

Spółka planuje prowadzić stronę internetową w języku polskim.

Uzasadnienie: Emitent zakłada, że większość jeśli nie wszyscy jego akcjonariusze będą biegle posługiwali się językiem polskim w związku z czym w ocenie Emitenta przedstawianie danych w języku polskim jest wystarczające. Konieczność tłumaczenia publikowanych dokumentów i informacji na język angielski stanowiłaby nieuzasadniony koszt dla Emitenta. Jeśli jednak w przyszłości pojawi się zapotrzebowanie przyszłych inwestorów na prowadzenie strony po angielsku strona taka zostanie przez emitenta uruchomiona. Emitent prowadzi stronę internetową, która działa pod adresem www.livechatsoftware.pl, a która przeznaczona jest dla prowadzenia tzw. „relacji inwestorskich”, tj. będą na niej publikowane informacje dotyczące Emitenta wymagane przepisami prawa. Strona ta prowadzona jest w języku polskim. Strona działająca pod adresem www.livechatinc.com jest stroną przeznaczoną dla klientów i strona ta prowadzona dalej będzie w języku angielskim.

Pozostałe informacje

Stosowanie Zasad Ładu Korporacyjnego

Zasada III.6.: „Przynajmniej dwóch członków rady nadzorczej powinno spełniać kryteria niezależności od spółki i podmiotów pozostających w istotnym powiązaniu ze spółką. W zakresie kryteriów niezależności członków rady nadzorczej powinien być stosowany Załącznik II do Zalecenia Komisji Europejskiej z dnia 15 lutego 2005 r. dotyczącego roli dyrektorów niewykonawczych lub będących członkami rady nadzorczej spółek giełdowych i komisji rady (nadzorczej). Niezależnie od postanowień pkt b) wyżej wymienionego Załącznika osoba będąca pracownikiem spółki, podmiotu zależnego lub podmiotu stowarzyszonego nie może być uznana za spełniającą kryteria niezależności, o których mowa w tym Załączniku. Ponadto za powiązanie z akcjonariuszem wykluczające przymiot niezależności członka rady nadzorczej w rozumieniu niniejszej zasady rozumie się rzeczywiste i istotne powiązanie z akcjonariuszem mającym prawo do wykonywania 5% i więcej ogólnej liczby głosów na walnym zgromadzeniu.”

Na dzień sporządzenia Raportu w skład Rady Nadzorczej wchodzi jeden niezależny członek, tj. Dariusz Ciborski. Emitent zaznacza, że Dariusz Ciborski jest niezależnym członkiem Rady Nadzorczej w rozumieniu niniejszej zasady, ale nie jest niezależnym członkiem Rady Nadzorczej w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 7 maja 2009 r. o biegłych rewidentach i ich samorządzie, podmiotach uprawnionych do badania sprawozdań finansowych oraz o nadzorze publicznym (Dz. U. 2009 r., Nr 77, Poz. 649), która to kwestia opisana została w pkt 16.3 Prospektu Emisyjnego Spółki. Spółka podejmie starania, aby dokonać takich zmian w składzie Rady Nadzorczej lub powiększyć jej skład, aby wchodziło do niej dwóch niezależnych członków Rady Nadzorczej w tym co najmniej jeden spełniający również kryteria z art. 86 ust. 4 ww. ustawy, celem skutecznego powołania komitetu audytu. Do tego czasu Emitent nie będzie stosować niniejszej zasady. Zarząd planuje wprowadzenie do punktu dotyczącego wyboru nowego członka rady nadzorczej do porządku obrad najbliższego Walnego Zgromadzenia.

Uzasadnienie: W ocenie Emitenta pozostawanie jednego członka niezależnego jest wystarczające dla zapewnienia należytej kontroli realizowanej przez Radę Nadzorczą. Poza tym skład Rady Nadzorczej stanowi odzwierciedlenie obecnego składu akcjonariuszy Emitenta. Zarząd Emitenta będzie rekomendował w przyszłości dokonanie zmian w składzie Rady Nadzorczej lub powiększenie liczby jej członków Rady Nadzorczej, tak aby dwóch członków Rady Nadzorczej było niezależnymi członkami. Takie stanowisko podyktowane jest tym, że Emitent pragnie zapewnić nowym akcjonariuszom aktywne uczestnictwo w wyborach członków Rady Nadzorczej.

Zasada III.8.: „W zakresie zadań i funkcjonowania komitetów działających w radzie nadzorczej powinien być stosowany Załącznik I do Zalecenia Komisji Europejskiej z dnia 15 lutego 2005 r. dotyczącego roli dyrektorów niewykonawczych lub będących członkami rady nadzorczej spółek giełdowych i komisji rady (nadzorczej).”

Emitent nie planuje powoływania w ramach Rady Nadzorczej komisji ds. nominacji, komisji ds. wynagrodzeń, ani komisji rewizyjnej.

Uzasadnienie: W ocenie Emitenta z uwagi na jego charakter, rodzaj prowadzonej działalności, a w szczególności osób pracujących najemnie i brak zatrudnionych pracowników w oparciu o umowę o pracę powoływanie komisji ds. nominacji, komisji ds. wynagrodzeń oraz komisji rewizyjnej nie jest konieczne.

Zasada IV.10.: „Spółka powinna zapewnić akcjonariuszom możliwość udziału w walnym zgromadzeniu przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej, polegającego na: 1) transmisji obrad walnego zgromadzenia w czasie rzeczywistym, 2) dwustronnej komunikacji w czasie rzeczywistym, w ramach której akcjonariusze mogą wypowiadać się w toku walnego zgromadzenia przebywając w miejscu innym niż miejsce obrad.”

Emitent planuje odbywać Walne Zgromadzenia w drodze osobistej obecności i nie planuje odbywania Walnych Zgromadzeń przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej.

Uzasadnienie: Podobnie jak to zostało wskazane w zakresie uzasadnienia wyłączenia stosowania zasady I.12 w ocenie Emitenta odbywanie Walnych Zgromadzeń przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej stanowić będzie nieuzasadniony koszt dla Spółki. Ponadto standardem na polskim rynku kapitałowym jest odbywanie walnych zgromadzeń w drodze osobistej obecności, a te odbywane za pośrednictwem środków komunikacji na odległość stanowią wyjątek od zasady, co wiąże się także z brakiem w pełni efektywnych i satysfakcjonujących Emitenta rozwiązań teleinformatycznych. Emitent nie wyklucza, że w przyszłości korzystał będzie z tej formy odbywania Walnych Zgromadzeń.

Spółka będzie informować o ewentualnym nieprzestrzeganiu zasad wskazanych w Dobrych Praktykach lub rozpoczęciu stosowania praktyk, których wcześniej nie przestrzegał, w trybie raportów bieżących.

Oświadczenie Zarządu

Oświadczenie o rzetelności sporządzenia sprawozdania finansowego

Wrocław, 18 czerwca 2014 r.

Oświadczenie Zarządu w sprawie rzetelności sporządzenia skonsolidowanego sprawozdania finansowego grupy kapitałowej LiveChat Software za rok finansowy zakończony dnia 31 marca 2014 roku

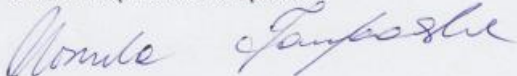
Zarząd LiveChat Software S.A. oświadcza, iż wedle jego najlepszej wiedzy, skonsolidowane sprawozdanie finansowe grupy kapitałowej LiveChat Software za rok zakończony dnia 31 marca 2014 roku i dane porównywalne sporządzone zostały zgodnie z obowiązującymi zasadami rachunkowości.

Zarząd oświadcza także, iż zaprezentowane dane odzwierciedlają w sposób prawdziwy, rzetelny i jasny sytuację majątkową i finansową Grupy oraz jej wynik finansowy. Sprawozdanie z działalności Grupy zawiera prawdziwy obraz rozwoju i osiągnięć oraz sytuacji Spółki, w tym opis podstawowych ryzyk i zagrożeń.

Prezes Zarządu Mariusz Cieply



Członek Zarządu Urszula Jarzębowska

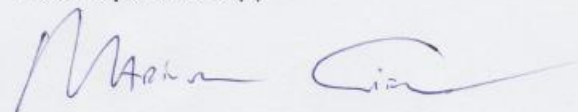


Wrocław, 18 czerwca 2014 r.

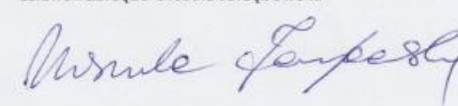
Oświadczenie Zarządu w sprawie podmiotu uprawnionego do badania skonsolidowanego sprawozdania finansowego grupy kapitałowej LiveChat Software za rok zakończony dnia 31 marca 2014 roku.

Zarząd LiveChat Software S.A. oświadcza, że podmiot uprawniony do badania skonsolidowanego sprawozdania finansowego grupy kapitałowej za rok zakończony dnia 31 marca 2014 roku, tj. HLB M2 Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Rakowieckiej 41/27, został wybrany zgodnie z przepisami prawa. Podmiot ten oraz biegli rewidenci dokonujący badania tego sprawozdania spełniali warunki do wyrażenia bezstronnej i niezależnej opinii o badanym rocznym sprawozdaniu finansowym, zgodnie z właściwymi przepisami prawa i normami zawodowymi.

Prezes Zarządu Mariusz Cieply



Członek Zarządu Urszula Jarzębowska

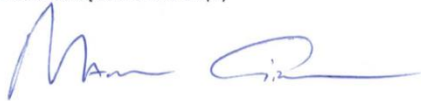


Oświadczenie Zarządu

Wrocław, 16 czerwca 2014 r.

Niniejsze sprawozdanie z działalności Zarządu zostało zatwierdzone do publikacji przez Zarząd LiveChat Software S.A. w dniu 16 czerwca 2014 roku.

Prezes Zarządu Mariusz Ciepły



Członek Zarządu Urszula Jarzębowska



Słowniczek pojęć

Wskaźniki finansowe oraz pojęcia i skróty branżowe

Wskaźnik		Wyszczególnienie
EBITDA	=	Zysk (strata) operacyjny + amortyzacja
Rentowność operacyjna	=	$\frac{\text{Zysk (strata) operacyjny}}{\text{Przychody ze sprzedaży netto}}$
Rentowność EBITDA	=	$\frac{\text{EBITDA}}{\text{Przychody ze sprzedaży netto}}$
Rentowność netto	=	$\frac{\text{Zysk (strata) netto okresu sprawozdawczego}}{\text{Przychody ze sprzedaży netto}}$
Rentowność kapitału własnego (ROE)	=	$\frac{\text{Zysk (strata) netto okresu sprawozdawczego}}{\text{Kapitał własny}}$
Rentowność aktywów (ROA)	=	$\frac{\text{Zysk (strata) netto okresu sprawozdawczego}}{\text{Aktywa całkowite}}$
Wskaźnik płynności bieżącej	=	$\frac{\text{Aktywa obrotowe}}{\text{Zobowiązania krótkoterminowe}}$
Wskaźnik płynności szybkiej	=	$\frac{\text{Aktywa obrotowe} - \text{Zapasy}}{\text{Zobowiązania krótkoterminowe}}$
Wskaźnik płynności gotówkowej	=	$\frac{\text{Środki pieniężne i ich ekwiwalenty}}{\text{Zobowiązanie krótkoterminowe}}$

Indeks zagadnień

Podsumowanie operacyjne
List Prezesa Zarządu
Wybrane dane finansowe
Najważniejsze wydarzenia w 2013 r. obr.
Opis organizacji Grupy Kapitałowej
LiveChat Software S.A. jako podmiot dominujący Grupy Kapitałowej LiveChat Software
Opis działalności Grupy Kapitałowej w 2013 roku obrotowym
Opis działalności prowadzonej przez Grupę
Opis sytuacji na rynku usług SaaS oraz w segmencie oprogramowania typu „live chat”.
Informacje o zawartych umowach
Perspektywy rozwoju

Sytuacja finansowa LiveChat Software S.A.
Prezentacja wyników skonsolidowanych za 2013 r. obrotowy
Polityka dywidendy
Podstawowe wskaźniki
Informacje o akcjach i akcjonariacie
Struktura kapitału zakładowego
Struktura akcjonariatu
Zmiany w strukturze akcjonariatu
Potencjalne zmiany w strukturze akcjonariatu, umowy typu lock-up
Publiczna emisja akcji
Władze LiveChat Software

Zarząd
Rada Nadzorcza
Pozostałe informacje
Podmiot uprawniony do badania sprawozdań finansowych
Opis prowadzonych postępowań sądowych i administracyjnych
Informacja o zatrudnieniu
Nagrody, wyróżnienia, osiągnięcia
Inne informacje
Stosowanie Zasad Ładu Korporacyjnego
Oświadczenie Zarządu
Słowniczek pojęć



LiveChat