



# Sprawozdanie Zarządu z działalności Grupy Kapitałowej LiveChat Software w 2014 r. obr.

Data zatwierdzenia: 16 czerwca 2015 r.

# Podsumowanie operacyjne

## Spis treści

Podsumowanie operacyjne

List do Akcjonariuszy

Wybrane dane finansowe

Najważniejsze wydarzenia w 2014 r. obr.

Opis organizacji Grupy Kapitałowej LiveChat Software

Opis działalności Grupy Kapitałowej LiveChat Software

Sytuacja finansowa Grupy Kapitałowej LiveChat Software

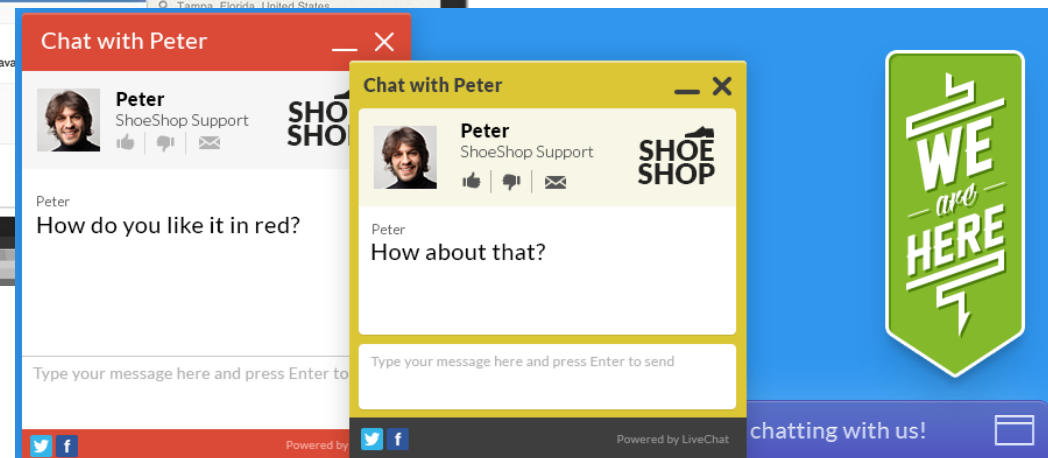
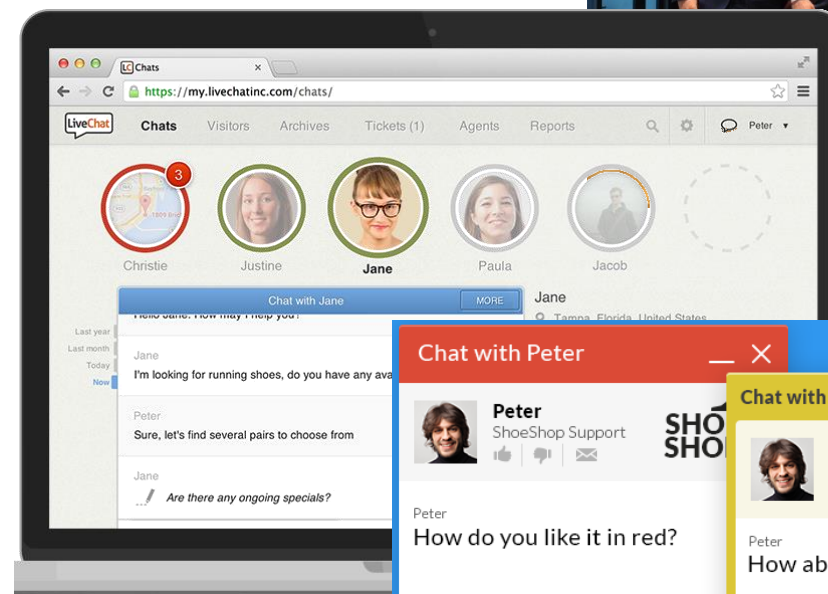
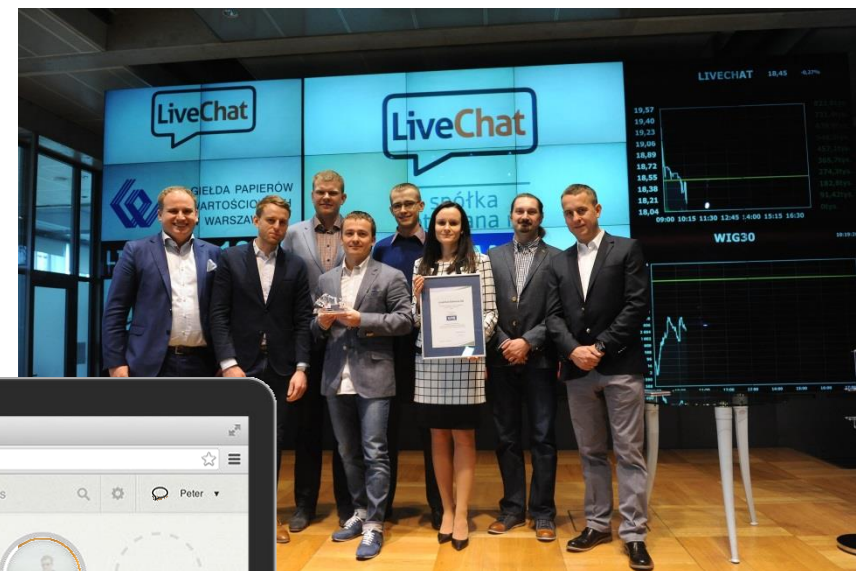
Informacje o akcjach i akcjonariacie

Władze Grupy Kapitałowej

Pozostałe informacje

Słowniczek pojęć

Szczegółowy indeks zagadnień zawartych w niniejszym Sprawozdaniu znajduje się na str. 41



# Podsumowanie operacyjne

## List do Akcjonariuszy

Szanowni Państwo,

Z przyjemnością oddaję do Państwa dyspozycji raport roczny opisujący wyniki finansowe oraz dokonania Grupy LiveChat Software w 2014 roku obrotowym, który został zakończony w dniu 31 marca 2015 r. W jego trakcie nasza Spółka osiągnęła skonsolidowane przychody w wysokości 33,04 mln zł i 18,56 mln zł skonsolidowanego zysku netto.

Chciałbym zwrócić Państwa uwagę na bardzo wysokie dynamiki wzrostu naszych wyników. Jest to efekt szybkiego tempa zwiększania naszej bazy abonenckiej. Obsługujemy coraz więcej klientów, co przekłada się na wzrost przychodów, jednocześnie nasz model biznesowy pozwala nam na utrzymywanie bardzo wysokiego poziomu efektywności i marż. Nadal działamy też w modelu w którym praktycznie nie mamy kosztu pozyskania klienta.

LiveChat Software nadal będzie kontynuować działania i strategię, które przyniosły nam sukces. Prowadzimy stałe działania rozwojowe, które pozwalają nam udoskonalać nasze rozwiązania i dostosowywać je do potrzeb rynku. Dostosowujemy też do potrzeb rynku naszą ofertę, w związku z tym pod koniec roku obrotowego rozszerzyliśmy ją o dodatkowe plany abonamentowe. W przyszłości nadal będziemy dynamicznie reagować na sygnały od klientów i wyznaczać standardy oraz trendy rynkowe w naszej branży.

Dzięki takim działaniom, przekroczyliśmy w minionym roku obrotowym poziom 10 tys. płacących klientów biznesowych. Jego osiągnięcie było jednym ze strategicznych celów, które wyznaczaliśmy sobie już dawno i zrealizowaliśmy we wcześniej założonym terminie. Kolejnym poziomem, jaki postrzegamy jako kluczowy kamień milowy jest 30 tys. aktywnych i płacących klientów.

Bardzo dobra sytuacja gotówkowa spółki, pozwala nam finansować wszystkie prace rozwojowe ze środków własnych i równocześnie podtrzymać politykę dywidendową, która zakłada przeznaczenie całego zysku dla akcjonariuszy.

To już drugi raport roczny, który publikujemy jako spółka notowana na warszawskiej Giełdzie Papierów Wartościowych. Miniony rok finansowy, był pierwszym pełnym takim okresem w którym byliśmy spółką publiczną. Oddając w Państwa ręce raport podsumowujący ten okres, chcę równocześnie podziękować za zaufanie.

Z poważaniem



Mariusz Ciepty, Prezes Zarządu

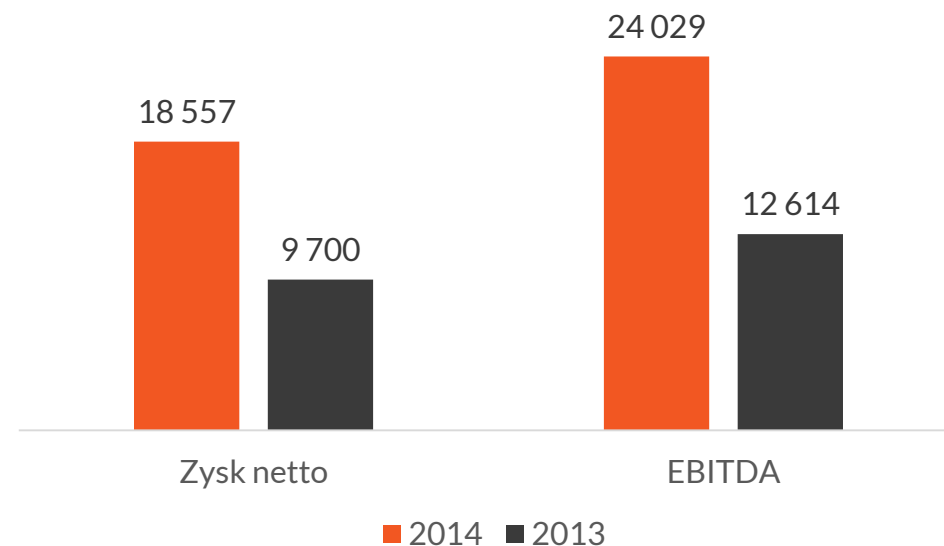


# Podsumowanie operacyjne

## Wybrane dane finansowe

[PLN]	2014 r. obr.	2013 r. obr.	Zmiana
Przychody netto ze sprzedaży produktów, towarów i materiałów	33 043 945	18 941 132	74,5%
Zysk (strata) z działalności operacyjnej	23 193 806	12 063 240	92,3%
Zysk (strata) brutto	23 144 558	12 111 411	91,1%
Zysk (strata) netto	18 557 139	9 700 492	91,3%
Przepływy pieniężne netto z działalności operacyjnej	17 840 419	11 139 647	60,2%
Przepływy pieniężne netto z działalności inwestycyjnej	(1 577 360)	1 731 897	-191,1%
Przepływy pieniężne netto z działalności finansowej	(9 527 500)	-6 000 000	58,8%
Przepływy pieniężne netto, razem	6 735 559	6 871 545	-2,0%
Liczba akcji	25 750 000	25 750 000	-
Zysk (strata) na jedną akcję zwykłą	0,72	0,38	91,3%

[PLN]	31 marca 2015 r.	31 marca 2014 r.	Zmiana
Aktywa razem	21 288 128	12 911 609	64,9%
Zobowiązania i rezerwy na zobowiązania	1 549 245	2 200 594	-29,6%
Zobowiązania długoterminowe	3 754	5 928	-36,7%
Zobowiązania krótkoterminowe	1 545 491	2 194 666	-29,6%
Kapitał własny	19 738 883	10 711 015	84,3%
Kapitał zakładowy	515 000	515 000	-
Liczba akcji	25 750 000	25 750 000	-
Wartość księgowa na jedną akcję tys. PLN	0,77	0,42	84,3



# Podsumowanie operacyjne

## Najważniejsze wydarzenia w 2014 roku obrotowym

Rok finansowy 2014 LiveChat Software rozpoczął się 1 kwietnia 2014 r. a zakończył 31 marca 2015 r. W tym okresie LiveChat Software S.A. zanotował 33,04 mln zł jednostkowych przychodów oraz 18,45 mln zł jednostkowy zysk netto. Jednostkowy wynik EBITDA wyniósł 23,97 mln zł. Grupa LiveChat Software zanotowała w tym samym czasie skonsolidowane przychody na poziomie 33,04 mln zł, 18,56 mln zł skonsolidowanego zysku netto oraz 24,03 mln zł zysku na poziomie EBITDA.

W prognozie finansowej, zamieszczonej w Prospekcie Emisyjnym, który został zatwierdzony przez Komisję Nadzoru Finansowego w dniu 18 marca 2014 r., a opublikowany 19 marca 2014 r. przedstawiono prognozy finansowe na lata obrotowe 2013 oraz 2014 r. Zgodnie z prognozą na 2014 r. Grupa miała w jego trakcie osiągnąć następujące wyniki:

- Przychody ze sprzedaży: 25,317 mln zł
- EBITDA: 18,948 mln zł
- Zysk netto: 14,904 mln zł

W dniu 18 maja 2015 r., Zarząd w związku z uzyskaniem informacji o prawdopodobnym i znaczącym przekroczeniu prognozy, przedstawił nową prognozę oraz, niezaudytowane wyniki wstępne. Zgodnie z nimi Grupa, w 2014 r. finansowych osiągnęła:

- Przychody ze sprzedaży: 33,044 mln zł
- EBITDA: 24,038 mln zł
- Zysk netto: 18,509 mln zł

Przekroczenie prognozy i ostateczne wyniki finansowe to efekt czynników, które pozytywnie wpłynęły na postawę Spółki. Zarząd za najważniejsze uważa, szybkie tempo pozyskiwania nowych klientów, oraz umocnienie się dolara amerykańskiego (USD) w stosunku do złotego (PLN). W pierwotnej prognozie przyjęto kurs pary walutowej USD/PLN na poziomie 3,08, kursy innych par walutowych nie mają istotnego wpływu na wyniki Emitenta.

### I kwartał

W dniu 11 kwietnia 2014 r. akcje LiveChat Software zadebiutowały na rynku głównym Giełdy Papierów Wartościowych. W wyniku przeprowadzonej wcześniej oferty publicznej, Spółka została wyceniona na ponad 476 mln zł.

W dniu 25 czerwca 2014 r. Zarząd zarekomendował Walnemu Zgromadzeniu przeznaczenie na dywidendę 9 527 500,00 zł z jednostkowego zysku za 2013/14 rok obrotowy, który wyniósł 9 655 384,76.

Na koniec I kwartału z rozwiązania spółki korzystało 8 002 klientów.

### II kwartał

W dniu 23 lipca odbyło się Zwyczajne Walne Zgromadzenie, które podjęło decyzję o podziale zysku za poprzedni rok obrotowy w ten sposób, że 9 527 500,00 PLN - przeznaczone zostało na dywidendę 127 884,76 PLN - przeznaczone zostało na kapitał zapasowy.

Zgodnie z tą decyzją wartość dywidendy na jedną akcję wyniosła 0,37 zł.

Walne Zgromadzenie zdecydowało też o powołaniu członków Rady Nadzorczej nowej kadencji – w jej skład weszli:

- pan Maciej Jarzębowski (jako przewodniczący)
- pan Andrzej Różycki (jako wiceprzewodniczący)
- pan Grzegorz Bielowski
- pan Jakub Sitarz
- pan Piotr Sulima

Na koniec II kwartału z rozwiązania LiveChat korzystało 9 040 klientów.

### III kwartał

Spółka kontynuowała prace nad udoskonalaniem produktu LiveChat oraz wprowadzeniem nowej taryfy do swojej oferty.

Na koniec III kwartału z rozwiązania spółki korzystało 9 428 klientów.

### IV kwartał

Na koniec roku finansowego, czyli dzień 31 marca 2015 r., liczba klientów wyniosła 10 219. W ujęciu miesiąc do miesiąca liczba klientów wzrosła o 320 netto (uwzględniając odejścia). Dla porównania na początku poprzedniego miesiąca (1 marca 2015 r.) liczba klientów Spółki wynosiła 9 899. Przed rokiem (1 kwietnia 2014 r.) liczba klientów wynosiła 7209.

Oferta Spółki jest skierowana do klientów biznesowych. Przychód generowany przez poszczególnych klientów różni się w zależności od wybranego planu abonamentowego oraz liczby stanowisk wykupionych przez klienta. Niemniej liczba klientów jest najważniejszym czynnikiem wpływającym na przychody – a jej dynamiczny wzrost przekłada się na poprawę wyników na każdym z poziomów.

Warto tu zauważyć, że w marcu, liczba klientów Spółki po raz pierwszy przekroczyła poziom 10 tys. firm, co przez Zarząd zostało uznane, za cel strategiczny.

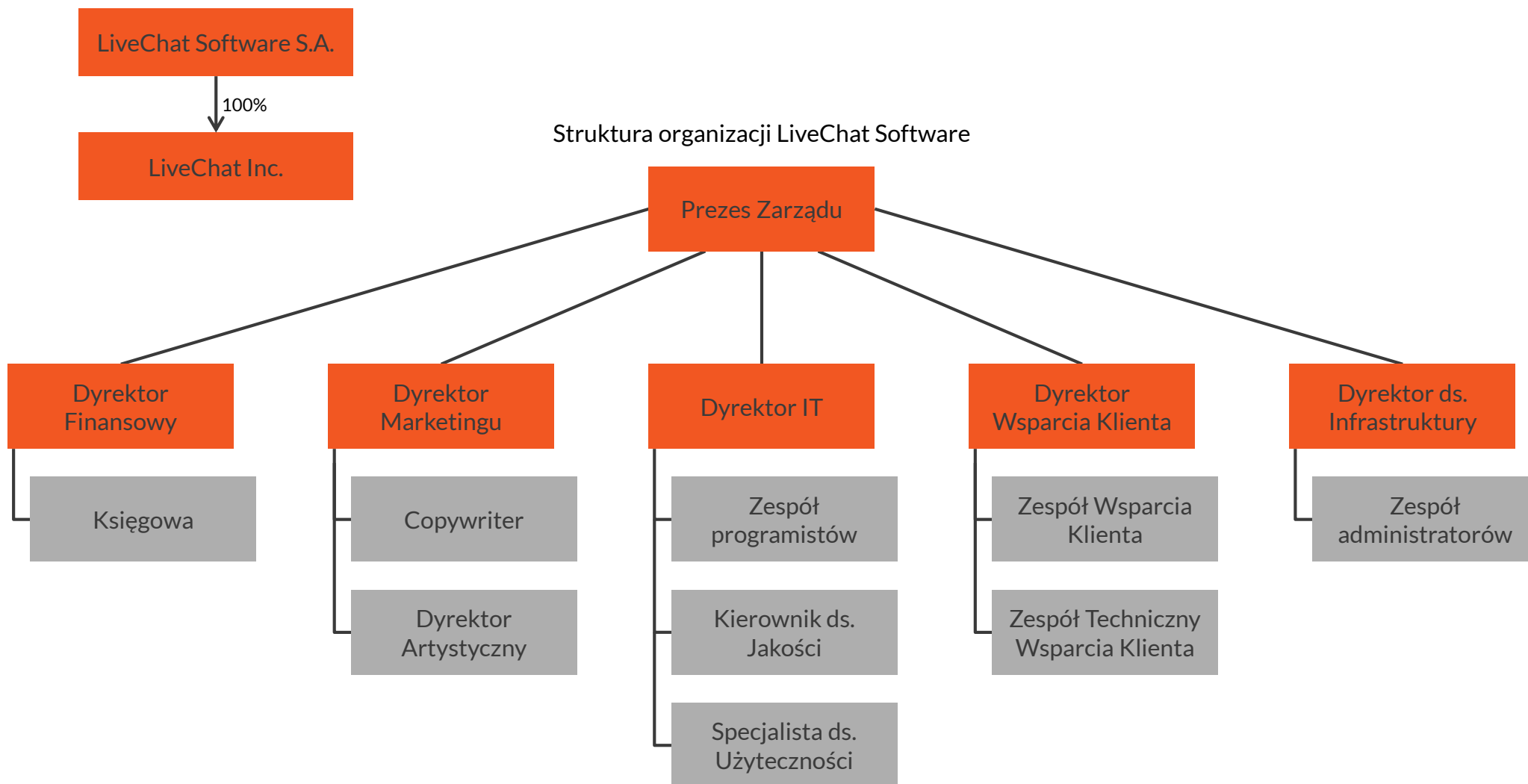
Pod koniec 2014 roku finansowego, Spółka przeprowadziła zmiany w swojej ofercie abonamentowej, rozszerzając ją o dwa nowe plany. Abonament „Enterprise Plus” jest adresowany do największych firm. Plan „Starter” – do najmniejszych klientów, którzy nie potrzebują m.in. zaawansowanych narzędzi analitycznych. Wprowadzenie nowych taryf będzie miało pozytywny wpływ na konkurencyjność Spółki na rynku i jest odpowiedzią na oczekiwania klientów.

W związku z rozwojem organizacji i związanym z tym zwiększeniem zatrudnienia, Spółka zmieniła miejsce prowadzenia działalności. Od 1 czerwca 2015 r. działa pod adresem: al. Dębowa 3, 53-134 Wrocław

# 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

## 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.

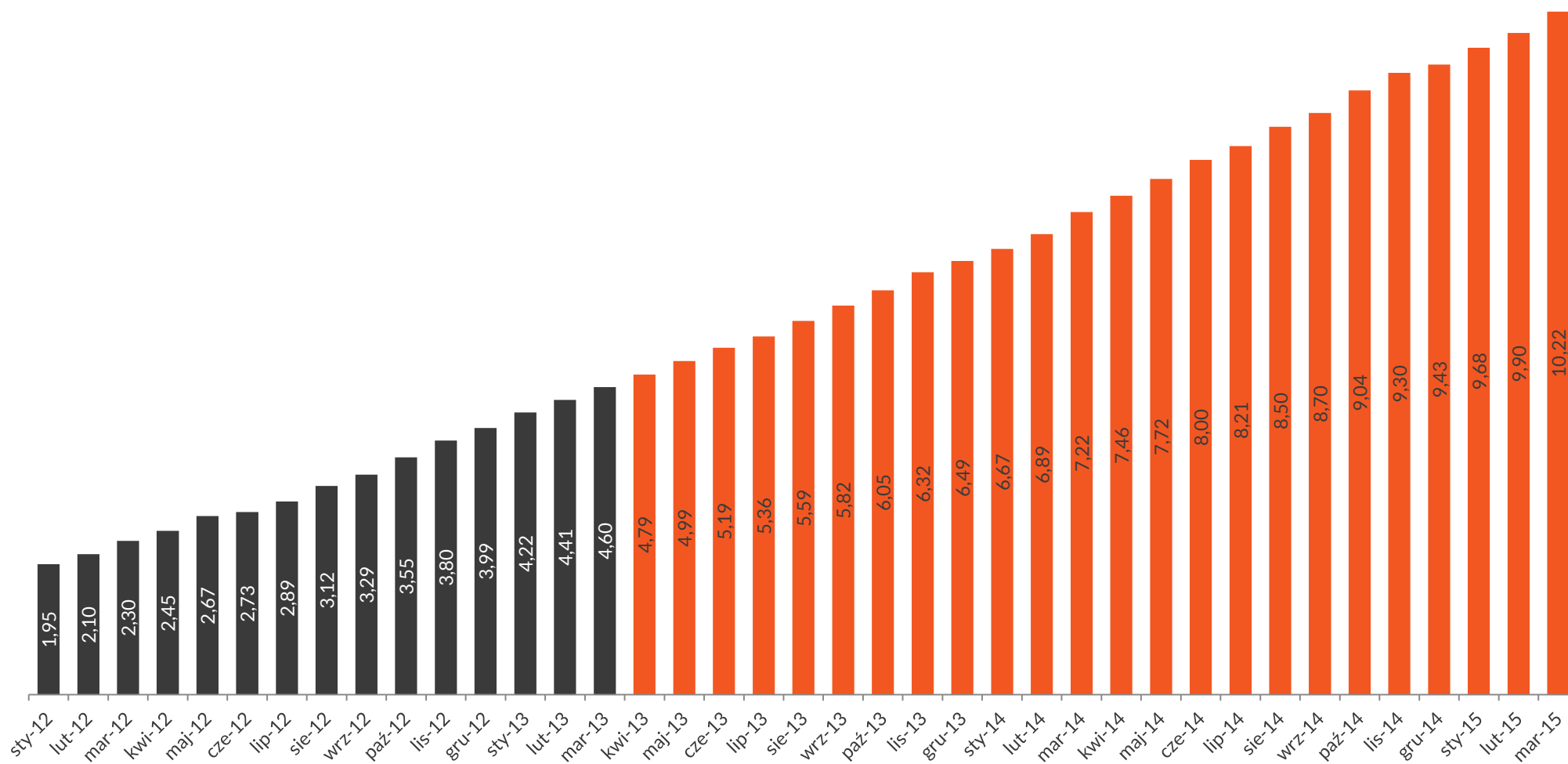
Bieżąca działalność Spółki skupiona jest na dalszym udoskonalaniu produktu LiveChat przez zespół deweloperów, oferowaniu najwyższej jakości obsługi klienta oraz tworzeniu nowych kanałów pozyskiwania klientów. Sprawdzony model biznesowy Emitenta zakłada marginalny koszt pozyskania klienta bliski zeru. 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.

# Opis działalności Grupy Kapitałowej LiveChat Software

Opis działalności prowadzonej przez Grupę

## Liczba klientów





# Opis działalności Grupy Kapitałowej LiveChat Software

## 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. Większość w globalnym rynku SaaS stanowią rynki Ameryki Północnej, a w szczególności Stany Zjednoczone, które stanowią ok. 60% 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

## 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.

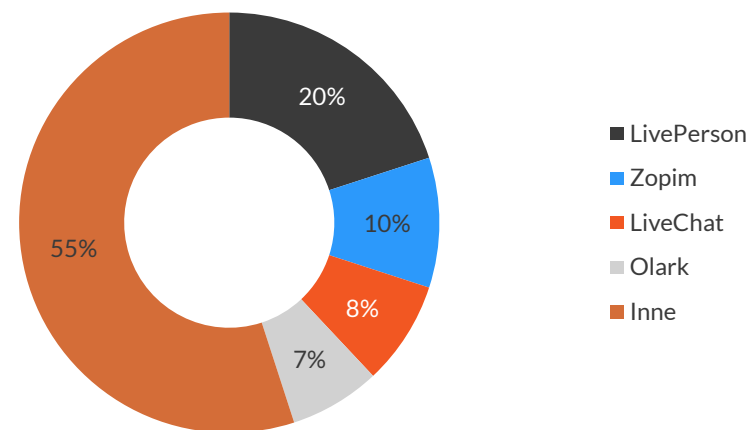
Najwyższą stopę wzrostu wartości rynku w latach 2011-12 odnotował region Ameryki Środkowej i Południowej (+26,8%) osiągając wartość 419,7 mln USD, głównie za sprawą rozwoju rynku w Brazylii i w Meksyku. Pozytywną perspektywę rozwoju rynku potwierdzają dane z ankiety przeprowadzonej wśród kluczowych pracowników 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. wyniosła 291 mld USD (średnioroczny wzrost w latach 2012-2017 na poziomie 9,9%).

Szacunkowa struktura globalnego rynku dostawców oprogramowania typu livechat (wg liczby klientów)



# Opis działalności Grupy Kapitałowej LiveChat Software

## 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](http://www.authorize.net) prowadzonego przez z CyberSource Corporation HQ z siedzibą w San Francisco, USA, pełniącego funkcję pośrednika przeprowadzającego od strony technicznej płatności 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](http://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](http://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 tejszy 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](http://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 2014 r. obr. opłaty wyniosły 128.545,79 USD, wobec 79.084,34 USD w 2013 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

## Informacje o zawartych umowach

### Umowy znaczące dla działalności Grupy Kapitałowej

Warunki umowy wymieniają przypadku zwalniające 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 2014 r. obr. Koszty związane z omawianą umową wyniosły 319.257,92 USD, a w 2013 r. obr. – 160.355,23 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 69.746,55 USD, wobec 45.005,07 USD w roku obrotowym zakończonym 31 marca 2013 r.

Warunki korzystanie z serwisu w szczególności zawierają szereg włączeń 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

## 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 2015 r. przychody ze sprzedaży LiveChat Inc. wyniosły 32.126.394,26 zł, a łączna wartość kosztów refakturowanych przez LiveChat Inc. wyniosła 5.074.419,35 zł. Wartość opisanej powyżej marży należnej spółce LiveChat Inc. wyniosła 91.929,69 zł. W 2013 r. obr. wartości te wyniosły odpowiednio: 18.099.532,75 zł, 2.971.389,31 zł oraz 46.982,22 zł.

[PLN]	2014 r. obr.	2013 r. obr.
Przychody ze sprzedaży do LiveChat Inc	32 126 394,26	18 099 532,75
Koszty zakupionych usług od LiveChat Inc	5 074 419,35	2 971 389,31

### Zaciągnięte i wypowiedziane umowy kredytów i pożyczek

W okresie od 1 kwietnia 2014 r. do 31 marca 2015 r. Spółka nie posiadała umów kredytów i pożyczek.

### Udzielone pożyczki

Spółka dominująca w poprzednich latach udzieliła pożyczek kluczowemu personelowi kierowniczemu.

Do 31 marca 2015 r. pozycje te zostały 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 posiadała zawartych umów o współpracy lub kooperacji.

### Umowy ubezpieczenia

Grupa nie posiada umów tego rodzaju.

# Opis działalności Grupy Kapitałowej LiveChat Software

## Informacje o zawartych umowach

### Umowy zawarte pomiędzy Akcjonariuszami Jednostki Dominującej

#### Umowa Porozumienie Akcjonariuszy Podmiot Dominujący

Porozumienie zawarte 11 grudnia 2013 r. pomiędzy grupą akcjonariuszy w skład której wchodzi Mariusz Ciepły, Urszula Jarzębowska, Maciej Jarzębowski, Szymon Klimczak, Krzysztof Górski i Jakub Sitarz. Na mocy porozumienia w sprawie wspólnego głosowania zobowiązali się do:

- działania w ramach Emitenta w sposób zgodny i lojalny,
- wspólnego działania zmierzającego do dalszego rozwoju Emitenta,
- zachowania przez okres obowiązywania niniejszego porozumienia większościowego pakietu akcji Emitenta,
- wzajemnego informowania się o posiadanej ilości akcji Spółki oraz o każdym zamiarze nabycia lub zbycia akcji akcjonariusza reprezentanta,
- informowania akcjonariusza reprezentanta o zamiarze nabycia lub zbycia akcji Emitenta, nie później niż w następnym dniu roboczym po dokonanej czynności zbycia lub nabycia akcji Emitenta,
- zgodnego głosowania na Walnych Zgromadzeniach Spółki we wszystkich sprawach objętych porządkiem obrad danego Walnego Zgromadzenia.

Dodatkowo członkowie porozumienia zobowiązali się wzajemnie do niezbywania akcji Emitenta przez okres 36 miesięcy od dnia dokonania przydziału Akcji Sprzedawanych w ofercie publicznej bez uprzedniej zgody reprezentanta, którym został ustanowiony Mariusz Ciepły. Na wypadek zamiaru zbycia akcji akcjonariuszom objętym porozumieniem przysługiwać będzie prawo do pierwszeństwa nabycia akcji

## Nakłady inwestycyjne poniesione w 2014 r. obr.

### Poniesione nakłady inwestycyjne

W okresie sprawozdawczym Grupa poniosła nakłady inwestycyjne na zakup środków trwałych w wysokości 213.188,33 zł.

### Ważniejsze osiągnięcia w dziedzinie badań i rozwoju

W trakcie roku finansowego Grupa zakończyła prace nad kolejną wersją produktu LiveChat oraz wdrożyła nowe plany abonamentowe.

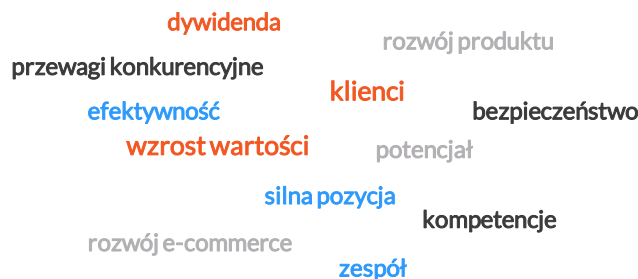
# Opis działalności Grupy Kapitałowej LiveChat Software

## 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

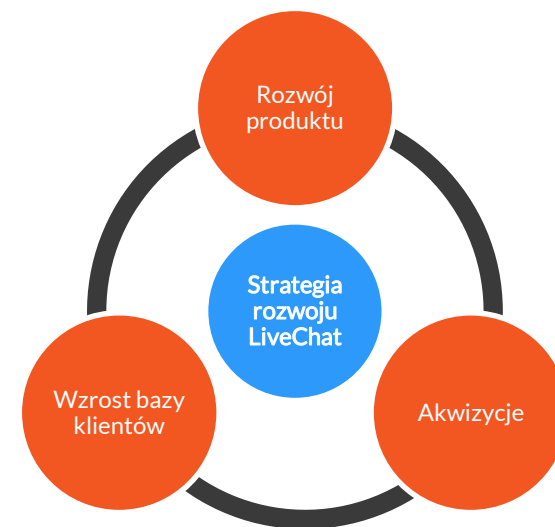
Spółka zakłada dalszy dynamiczny wzrost liczby klientów w oparciu o:

- 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% płać

od wysokości opłat dokonywanych przez każdego poleconego klienta przez cały okres posiadania przez klienta wykupionej usługi. Około 450 obecnie aktywnych płatnych licencji zostało pozyskanych poprzez program partnerski.

#### Akwizycje

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



### Czynniki wpływające na wynik Spółki

Kluczowy wpływ na wyniki finansowe Spółki ma liczba klientów. Klientami Spółki są, firmy posiadające strony internetowe. O ostatecznym przychodzie przypadającym na jednego klienta, decyduje plan abonamentowy wybrany przez klienta, oraz liczba wykupionych stanowisk w tym planie.

Zdecydowana większość przychodów LiveChat Software jest generowana w USD. Natomiast koszty są ponoszone w USD (m.in. infrastruktura informatyczna) oraz PLN (m.in. koszty pracy).

# Opis działalności Grupy Kapitałowej LiveChat Software

## 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. wyniła 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, osiągnięte 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

## 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 ograniczania 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 efekcie zarejestrowano w USA znak słowno-graficzny zawierający wyrażenie „LiveChat”.

Znak słowno-graficzny "LiveChat" został również zarejestrowany przez Urząd Patentowy RP.

# Opis działalności Grupy Kapitałowej LiveChat Software

## Perspektywy rozwoju

### Ryzyka związane z działalnością 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. Ustawa nie została przyjęta przez Senat, natomiast w lutym 2015 r. projekt ustawy został ponownie zgłoszony. Ostateczny kształt i termin wejścia w życie Ustawy jest nadal nie wiadomy.

#### **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

## 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 przegranej 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 całość 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

## 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 2014 r. obrotowy

### Rachunek zysków i strat

[PLN]	2014 r. obr.	2013 r. obr.	Zmiana
<b>Przychody ze sprzedaży</b>	<b>33 043 945,22</b>	<b>18 941 131,62</b>	<b>74,5%</b>
Koszt sprzedanych produktów, towarów i materiałów	5 080 301,88	3 955 081,44	28,4%
Zysk (strata) brutto ze sprzedaży	27 963 643,34	14 986 050,17	86,6%
Koszty sprzedaży	2 636 392,66	1 207 501,78	118,3%
Koszty ogólnego zarządu	2 048 865,41	1 937 625,29	5,7%
Zysk (strata) ze sprzedaży	23 278 385,27	11 840 923,10	96,6%
Pozostałe przychody operacyjne	13 235,43	231 393,65	-94,3%
Pozostałe koszty operacyjne	97 814,10	9 076,81	977,6%
<b>Zysk (strata) na działalności operacyjnej</b>	<b>23 193 806,60</b>	<b>12 063 239,94</b>	<b>92,3%</b>
Przychody finansowe	115 430,45	59 619,91	93,6%
Koszty finansowe	164 678,17	11 448,55	1 338,4%
Zysk ze sprzedaży udziałów jednostek podporządkowanych	-	-	-
Zysk (strata) przed opodatkowaniem	23 144 558,88	12 111 411,30	91,1%
Podatek dochodowy	4 587 419,75	2 410 919,03	90,3%
<b>Zysk (strata) netto</b>	<b>18 557 139,13</b>	<b>9 700 429,27</b>	<b>91,3%</b>

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

Przekroczenie prognozy i ostateczne wyniki finansowe to efekt czynników, które pozytywnie wpłynęły na postawę Spółki. Zarząd za najważniejsze uważa, szybkie tempo pozyskiwania nowych klientów, oraz umocnienie się dolara amerykańskiego (USD) w stosunku do złotego (PLN). W pierwotnej prognozie przyjęto kurs pary walutowej USD/PLN na poziomie 3,08, kursy innych par walutowych nie mają istotnego wpływu na wyniki Emitenta.

# Sytuacja finansowa Grupy Kapitałowej LiveChat Software

## Prezentacja wyników skonsolidowanych za 2014 r. obrotowy

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

[PLN]	31 marca 2015 r.	31 marca 2014 r.	Zmiana
<b>Aktywa trwałe</b>	<b>3 930 848,56</b>	<b>3 100 731,12</b>	<b>26,8%</b>
Wartości niematerialne i prawne	3 056 959,05	1 206 507,26	153,4%
Wartość firmy jednostek podporządkowanych	-	-	-
Rzeczowe aktywa trwałe	354 878,21	380 694,21	-6,8%
Należności długoterminowe	47 270,86	0,00	-
Inwestycje długoterminowe	-	-	-
Długoterminowe rozliczenia międzyokresowe	471 740,44	1 513 529,65	-68,8%
<b>Aktywa obrotowe</b>	<b>17 357 278,86</b>	<b>9 810 878,31</b>	<b>76,9%</b>
Zapasy	-	-	-
Należności krótkoterminowe	2 141 695,76	1 441 672,29	48,6%
Inwestycje krótkoterminowe	15 158 080,38	8 333 947,61	81,9%
Środki pieniężne i inne aktywa pieniężne	15 158 080,38	8 226 778,86	84,3%
Krótkoterminowe rozliczenia międzyokresowe	57 502,72	35 258,42	63,1%
<b>Aktywa ogółem</b>	<b>21 288 127,42</b>	<b>12 911 609,43</b>	<b>64,9%</b>

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 2014 r. obrotowy

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

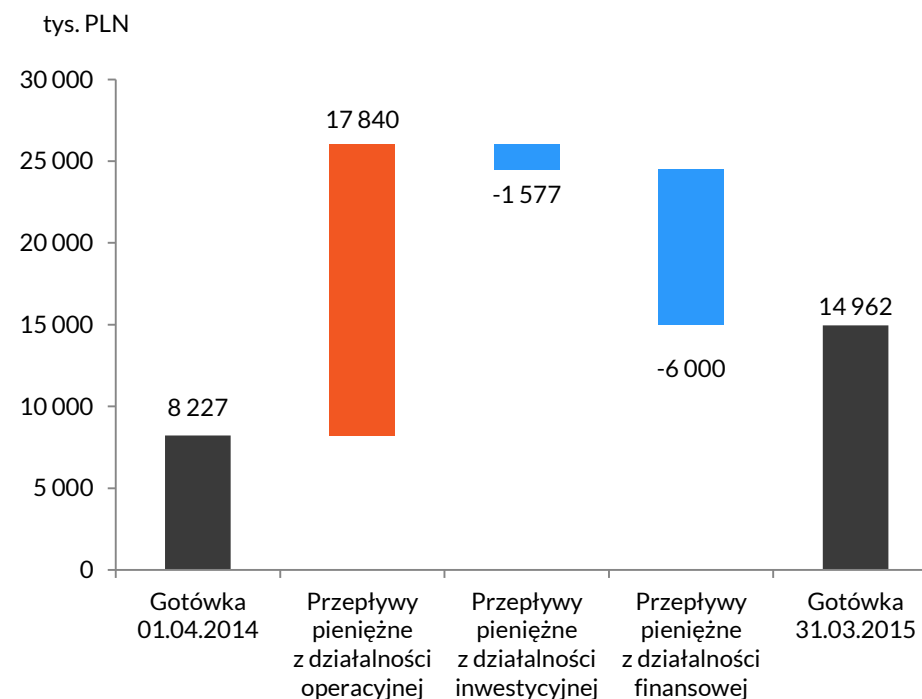
[PLN]	31 marca 2015 r.	31 marca 2014 r.	Zmiana
<b>Kapitał (fundusz) własny</b>	<b>19 738 883,50</b>	<b>10 711 015,04</b>	<b>84,3%</b>
Kapitał podstawowy	515 000,00	514 999,99	0,0%
Kapitał zapasowy	621 016,31	493 131,55	25,9%
Różnice kursowe z przeliczenia	-3 033,72	-2 678,68	13,3%
Zysk (strata) z lat ubiegłych	48 761,78	5 069,91	861,8%
Zysk (strata) netto roku obrotowego	18 557 139,13	9 700 492,27	91,3%
<b>Zobowiązania i rezerwy na zobowiązania</b>	<b>1 549 243,92</b>	<b>2 200 594,40</b>	<b>-29,6%</b>
Rezerwy na zobowiązania	3 753,52	5 928,42	-36,7%
Zobowiązania długoterminowe	-	-	-
<b>Zobowiązania krótkoterminowe</b>	<b>1 545 490,40</b>	<b>2 194 665,98</b>	<b>-29,6%</b>
Wobec jednostek powiązanych	-	-	-
Wobec pozostałych jednostek	1 545 490,40	2 194 665,98	-29,6%
<b>Pasywa ogółem</b>	<b>21 288 127,42</b>	<b>12 911 609,43</b>	<b>64,9%</b>

# Sytuacja finansowa Grupy Kapitałowej LiveChat Software

## Prezentacja wyników skonsolidowanych za 2014 r. obrotowy

### Sytuacja pieniężna Grupy Kapitałowej LiveChat Software

[PLN]	1 kwietnia 2014 r. - 31 marca 2015 r.	1 kwietnia 2013 r. - 1 stycznia 2014 r.	Zmiana
Zysk (strata) przed opodatkowaniem	18 557 139,13	9 700 492,27	91,3%
Korekty razem	-716 720,64	1 439 155,00	-149,8%
<b>Przepływy pieniężne netto z działalności operacyjnej</b>	<b>17 840 418,49</b>	<b>11 139 647,27</b>	<b>60,2%</b>
Wpływy	107 168,75	3 692 662,00	-97,1%
Wydatki	1 684 529,24	1 960 765,00	-14,1%
<b>Przepływy pieniężne netto z działalności inwestycyjnej</b>	<b>-1 577 360,49</b>	<b>1 731 897,00</b>	<b>-191,1%</b>
Dywidendy wypłacone	-9 527 500,00	-6 000 000,00	58,8%
<b>Przepływy pieniężne netto z działalności finansowej</b>	<b>-9 527 500,00</b>	<b>-6 000 000,00</b>	<b>58,8%</b>
<b>Przepływy pieniężne netto razem</b>	<b>6 735 558,00</b>	<b>6 871 544,27</b>	<b>-2,0%</b>
Środki pieniężne na początek okresu	8 226 778,86	1 355 234,59	507,0%
<b>Środki pieniężne na koniec okresu</b>	<b>15 158 080,38</b>	<b>8 226 779,86</b>	<b>84,3%</b>





# Sytuacja finansowa Grupy Kapitałowej LiveChat Software

## Prezentacja wyników skonsolidowanych za 2014 r. obrotowy

### Polityka dywidendy

Polityka dywidendy, opisana w Prospekcie Emisyjnym, zakłada, że Zarząd Emitenta 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.

Ostateczną decyzję w przedmiocie podziału zysku netto Spółki corocznie będzie podejmować Zwyczajne Walne Zgromadzenie.

### Podstawowe wskaźniki

W 2014 roku finansowym podstawowe czynniki finansowe Grupy kształtowały się następująco:

Rentowność EBITDA 72,7%, rentowność na działalności operacyjnej (EBIT) 70,2% a rentowność netto 56,2%.

W tym okresie rentowność kapitałów własnych (ROE) wyniosła 94,0% a rentowność aktywów (ROA) 87,2%.

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

	2013r. obr	2014r. obr.
Rentowność EBITDA	66,6%	72,7%
Rentowność operacyjna	63,7%	70,2%
Rentowność netto	51,2%	56,2%
Rentowność kapitałów własnych	90,6%	94,0%
Rentowność aktywów	75,1%	87,2%
Wskaźnik płynności bieżącej	4,5	11,2
Wskaźnik płynności szybkiej	4,5	11,2
Wskaźnik płynności gotówkowej	3,7	9,8

\* Definicje wskaźników zamieszczone zostały na str. 40

### 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 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 (zakończony 31 marca 2015 r.). Poniższa tabela zawiera prognozowane dane, stopień ich realizacji w 2014 roku finansowym oraz porównywalne dane historyczne.

[tys. PLN]	2011 r. obr.	2012 r. obr.	2013 r. obr.	Prognoza na 2014 r. obr.	2014 r. obr.	Stopień realizacji prognozy na 2014 r. obr.
Przychody ze sprzedaży	5 480	11 186	18 941	25 317	33 044	130,5%
EBITDA	3 266	7 332	12 614	18 948	24 038	126,9%
Zysk netto	2 396	5 661	9 700	14 904	18 509	124,2%

### Założenia do prognozy finansowej za rok obrotowy zakończony 31 marca 2015 r.

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 przewidywało się zmian stawek amortyzacyjnych dla poszczególnych grup środków trwałych w prognozowanym okresie.
- V. Nie planowano zaciągania zobowiązań finansowych.
- VI. Prognozowany cykl konwersji gotówki miał być równy historycznym wartościom w okresie objętym prognozą.

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 wynosiła 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.

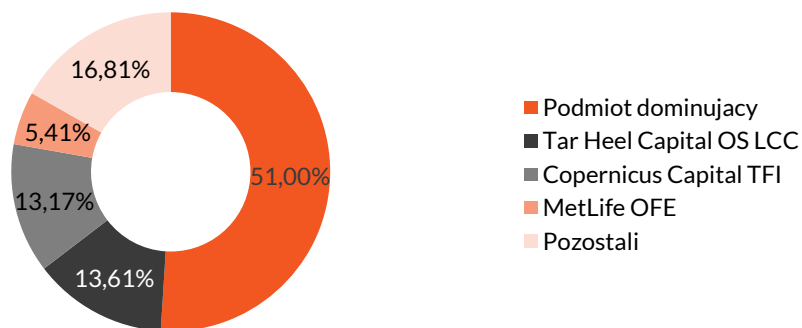
# Informacje o akcjach i akcjonariacie

## 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 2015 r.



Na dzień sporządzenia Raportu, Spółka posiada informacje nt. jednego porozumienia zawartego przez Akcjonariuszy co do wspólnego głosowania. Jest to:

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

	Akcjonariusz	Liczba głosów na WZ	Udział w głosach na WZ
Podmiot dominujący	Mariusz Ciepły	4 479 116	17,36%
	Maciej Jarzębowski	3 270 366	12,66%
	Jakub Sitarz	3 284 041	12,72%
	Urszula Jarzębowska	1 210 250	4,70%
	Szymon Klimczak	517 002	2,00%
	Krzysztof Górski	372 000	1,57%
	<b>Razem</b>	<b>13 132 775</b>	<b>51,00%</b>
	Tar Heel Capital OS LLC	3 505 526	13,61%
	Copernicus Capital TFI (poprzez zarządzane fundusze)	3 391 199	13,17%
	MeLife OFE	1 392 904	5,41%
	<b>Pozostali</b>	<b>4 327 596</b>	<b>16,81%</b>

# Informacje o akcjach i akcjonariacie

## Zmiany w strukturze akcjonariatu

W trakcie 2014 roku obrotowego, a w także okresie bieżącego roku, do momentu opublikowania niniejszego raportu miały miejsce szereg zmian w Akcjonariacie:

W wyniku oferty publicznej zakończonej w 2014 roku obrotowym, nowi akcjonariusze objęli akcje stanowiące 12,6% 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%

W dniu 18 września 2014 r., Spółka otrzymała zawiadomienie, od MetLife PTE S.A. (d. Amplico PTE S.A.), dotyczące przekroczenia progu 5 proc. głosów na Walnym Zgromadzeniu Spółki przez MetLife Otwarty Fundusz Emerytalny (d. Amplico OFE).

MetLife Otwarty Fundusz Emerytalny przekroczył poziom 5 proc. głosów na Walnym Zgromadzeniu Spółki w wyniku transakcji w dniu 10 września 2014 r. Bezpośrednio przed tą transakcją był w posiadaniu 1 266 904 akcji Spółki dających 4,92% głosów na Walnym Zgromadzeniu. Po jej przeprowadzeniu posiada 1 392 904 akcji dających 5,41% głosów na Walnym Zgromadzeniu.

W dniu 24 listopada 2014 r., Emitent otrzymał od spółki pod firmą THC Fund Management Ltd z siedzibą w Nikozji, 33 Amfitritis Street, Office 102, Eritheia Court, 1087, Nikozja, Cypr (dalej jako „THC”), która występuje również w imieniu spółki pod firmą INNER INVESTMENT LIMITED z siedzibą w Nikozji, 33 Amfitritis Street, Office 102, Eritheia Court, 1087, Nikozja, Cypr (dalej jako „Inner Investment”), spółki pod firmą TF ASSETS MANAGEMENT LIMITED z siedzibą w Nikozji, 33 Amfitritis Street, Office 102, Eritheia Court, 1087, Nikozja, Cypr (dalej jako „TF”) oraz spółki pod firmą Tar Heel Capital OS LLC z siedzibą w Północnej Karolinie, 405 North Street, Chapel Hill NC 27514 Północna Karolina, USA (dalej jako „THC OS LLC”) zawiadomienie sporządzone w oparciu o art. 87 ust. 3 oraz ust. 1 pkt 5 i 6 w zw. z art. 69 ust. 1 pkt 2 Ustawy, w którym THC poinformował Emitenta o rozwiązaniu w dniu 24 listopada 2014 r. porozumienia zawartego w dniu 11 grudnia 2013 r. przez THC, Inner Investment, TF oraz THC OS LLC.

W dniu 26 listopada 2014 r. Emitent otrzymał zawiadomienie od Pana Grzegorza Bielowickiego (dalej jako „Akcjonariusz”) oraz spółki pod firmą THC Fund Management Ltd z siedzibą w Nikozji, 33 Amfitritis Street, Office 102, Eritheia Court, 1087, Nikozja, Cypr (zwanej dalej jako „THC”), którzy na podstawie art. 69a ust. 1 pkt 3 w zw. z art. 69 ust. 1 oraz 69 ust. 1 pkt 1 Ustawy przekazali Spółce informację o przeprowadzonej w dniu 25 listopada 2014 r. poza rynkiem regulowanym transakcji pomiędzy Akcjonariuszem a THC, w ramach której Akcjonariusz nabył od THC 2.936.405 (słownie: dwa miliony dziewięćset trzydzieści sześć tysięcy czterysta pięć) akcji Spółki reprezentujących 11,40% kapitału zakładowego Spółki, dających prawo do 2.936.405 (słownie: dwa miliony dziewięćset trzydzieści sześć tysięcy czterysta pięć) głosów na Walnych Zgromadzeniach Spółki stanowiących 11,40% ogólnej liczby głosów Spółki (zwanej dalej jako „Transakcja”).

W wyniku Transakcji:

1. Akcjonariusz nabył akcje Spółki w liczbie powodującej bezpośrednie zwiększenie przez niego stanu posiadania akcji Spółki powyżej progu 10% ogólnej liczby głosów Spółki przy jednoczesnym zmniejszeniu przez niego stanu pośredniego posiadania akcji Spółki poniżej 5% ogólnej liczby głosów Spółki;
2. THC zmniejszyła bezpośrednio stan posiadania akcji Spółki poniżej progu 5% ogólnej liczby głosów Spółki.

Przed przeprowadzeniem Transakcji Akcjonariusz bezpośrednio nie posiadał akcji Spółki, zaś pośrednio – poprzez zależną wobec niego THC – posiadał 2.936.405 (słownie: dwa miliony dziewięćset trzydzieści sześć tysięcy czterysta pięć) akcji Spółki reprezentujących 11,40% kapitału zakładowego Spółki, dających prawo do 2.936.405 (słownie: dwa miliony dziewięćset trzydzieści sześć tysięcy czterysta pięć) głosów na Walnych Zgromadzeniach Spółki stanowiących 11,40% ogólnej liczby głosów Spółki.

# Informacje o akcjach i akcjonariacie

## Zmiany w strukturze akcjonariatu

Przed przeprowadzeniem Transakcji THC bezpośrednio posiadała 2.936.405 (słownie: dwa miliony dziewięćset trzydzieści sześć tysięcy czterysta pięć) akcji Spółki reprezentujących 11,40% kapitału zakładowego Spółki, dających prawo do 2.936.405 (słownie: dwa miliony dziewięćset trzydzieści sześć tysięcy czterysta pięć) głosów na Walnych Zgromadzeniach Spółki stanowiących 11,40% ogólnej liczby głosów Spółki. Nie występowały podmioty zależne wobec THC, które przed Transakcją posiadały akcje Spółki.

Po przeprowadzeniu Transakcji Akcjonariusz bezpośrednio posiada 2.936.405 (słownie: dwa miliony dziewięćset trzydzieści sześć tysięcy czterysta pięć) akcji Spółki reprezentujących 11,40% kapitału zakładowego Spółki, dających prawo do 2.936.405 (słownie: dwa miliony dziewięćset trzydzieści sześć tysięcy czterysta pięć) głosów na Walnych Zgromadzeniach Spółki stanowiących 11,40% ogólnej liczby głosów Spółki, zaś pośrednio nie posiada akcji Spółki.

Po przeprowadzeniu Transakcji THC pośrednio ani bezpośrednio nie posiada akcji Spółki.

W dniu 14 stycznia 2015 r. Spółka otrzymała zawiadomienie o przekroczeniu przez Copernicus Capital Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych, progu 5% głosów w kapitale zakładowym oraz w ogólnej liczbie głosów na Walnym Zgromadzeniu Emitenta.

Zawiadomienie złożono w trybie art. 87 ust. 1 pkt 2 lit. A) w zw. z art. 69 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 29 lipca 2005 r. o ofercie publicznej i warunkach wprowadzania instrumentów finansowych do zorganizowanego systemu obrotu oraz o spółkach publicznych (Ustawa).

Capital Copernicus Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych poinformowało, że przekroczenie progu jest efektem zwiększenia posiadania stanu posiadania przez zarządzane przez niego fundusze:

- FULCRUM Fundusz Inwestycyjny Zamknięty (Fundusz 1)
- FALCON Fundusz Inwestycyjny Zamknięty (Fundusz 2)
- NAPOLEON Fundusz Inwestycyjny Zamknięty (Fundusz 3)

I nastąpiło w efekcie przeprowadzonych w dniu 13 stycznia 2015 r., poza rynkiem regulowanym, trzech transakcji w ramach których:

- Fundusz 1 nabył 1.030.000 akcji Spółki reprezentujących 4% kapitału zakładowego i dających prawo do 1.030.000 głosów na Walnym Zgromadzeniu.
- Fundusz 2 nabył 515.755 akcji Spółki reprezentujących 2% kapitału zakładowego i dających prawo do 515.755 głosów na Walnym Zgromadzeniu.
- Fundusz 3 nabył 951.965 akcji Spółki reprezentujących 3,70% kapitału zakładowego i dających prawo do 951.965 głosów na Walnym Zgromadzeniu.

Przed transakcją żaden z funduszy nie posiadał akcji Spółki. Po ich przeprowadzeniu posiadają łącznie 2.497.720 akcji Emitenta, reprezentujących 9,70% kapitału spółki i dających prawo do 2.497.720 głosów na Walnym Zgromadzeniu.

W dniu 14 stycznia 2015 r. Spółka otrzymała zawiadomienie od pana Grzegorza Bielowickiego dotyczące obniżenia przez niego zaangażowania w kapitale Spółki poniżej progu 10% głosów na Walnym Zgromadzeniu Emitenta.

Zmniejszenie stanu posiadania akcji Spółki poniżej progu 10% ogólnej liczby głosów nastąpiło w wyniku przeprowadzonej w dniu 13 stycznia 2015 r. poza rynkiem regulowanym transakcji, w ramach której Akcjonariusz zbył 1.030.000 akcji Spółki reprezentujących 4,00% kapitału zakładowego Spółki, dających prawo do 1.030.000 głosów na Walnych Zgromadzeniach Spółki stanowiących 4,00% ogólnej liczby głosów Spółki.

Przed przeprowadzeniem Transakcji Akcjonariusz:

1. bezpośrednio posiadał 2.936.405 akcji Spółki reprezentujących 11,40% kapitału zakładowego Spółki, dających prawo do 2.936.405 głosów na Walnych Zgromadzeniach Spółki stanowiących 11,40% ogólnej liczby głosów Spółki;
2. pośrednio nie posiadał akcji Spółki.

Po dokonaniu Transakcji Akcjonariusz:

1. bezpośrednio posiada 1.906.405 akcji Spółki reprezentujących 7,40% kapitału zakładowego Spółki, dających prawo do 1.906.405 głosów na Walnych Zgromadzeniach Spółki stanowiących 7,40% ogólnej liczby głosów Spółki.
2. pośrednio nie posiada akcji Spółki.

W dniu 23 marca 2015 r. Spółka otrzymała zawiadomienie od pana Grzegorza Bielowickiego dotyczące obniżenia przez niego zaangażowania w kapitale Spółki poniżej progu 5% głosów na Walnym Zgromadzeniu Emitenta. Zawiadomienie zostało wysłane w trybie art. 69 ust. 1 pkt 2 ustawy z dnia 29 lipca 2005 r. o ofercie publicznej i warunkach wprowadzania instrumentów finansowych do zorganizowanego systemu obrotu oraz o spółkach publicznych.

Zmniejszenie stanu posiadania akcji Spółki poniżej progu 5% ogólnej liczby głosów Spółki nastąpiło w wyniku przeprowadzonej w dniu 20 marca 2015 r. poza rynkiem regulowanym transakcji, w ramach której Akcjonariusz zbył 1.906.405 (słownie: jeden milion dziewięćset sześć tysięcy czterysta pięć) akcji Spółki reprezentujących 7,40% kapitału zakładowego Spółki, dających prawo do 1.906.405 (słownie: jeden milion dziewięćset sześć tysięcy czterysta pięć) głosów na Walnych Zgromadzeniach Spółki stanowiących 7,40% ogólnej liczby głosów Spółki (zwanej dalej jako „Transakcja”).

Przed przeprowadzeniem Transakcji Akcjonariusz:

1. bezpośrednio posiadał 1.906.405 (słownie: jeden milion dziewięćset sześć tysięcy czterysta pięć) akcji Spółki reprezentujących 7,40% kapitału zakładowego Spółki, dających prawo do 1.906.405 (słownie: jeden milion dziewięćset sześć tysięcy czterysta pięć) głosów na Walnych Zgromadzeniach Spółki stanowiących 7,40% ogólnej liczby głosów Spółki;

# Informacje o akcjach i akcjonariacie

## Zmiany w strukturze akcjonariatu

2. pośrednio nie posiadał akcji Spółki.

Po dokonaniu Transakcji Akcjonariusz pośrednio ani bezpośrednio nie posiada akcji Spółki.

W dniu 23 marca 2015 r. Spółka otrzymała zawiadomienie o przekroczeniu przez Copernicus Capital Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A. (Fundusz), progu 10% głosów w kapitale zakładowym oraz w ogólnej liczbie głosów na Walnym Zgromadzeniu Emitenta.

Zawiadomienie złożono w trybie art. 87 ust. 1 pkt 2 lit. A) w zw. z art. 69 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 29 lipca 2005 r. o ofercie publicznej i warunkach wprowadzania instrumentów finansowych do zorganizowanego systemu obrotu oraz o spółkach publicznych (Ustawa).

Copernicus Capital Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych poinformowało, że do przekroczenia progu doszło w związku z transakcją nabycia przez fundusz Fulcrum FIZ 1.906.405 akcji Spółki w dniu 20 marca. W jej wyniku fundusz Fulcrum FIZ nabył 1.906.405 akcji spółki stanowiących 7,40% kapitału spółki i uprawniających do analogicznej liczby głosów na Walnym Zgromadzeniu. Transakcję przeprowadzono poza rynkiem regulowanym.

Przed transakcją fundusze zarządzane przez Copernicus Capital Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych posiadały łącznie 2.497.720 akcji Emitenta, reprezentujących 9,70% kapitału spółki i dających prawo do 2.497.720 głosów na Walnym Zgromadzeniu.

W tym:

- fundusz Fulcrum FIZ posiadał bezpośrednio 1.030.000 akcji Emitenta reprezentujących 4,00% kapitału zakładowego i dających prawo do analogicznej liczby głosów na Walnym Zgromadzeniu.
- fundusz Falcon FIZ posiadał 515.755 akcji Spółki reprezentujących 2% kapitału zakładowego i dających prawo do 515.755 głosów na Walnym Zgromadzeniu.
- fundusz Napoleon FIZ posiadał 951.965 akcji Spółki reprezentujących 3,70% kapitału zakładowego i dających prawo do 951.965 głosów na Walnym Zgromadzeniu.

Po jej przeprowadzeniu Fulcrum FIZ posiada bezpośrednio 2.936.405 akcji reprezentujących 11,40% kapitału zakładowego Spółki i uprawniających do analogicznej liczby głosów na Walnym Zgromadzeniu.

Stany posiadania funduszy Napoleon FIZ oraz Falcon FIZ nie uległy zmianie. Łącznie fundusze zarządzane przez Copernicus Capital Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych posiadają, w wyniku transakcji, 4.404.125 akcji Spółki, reprezentujących 17,10% kapitału zakładowego Spółki i uprawniające do 17,10% głosów na Walnym Zgromadzeniu.

W dniu 19 maja 2015 r. Spółka otrzymała zawiadomienie od Copernicus Capital Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A. (TFI), z informacją w związku z transakcjami zbycia przez fundusze Fulcrum, Falcon, Napoleon FIZ akcji spółki pod firmą LiveChat Software S.A. za pośrednictwem domu maklerskiego Trigon S.A. w dniu 14 maja 2015 roku.

Zawiadomienie zostało złożone w trybie art. 87 ust. 1 pkt 2 lit. a) oraz art. 69 ust. 1 pkt 2 oraz ust. 2 pkt 1 lit. a) ustawy z dnia 29 lipca 2005 r. o ofercie publicznej i warunkach wprowadzania instrumentów finansowych do zorganizowanego systemu obrotu oraz o spółkach publicznych.

Zawiadomienie zostało złożone w imieniu funduszy zarządzanych przez TFI: FULCRUM Fundusz Inwestycyjny Zamknięty (Fundusz 1), FALCON Fundusz Inwestycyjny Zamknięty (Fundusz 2), NAPOLEON Fundusz Inwestycyjny Zamknięty (Fundusz 3).

Zgodnie z zawiadomieniem

- Fundusz 1 zmniejszył stan posiadania akcji Spółki poniżej progu 10% ogólnej liczby głosów
- Stan posiadania akcji Spółki łącznie przez fundusze inwestycyjne zarządzane przez TFI (Fundusz 1, Fundusz 2, Fundusz 3) zmniejszył się o więcej niż 2% ogólnej liczby głosów i zmniejszył się poniżej progu 15% ogólnej liczby głosów w spółce.

Zmiany stanu posiadania akcji Spółki nastąpiły w wyniku przeprowadzonych w dniu 14 maja 2015 r. poza rynkiem regulowanym trzech transakcji, w ramach których:

1. Fundusz 1 zbył 675.358 akcji, reprezentujących 2,62% kapitału zakładowego i dających prawo do analogicznej liczby głosów na Walnym Zgromadzeniu.
2. Fundusz 2 zbył 118.621 akcji, reprezentujących 0,46% kapitału zakładowego i dających prawo do analogicznej liczby głosów na Walnym Zgromadzeniu.
3. Fundusz 3 zbył 218.947 akcji, reprezentujących 0,85% kapitału zakładowego i dających prawo do analogicznej liczby głosów na Walnym Zgromadzeniu.

Przed przeprowadzeniem transakcji:

- Fundusz 1 posiadał bezpośrednio 2.936.405 akcji, reprezentujących 11,40% kapitału zakładowego Spółki i dających prawo do analogicznej liczby głosów na Walnym Zgromadzeniu.
- Fundusz 2 posiadał bezpośrednio 515.755 akcji, reprezentujących 2,00% kapitału zakładowego Spółki i dających prawo do analogicznej liczby głosów na Walnym Zgromadzeniu.
- Fundusz 3 posiadał bezpośrednio 951.965 akcji, reprezentujących 3,70% kapitału zakładowego Spółki i dających prawo do analogicznej liczby głosów na Walnym Zgromadzeniu.

Żaden z funduszy nie posiadał akcji Spółki pośrednio, zaś towarzystwem funduszy inwestycyjnych zarządzających każdym z wymienionych funduszy było TFI.

# Informacje o akcjach i akcjonariacie

## Zmiany w strukturze akcjonariatu

Powyższe oznacza, że przed przeprowadzeniem Transakcji, zarządzane przez TFI fundusze (Fundusz 1, Fundusz 2, Fundusz 3) posiadały łącznie 4.404.125 akcji, reprezentujących 17,10% kapitału zakładowego Spółki i dających prawo do 4.404.125 głosów na Walnym Zgromadzeniu, co stanowi 17,10% ogólnej liczby głosów w Spółce.

Po przeprowadzeniu transakcji

- Fundusz 1 posiada bezpośrednio 2.261.047 akcji reprezentujących 8,78% kapitału Spółki dających prawo do analogicznej liczby głosów na Walnym Zgromadzeniu.
- Fundusz 2 posiada bezpośrednio 397.134 akcji reprezentujących 1,54% kapitału Spółki dających prawo do analogicznej liczby głosów na Walnym Zgromadzeniu.
- Fundusz 3 posiada bezpośrednio 733.018 akcji reprezentujących 2,85% kapitału Spółki dających prawo do analogicznej liczby głosów na Walnym Zgromadzeniu.

Żaden z funduszy nie posiadał akcji Spółki pośrednio, zaś towarzystwem funduszy inwestycyjnych zarządzających każdym z wymienionych funduszy było TFI.

Powyższe oznacza, że po przeprowadzeniu Transakcji, fundusze zarządzane przez TFI (Fundusz 1, Fundusz 2, Fundusz 3) posiadają łącznie 3.391.199 akcji, reprezentujących 13,17% kapitału zakładowego Spółki i dających prawo do 3.391.199 głosów na Walnym Zgromadzeniu, co stanowi 13,17% ogólnej liczby głosów w Spółce.

W dniu 19 maja 2015 r. Spółka otrzymała zawiadomienie złożone w imieniu Tar Heel Capital OS, LLC z siedzibą w USA (THC), z informacją o zmianie stanu posiadania akcji Spółki o więcej niż 2% ogólnej liczby głosów oraz zmniejszeniu zaangażowania poniżej progu 15% ogólnej liczby głosów w Spółce.

Zawiadomienie zostało złożone w trybie art. 87 ust. 1 pkt 2 lit. a) oraz art. 69 ust. 1 pkt 2 oraz ust. 2 pkt 1 lit. a) ustawy z dnia 29 lipca 2005 r. o ofercie publicznej i warunkach wprowadzania instrumentów finansowych do zorganizowanego systemu obrotu oraz o spółkach publicznych.

Zmiany stanu posiadania akcji Spółki nastąpiły w wyniku przeprowadzonej w dniu 14 maja 2015 r. poza rynkiem regulowanym Transakcji w ramach której THC OS zbył 1.047.074 akcje Spółki, reprezentujące 4,07% kapitału zakładowego i dających prawo do analogicznej liczby głosów na Walnym Zgromadzeniu.

Przed przeprowadzeniem Transakcji THC OS posiadał

- bezpośrednio 4.552.600 akcji Spółki, reprezentujących 17,68% kapitału zakładowego Spółki i dających prawo do 4.552.600 głosów na Walnym Zgromadzeniu i stanowiących 17,68% ogólnej liczby głosów w Spółce.
- pośrednio nie posiadał akcji Spółki

Po przeprowadzeniu Transakcji

- bezpośrednio posiada 3.505.526 akcji Spółki, reprezentujących 13,61% kapitału zakładowego Spółki i dających prawo do 3.505.526 głosów na Walnym Zgromadzeniu i stanowiących 13,61% ogólnej liczby głosów w Spółce.
- pośrednio nie posiada akcji Spółki

## Potencjalne zmiany w strukturze akcjonariatu, umowy typu lock-up

Porozumienie Akcjonariuszy Podmiot Dominujący W dniu 11 grudnia 2013 r. akcjonariusze Mariusz Ciepły, Urszula Jarzębowska, Maciej Jarzębowski, Szymon Klimczak, Krzysztof Górski i Jakub Sitarz zawarli porozumienie na mocy, którego akcjonariusze zobowiązali się wzajemnie do niezbywania akcji Emitenta przez okres 36 miesięcy od dnia dokonania przydziału Akcji Sprzedawanych bez uprzedniej zgody reprezentanta, którym został ustanowiony Mariusz Ciepły. Na wypadek zamiaru zbycia akcji akcjonariuszom objętym porozumieniem przysługiwać będzie prawo pierwszeństwa nabycia akcji.

## 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.

Przydział Akcji Oferowanych nastąpił 4 kwietnia 2014 r.

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 2014 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 Controllingu Przedsiębiorstw. W trakcie pracy zawodowej ukończyła także studia podyplomowe na kierunku Controlling 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 2014 r. do 31 marca 2015 r.:

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





# 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
Maciej Jarzębowski	Przewodniczący Rady Nadzorczej
Andrzej Różycki	Wiceprzewodniczący Rady Nadzorczej
Grzegorz Jan Bielowiecki	Członek Rady Nadzorczej
Jakub Sitarz	Członek Rady Nadzorczej
Piotr Sulima	Członek Rady Nadzorczej

**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.

**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. pełnił funkcję partnera zarządzającego w Funduszu Private Equity Tar Heel Capital.

**Jakub Sitarz** - Jakub Sitarz posiada wykształcenie wyższe magisterskie. Ukończył Informatykę na Wydziale Elektroniki Politechniki Wrocławskiej we Wrocławiu. Pełni funkcję kluczowego programisty w zespole programistów LiveChat Software.

**Piotr Sulima** - Piotr Sulima posiada wieloletnie doświadczenie sprzedażowe usług B2B zdobyte w kraju i za granicą oraz doświadczenie w consultingu i outsourcingu usług informatycznych. Pełnił funkcję Dyrektora Rozwoju polskiego oddziału międzynarodowej firmy doradczej, a obecnie jest właścicielem firmy consultingowej. Jest absolwentem Uniwersytetu Warszawskiego oraz Szkoły Głównej Handlowej, gdzie jest doktorantem w Kolegium Gospodarki Światowej. Posiada dyplom Master of Business Administration (University of Illinois). Posiada uprawnienia nadane przez Ministra Skarbu do zasiadania w radach nadzorczych spółek Skarbu Państwa.

### Akcje w posiadaniu osób zarządzających i nadzorujących

Poniższa tabela przedstawia liczbę akcji będących w posiadaniu osób zarządzających i nadzorujących na dzień przekazania sprawozdania.

Imię i nazwisko	Funkcja	Liczba akcji
Mariusz Ciepły	Prezes Zarządu	4 479 116
Urszula Jarzębowska	Wiceprezes Zarządu	1 210 250
Maciej Jarzębowski	Przewodniczący Rady Nadzorczej	3 270 366
Jakub Sitarz	Członek Rady Nadzorczej	3 284 041

# 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]	2014 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
<b>RAZEM</b>	<b>20</b>

## 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 2014 r. obr. ze Spółką współpracuje na wyłączność 38 osób. Największe zespoły tworzą programiści (15 osób) oraz dział obsługi klienta, pracujący w modelu 24/7, liczący 13 osób. W zarządzie zasiadają osoby od wielu lat pracujące nad projektem LiveChat. W przeliczeniu na etaty zatrudnienie wyniosło 0.

## Nagrody, wyróżnienia, osiągnięcia

Spółka została nominowana przez Giełdę Papierów Wartościowych w Warszawie do nagrody Federacji Europejskich Giełd Papierów Wartościowych w kategorii „Most internationally-minded newcomer”. Konkurs po raz drugi jest organizowany przez Federację Europejskich Giełd Papierów Wartościowych (FESE) oraz EuropeanIssuers – organizację zrzeszającą większość europejskich emitentów. W FESE reprezentowanych jest 37 europejskich giełd papierów wartościowych, na których notowanych są instrumenty finansowe ponad 9 tys. spółek.

Prezes Zarządu Spółki Mariusz Ciepły został nominowany do Nagrody Polskiej Rady Biznesu im. Jana Wejcherta w kategorii "Innowacja" i został jednym z trzech finalistów. Nagrody im. Jana Wejcherta to jedne z najbardziej prestiżowych nagród biznesowych w Polsce. Przyznawane są ludziom, którzy poprzez swoją działalność w sposób trwały i skuteczny zmieniają na lepsze otaczający nas świat. Osiągają to poprzez swoją działalność biznesową, naukową lub społeczną.

LiveChat Software został nominowany do prestiżowego tytułu „Firma Roku Polskiego Internetu” przyznawanego w konkursie, któremu patronuje redakcja internetSTANDARD. Nominacja dla LiveChat Software została przyznana za „stworzenie narzędzia do proaktywnej komunikacji z klientem. Narzędzia, które bez żadnych kompleksów zdobywa klientów na całym świecie”

Spółka otrzymała tytuł „Diamentu Private Equity 2014” w kategorii „Small Cap”. Jest to wyróżnienie przyznawane najlepszym spółkom współpracującym z funduszami private equity.

## 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**

Przekroczenie prognozy i ostateczne wyniki finansowe to efekt czynników, które pozytywnie wpłynęły na postawę Spółki. Zarząd za najważniejsze uważa, szybkie tempo pozyskiwania nowych klientów, oraz umocnienie się dolara amerykańskiego (USD) w stosunku do złotego (PLN). W pierwotnej prognozie przyjęto kurs pary walutowej USD/PLN na poziomie 3,08, kursy innych par walutowych nie mają istotnego wpływu na wyniki Emitenta.

### **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 finansowego 2014 nie miały wpływu czynniki i zdarzenia nietypowe.

**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**

24 marca 2015 r. Badanie dotyczy okresu od 1 kwietnia 2014 r. do 31 marca 2015 r. Umowa obejmuje również przegląd sprawozdania finansowego za okres od 1 kwietnia 2015 r. do 30 września 2015 r.

**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 biegłe 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](http://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](http://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, 16 czerwca 2015 r.

### Oświadczenie Zarządu w sprawie rzetelności sporządzenia skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy LiveChat Software S.A. za rok finansowy zakończony 31 marca 2015 r.

Zarząd LiveChat Software S.A. oświadcza, że wedle jego najlepszej wiedzy, skonsolidowane sprawozdanie finansowe Spółki za rok finansowy zakończony 31 marca 2015 r. 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 Spółki oraz jej wynik finansowy. Sprawozdanie z działalności zawiera prawdziwy obraz rozwoju, osiągnięć oraz sytuacji Spółki, w tym opis podstawowych ryzyk i zagrożeń.

Prezes Zarządu Mariusz Cieply



Członek Zarządu Urszula Jarzębowska



Wrocław, 16 czerwca 2015 r.

### Oświadczenie Zarządu w sprawie podmiotu uprawnionego do badania skonsolidowanego sprawozdania finansowego LiveChat Software S.A. za rok finansowy zakończony w dniu 31 marca 2015 r.

Zarząd LiveChat Software oświadcza, że podmiot uprawniony do badania skonsolidowanego sprawozdania finansowego Spółki za rok finansowy zakończony w dniu 31 marca 2015 r. tj. HLB M2 Audyt Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, z siedzibą w Warszawie, ul. Rakowiecka 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 2015 r.

Niniejsze sprawozdanie z działalności Zarządu zostało zatwierdzone do publikacji przez Zarząd LiveChat Software S.A. w dniu 16 czerwca 2015 r.

Prezes Zarządu Mariusz Cieply

Handwritten signature of Mariusz Cieply in blue ink.

Członek Zarządu Urszula Jarzębowska

Handwritten signature of Urszula Jarzębowska in blue ink.

# 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 do Akcjonariuszy
Wybrane dane finansowe
Najważniejsze wydarzenia w 2014 r. obr.
Opis organizacji Grupy Kapitałowej
LiveChat Software S.A. jako podmiot dominujący Grupy Kapitałowej LiveChat Software
Opis działalności Grupy Kapitałowej
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**