

**Customer Service World, k.s., Kaštielska 2, 821 05 Bratislava  
spoločnosť je zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu  
Bratislava I., oddiel: Sr, vložka číslo: 898/B**

**IČO: 45 495 220**

---

**VÝROČNÁ SPRÁVA  
Customer Service World, k.s.  
zostavená ku dňu 31.12.2017**

## A - Úvod - všeobecné údaje

Spoločnosť Customer Service World, k.s. má povinnosť auditu podľa § 19 zákona č.431/2002 Z.z. o účtovníctve v znení neskorších predpisov a preto má aj povinnosť vyhotoviť výročnú správu podľa § 20 zákona o účtovníctve.

Táto výročná správa podlieha tiež overeniu audítorom do jedného roka od skončenia účtovného obdobia. Táto výročná správa bude elektronicky uložená do registra účtovných závierok a jeho cestou aj do obchodného registra tak, ako to ustanovuje § 23 ods. 2 a § 23b ods. 4 zákona o účtovníctve.

### 1. **Obchodné meno a sídlo spoločnosti:**

Customer Service World, k.s., Kaštielska 2, 821 05 Bratislava

### 2. **Hlavné činnosti spoločnosti podľa výpisu z obchodného registra:**

kúpa tovaru na účely jeho predaja konečnému spotrebiteľovi (od: 16.04.2010)  
(maloobchod) alebo iným prevádzkovateľom živnosti  
(veľkoobchod)

spprostredkovateľská činnosť v oblasti obchodu (od: 16.04.2010)

spprostredkovateľská činnosť v oblasti služieb (od: 16.04.2010)

spprostredkovateľská činnosť v oblasti výroby (od: 16.04.2010)

činnosť podnikateľských, organizačných a ekonomických  
poradcov (od: 16.04.2010)

administratívne služby (od: 16.04.2010)

prieskum trhu a verejnej mienky (od: 16.04.2010)

organizovanie kurzov, školení a seminárov (od: 16.04.2010)

počítačové služby (od: 16.04.2010)

reklamné a marketingové služby (od: 16.04.2010)

služby súvisiace s počítačovým spracovaním údajov (od: 16.04.2010)

Customer Service World je nákladovo efektívnym špecialistom pre služby v oblasti  
zákazníckeho servisu, predaja a personálneho manažmentu.

Ponúka na mieru šité riešenia, postavené na najmodernejších technológiách.

### 3. **Zoznam členov štatutárnych orgánov spoločnosti, zoznam členov dozorných orgánov spoločnosti:**

Komplementár spoločnosti:

ecuserv, s.r.o., Žilinská 8, 811 05 Bratislava – konateľ Dr. Dr. Fin Martensen

#### 4. **Štruktúra spoločníkov:**

Štruktúra spoločníkov s uvedením absolútnej a relatívnej výšky ich podielov na základnom imaní, podielu na hlasovacích právach a podielu na ostatných položkách vlastného imania, ak sa odlišuje od podielu na základnom imaní:

Spoločníci:

**Komplementár:**

ecuserv, s.r.o., Žilinská 8, 811 05 Bratislava – konateľ Dr. Dr. Fin Martensen

**Komanditista:**

Dr. Dr. Fin Martensen – Halbgasse 3-5/3/27, Wien – výška vkladu 250 EUR

### **B - Genéza a predpoklad budúceho vývoja činnosti spoločnosti**

#### 1. **Vznik spoločnosti:**

Spoločnosť bola založená spoločenskou zmluvou dňa 24.3.2010. Spoločnosť vznikla zápisom do Obchodného registra, ktorý vedie Okresný súd Bratislava I. dňa 16.4.2010.

#### 2. **Stručné zhodnotenie predchádzajúcich dvoch rokov:**

Spoločnosť sa zaoberá v prevažnej miere poskytovaním personálnych služieb.

V roku 2017 oproti roku 2016 zvýšila svoje tržby o 27,54 %.

V budúcnosti plánuje spoločnosť zvýšiť tržby aspoň o 10 % oproti roku 2017.

#### 3. **Postavenie a stabilita spoločnosti na trhu, predpokladaný vývoj:**

Spoločnosť si od svojho vzniku buduje postavenie na trhu, uzavrela dlhodobé obchodné zmluvy, z čoho možno usudzovať, že postavenie na trhu je stabilizované. Spoločnosť v sledovanom období plánuje doplniť personálne kapacity a vytvoriť dynamický a kvalifikovaný tím pracovníkov, ktorý je zárukou pozitívneho rozvoja spoločnosti.

Misiou Customer Service World je neustála optimalizácia vzťahov s klientom so zameraním na kvalitu práce a efektívnu nákladovosť. Tento cieľ dosahujeme vynikajúcou kvalifikáciou našich pracovníkov, využívaním najmodernejších technológií, excelentným manažmentom a nákladovo optimálnou štruktúrou našej spoločnosti.

Víziou Customer Service World sú lojalní klienti. Tento cieľ dosiahneme spoločne s našimi biznis partnermi tak, že zabezpečíme vysokú mieru spokojnosti klientov. Základným predpokladom je neustály fokus na potreby klienta. Pritom sa nepretržite sústreďujeme na vysoký kvalitatívny štandard a efektivitu. Sme kvalitatívne efektívnym outsourcing partnerom, na ktorého sa naši biznis-partneri dlhodobo môžu spofahnúť.

**4. Predpoklad výsledku hospodárenia aktivít a iných ukazovateľov na najbližší rok (obrat, stav a vývoj majetku, projektované výsledky hospodárenia, cash-flow a pod.)**

Spoločnosť predpokladá v roku 2018 kladný hospodársky výsledok a nárast obratu, najmä tržieb za poskytnuté služby v oblasti zákazníckeho servisu. Spoločnosť má záujem aj na zväčšovaní svojho majetku, najmä o majetok potrebný na kvalitný výkon služieb, ktoré sú predmetom podnikania spoločnosti. Vzhľadom na konkrétne rokovania o jednotlivých projektoch spoločnosť predikuje plynulý cash-flow.

**C – Udalosti, ktoré nastali po skončení účtovného obdobia**

Spoločnosť nezaznamenala významné udalosti po dátume účtovnej závierky.

**D – Náklady na činnosť v oblasti výskumu a vývoja**

Spoločnosť nevykázala žiadne investície v oblasti výskumu a vývoja.

**E – Nadobudnutie obchodných podielov a akcií**

Spoločnosť nenadobudla žiadne vlastné obchodné podiely a ani nenadobudla vlastné akcie.

**F - Finančné nástroje (§ 20 ods. 5 zákona o účtovníctve)**

Spoločnosť nepoužíva finančné nástroje ( napr. prevoditeľné cenné papiere, finančné rozdielové zmluvy, deriváty) podľa zákona č. 566/2001 Z.z. o cenných papieroch v znení neskorších predpisov – preto nemá povinnosť uviesť špecifické informácie o metódach riadenia rizík.

**G - Informácie o obchodných podieloch v zahraničí**

Spoločnosť nevlastní žiadne obchodné podiely v zahraničí.

**H - Informácie o organizačnej zložke v zahraničí**

Spoločnosť nemá zriadenú organizačnú zložku v zahraničí.

**I – Návrh na rozdelenie zisku alebo vyrovanie straty**

Návrh na rozdelenie hospodárskeho výsledku za rok 2017 – zisk vo výške 203.996 EUR je nasledovný:

- Vyplatený v plnej výške komandistovi

**J - Významní dodávatelia a odberatelia**

Spoločnosť je zameraná najmä na poskytovanie služieb zákazníckeho servisu. Medzi najvýznamnejších obchodných partnerov patria nasledovné spoločnosti:

**Odberatelia:**

UPC Schweiz GmbH

UPC Austria Services GmbH

UPC DTH S.A.R.

**Dodávateľia:**

EasyOne, s.r.o.

Edenred Slovakia s. r . o.

ACCES Group, s.r.o.

KAT s.r.o.

**K – Finančné ukazovatele****1. Zamestnanosť:**

Ukazovateľ	k 31. 12. 2017	k 31. 12. 2016	Index 2017/2016
Počet zamestnancov spolu	134	132	1,02
Priemerný počet zamestnancov	129	125	1,032
Mzdové náklady V EUR	1446482	1112381	1,30
Osobné náklady v EUR	2015231	1546940	1,30

## 2. Bilančná analýza majetku a zdrojov krytia spoločnosti

	bežné obdobie		minulé obdobie		Zmena	
	31.12.2017		31.12.2016			
	EUR	%	EUR	%	EUR	%
Neobežný majetok	17318	3,14	17931	3,29	-613	-3,42
Dlhodobý nehmotný majetok	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Dlhodobý hmotný majetok	17318	3,14	17931	3,29	-613	-3,42
Dlhodobý finančný majetok	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Obežný majetok	532653	96,47	516859	94,95	15794	3,06
Zásoby	18700	3,39	18700	3,44	0	0,00
Dlhodobé pohľadávky	1528	0,28	1737	0,32	-209	-12,03
Krátkodobé pohľadávky	418704	75,83	428331	78,69	-9627	-2,25
Finančné účty	93721	16,97	68091	12,51	25630	37,64
Časové rozlíšenie	2162	0,39	9548	1,75	-7386	-77,36
<b>MAJETOK SPOLU</b>	<b>552133</b>	<b>100,00</b>	<b>544338</b>	<b>100,00</b>	<b>7795</b>	<b>1,43</b>
Vlastné imanie	204246	36,99	156557	28,76	47689	30,46
Základné imanie	250	0,05	250	0,05	0	0,00
Kapitálové fondy	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Fondy zo zisku	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Výsledok hospodárenia minulých rokov	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Výsledok hospodárenia za účtovné obdobie	203996	36,95	156307	28,72	47689	30,51
Závazky	347887	63,01	387781	71,24	-39894	-10,29
Zákonné rezervy	77775	0,00	57346		0	0,00
Ostatné rezervy	7275	1,32	6625	1,22	650	9,81
Dlhodobé rezervy	0	0,00	0	0,00	0	0,00

Dlhodobé záväzky	32837	5,95	26983	4,96	5854	21,70
Krátkodobé záväzky	229717	41,61	296114	54,40	-66397	-22,42
Bankové úvery a výpomoci	283	0,05	713	0,13	-430	0,00
Časové rozlíšenie	0	0,00	0	0,00	0	0,00
<b>VLASTNÉ IMANIE A ZÁVAZKY CELKOM</b>	<b>552133</b>	<b>100,00</b>	<b>544338</b>	<b>100,00</b>	<b>7795</b>	<b>1,43</b>

Položka výkazu ziskov a strát	bežné obdobie		minulé obdobie		zmena	
	31.12.2017		31.12.2016			
	EUR	%	EUR	%	EUR	%
Tržby z predaja tovaru	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Náklady vynaložené na obstaranie predaného tovaru	0	0,00	0	0,00	0	0,00
<b>Obchodná marža</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>
<b>Výroba</b>	<b>2659394</b>	<b>99,78</b>	<b>2078540</b>	<b>99,68</b>	<b>580854</b>	<b>27,95</b>
Tržby z predaja vlastných výrobkov a služieb	2659394	108,05	2078540	107,76	580854	27,95
Zmeny stavu vnútroorganizačných zásob	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Aktivácia	0	0,00	0	0,00	0	0,00
<b>Výrobná spotreba</b>	<b>363461</b>	<b>14,77</b>	<b>317261</b>	<b>12,89</b>	<b>46200</b>	<b>14,56</b>
Spotreba materiálu, energie a ostatných neskkladovateľných dodávok	45464	1,85	27920	1,13	17544	62,84
Služby	317997	12,92	289341	11,76	28656	9,90
<b>Pridaná hodnota</b>	<b>2295933</b>	<b>85,02</b>	<b>1761279</b>	<b>86,79</b>	<b>534654</b>	<b>30,36</b>
Osobné náklady	2015231	81,88	1546940	62,85	468291	30,27
Dane a poplatky	930	0,04	1215	0,05	-285	-23,46
Odpisy dlhodobého nehmotného majetku a dlhodobého hmotného majetku	10163	0,41	12157	0,49	-1994	-16,40
Tržby z predaja dlhodobého majetku a materiálu	250	0,01	500	0,02	-250	0,00
Zostatková cena predaného dlhodobého majetku a predaného materiálu	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Tvorba opravných položiek do nákladov na hospodársku činnosť	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Ostatné výnosy z hospodárskej činnosti	5350	0,20	5038	0,19	312	6,19
Ostatné náklady na hospodársku činnosť	1229	0,05	849	0,03	380	44,76
<b>Výsledok hospodárenia z hospodárskej činnosti</b>	<b>273980</b>	<b>2,84</b>	<b>205656</b>	<b>23,57</b>	<b>68324</b>	<b>33,22</b>
Tržby z predaja cenných papierov a vkladov	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Predané cenné papiere a podiely	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Výnosy z dlhodobého finančného majetku	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Výnosy z cenných papierov a podielov v ovládanej osobe	0	0,00	0	0,00	0	0,00

a v spoločnosti s podstatným vplyvom						
Výnosy z ostatných dlhodobých cenných papierov a podielov	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Výnosy z ostatného dlhodobého finančného majetku	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Výnosy z krátkodobého finančného majetku	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Náklady na krátkodobý finančný majetok	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Výnosy z precenenia cenných papierov a výnosy z derivátových operácií	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Náklady na precenenie cenných papierov a náklady na derivátové operácie	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Tvorba a zúčtovanie opravných položiek k finančnému majetku	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Výnosové úroky	0	0,00	3	0,00	-3	-100,00
Nákladové úroky	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Kurzové zisky	155	0,01	1063	0,04	-908	-85,42
Kurzové straty	6552	0,27	324	0,01	6228	0,00
Ostatné výnosy z finančnej činnosti	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Ostatné náklady na finančnú činnosť	1746	0,07	1404	0,06	342	24,36
<b>Výsledok hospodárenia z finančnej činnosti</b>	<b>-8143</b>	<b>-3,99</b>	<b>-662</b>	<b>-0,42</b>	<b>-7481</b>	<b>1130,06</b>
Daň z príjmov z bežnej činnosti	59185	2,40	46637	1,89	12548	26,91
<b>Výsledok hospodárenia z bežnej činnosti pred zdanením</b>	<b>265837</b>	<b>130,31</b>	<b>204994</b>	<b>100,49</b>	<b>60843</b>	<b>29,68</b>
<b>Prevod podielov na HV spoločníkom</b>	<b>2656</b>	<b>1,30</b>	<b>2050</b>	<b>1,00</b>	<b>606</b>	<b>0,00</b>
<b>Výsledok hospodárenia za účtovné obdobie po zdanení</b>	<b>203996</b>	<b>100,00</b>	<b>156307</b>	<b>100,00</b>	<b>47689</b>	<b>30,51</b>
<b>Výnosy</b>	<b>2665149</b>	<b>100,00</b>	<b>2085144</b>	<b>100,00</b>	<b>580005</b>	<b>27,82</b>
<b>Náklady</b>	<b>2461153</b>	<b>100,00</b>	<b>1928837</b>	<b>100,00</b>	<b>532316</b>	<b>27,60</b>

# Finančné ukazovatele

## Krátkodobá stabilita

Ukazovateľ	Vzorec	Popis	Výsledok		Index
			2017	2016	2017/2016
<b>Likvidita 1. stupňa</b> (okamžitá likvidita)	$\frac{\text{finančné prostriedky} + \text{krátkodobé záväzky}}{\text{krátkodobé záväzky} + \text{bežné bankové úvery} + \text{krátkodobé finančné výpomoci}}$	koeficient	0,41	0,23	1,78
<ul style="list-style-type: none"> <li>- vyjadruje okamžitú schopnosť podniku uhradiť svoje záväzky</li> <li>- vyjadruje koľko € finančných prostriedkov pripadá na 1 € záväzkov</li> <li>- odporúčaná hodnota je v intervale 0,2 - 0,6</li> </ul>					
<b>Likvidita 2. stupňa</b> (bežná likvidita)	$\frac{\text{finančné prostriedky} + \text{krátkodobé pohľadávky} + \text{krátkodobé záväzky}}{\text{krátkodobé záväzky} + \text{bežné bankové úvery} + \text{krátkodobé finančné výpomoci}}$	koeficient	2,23	1,67	1,33
<ul style="list-style-type: none"> <li>- ukazovateľ sa používa pre podporu rozhodovania, či poskytnúť podniku krátkodobý úver alebo nie</li> <li>- ukazovateľ charakterizuje schopnosť podniku kryť svojimi pohôdkami a peňažnými prostriedkami svoje bežné potreby a krátkodobé dlhy</li> <li>- hodnota menšia ako 1 vypovedá o tom, že podnik sa musí spoliehať na predaj zásob</li> <li>- hodnota 1 znamená, že podnik je ešte schopný uhradiť svoje dlhy bez toho, aby predal svoje zásoby</li> <li>- odporúčaná hodnota je v intervale 1,0 - 1,5</li> </ul>					
<b>Likvidita 3. stupňa</b> (celková likvidita)	$\frac{\text{finančné prostriedky} + \text{krátkodobé pohľadávky} + \text{zásoby} + \text{krátkodobé záväzky}}{\text{krátkodobé záväzky} + \text{bežné bankové úvery} + \text{krátkodobé finančné výpomoci}}$	koeficient	2,31	1,74	1,33
<ul style="list-style-type: none"> <li>- ukazovateľ sa používa pre bežnú orientáciu o platobnej schopnosti podniku</li> <li>- vyjadruje koľko € finančných prostriedkov, pohôdávok v prípade ich okamžitej úhrady a speňažených zásob pripadá na 1 € záväzkov</li> <li>- hodnota menšia ako 1 vypovedá o tom, že podnik je nelikvidný</li> <li>- hodnota ukazovateľa 1 je nedostatočná, pretože pri bežnom podnikaní nie je možné mať všetky prostriedky v peňažnej forme a môžu sa vyskytnúť aj nelikvidné prostriedky (nepotrebné zásoby, nedohtné pohôdky)</li> <li>- odporúčaná hodnota je v intervale 1,6 - 2,5</li> </ul>					

Ukazovateľ	Vzorec	Popis	Výsledok		Index
			2017	2016	2017/2016
Čistý pracovný kapitál	$\frac{\text{finančné prostriedky} + \text{krátkodobé pohľadávky} + \text{zásoby}}{(\text{krátkodobé záväzky} + \text{bežné bankové úvery} + \text{krátkodobé finančné výpomoci})}$	€	301125,00	218295,00	1,38

- ukazovateľ patrí medzi absolútne rozdielové ukazovatele likvidity
- vyjadruje sumu speňaženého majetku, ktorý má podnik k dispozícii na zabezpečenie plynlej prevádzky, po prípadnom speňažení krátkodobých pohľadávok a zásob
- hodnota menej ako 0 € je kritická

Ukazovateľ	Vzorec	Popis	Výsledok		Index
			2017	2016	2017/2016
Rentabilita celkového kapitálu (ROA)	$\frac{\text{výsledok hospodárenia za účtovné obdobie po zdanení} + \text{nákladové úroky} + \text{vlastné imanie} + \text{záväzky}}{\text{vlastné imanie}}$	%	36,95	28,72	1,29

- vyjadruje návratnosť celkového kapitálu
- vyjadruje zhodnotenie celkového kapitálu, ktorý podnik používa na podnikanie, tzn. Efektivitu hospodárenia so všetkými prostriedkami podniku

Ukazovateľ	Vzorec	Popis	Výsledok		Index
			2017	2016	2017/2016
Rentabilita vlastného imania (ROE)	$\frac{\text{výsledok hospodárenia za účtovné obdobie po zdanení}}{\text{vlastné imanie}}$	%	99,88	99,84	1,00

- vyjadruje výnosnosť vlastných prostriedkov (zhodnotenie vlastného kapitálu)
- hodnota ukazovateľa by mala byť aspoň na úrovni bežnej úrokovej miery
- dynamika zhodnotenia vlastného kapitálu by mala byť väčšia ako dynamika zhodnotenia celkového kapitálu

Ukazovateľ	Vzorec	Popis	Výsledok		Index
			2017	2016	2017/2016
Rentabilita tržieb (ROS)	$\frac{\text{výsledok hospodárenia za účtovné obdobie po zdanení}}{\text{tržby z predaja tovaru} + \text{tržby z predaja vlastných výrobkov a služieb}}$	%	7,67	7,52	1,02
<ul style="list-style-type: none"> <li>- vyjadruje percentuálny podiel výsledku hospodárenia na tržbách za predaj tovaru, výrobkov a služieb (všeobecne popisované ako percentuálny podiel zisku na 1 € tržieb)</li> <li>- vo vývojevej rade by mal mať rastúcu tendenciu</li> <li>- odporúčaná hodnota je okolo 2%</li> </ul>					

## Dlhodobá stabilita

		Výsledok			Index
		2017	2016	2017/2016	
<b>Ukazovateľ</b>	<b>Vzorec</b>	<b>Popis</b>			
Celková zadlženosť	$\frac{\text{záväzky}}{\text{spolu majetok}}$	%	63,01	71,24	0,88
<ul style="list-style-type: none"> <li>- vyjadruje koľko % majetku je krytého cudzím kapitálom</li> <li>- čím vyššia hodnota ukazovateľa, tým vyššia zadlženosť vo vzťahu k celkovému majetku a tým vyššie riziko pre veriteľov</li> <li>- za kritickú hodnotu sa všeobecne považuje hodnota 70%, resp. podiel cudzieho kapitálu na celkovom kapitále by nemal presiahnuť 2/3</li> </ul>					
		Výsledok			Index
		2017	2016	2017/2016	
<b>Ukazovateľ</b>	<b>Vzorec</b>	<b>Popis</b>			
Koefficient samofinancovania	$\frac{\text{vlastné imanie}}{\text{spolu majetok}}$	%	36,99	28,76	1,29
<ul style="list-style-type: none"> <li>- vyjadruje koľko % majetku je krytého vlastným kapitálom (finančnú nezávislosť)</li> <li>- vo všeobecnosti platí, že cudzí kapitál je lacnejší ako vlastný kapitál</li> <li>- čím vyššia hodnota ukazovateľa, tým vyšší podiel vlastného kapitálu a tým menšie riziko, že v prípade likvidácie podniku bude vyplatená iba časť veriteľov</li> <li>- súčet ukazovateľa celkovej zadlženosti a koefficientu samofinancovania sa rovná 100</li> </ul>					
		Výsledok			Index
		2017	2016	2017/2016	
<b>Ukazovateľ</b>	<b>Vzorec</b>	<b>Popis</b>			
Finančná páka	$\frac{\text{spolu majetok}}{\text{vlastné imanie}}$	koefficient	2,70	3,48	0,78
<ul style="list-style-type: none"> <li>- vyjadruje pomer celkového kapitálu k vlastnému kapitálu</li> <li>- je prevrátenou hodnotou Koefficientu samofinancovania</li> <li>- odporúčaná hodnota je 3, tzn. Podiel vlastného a cudzieho kapitálu 1:3</li> </ul>					

Ukazovateľ	Vzorec	Popis	Výsledok		Index
			2017	2016	2017/2016
Podkapitalizovanie	$\frac{\text{dlhodobé záväzky} + \text{vlastné imanie}}{\text{dlhodobý majetok}}$	koeficient	13,69	10,24	1,34

  

- ak hodnotu ukazovateľa nedosiahne 1, potom podnik kryje časť svojho dlhodobého majetku krátkodobými zdrojmi
- odporúčaná hodnota je nad 1.
- znížovanie tohto ukazovateľa naznačuje riziko finančného úpadku podniku

## **L - Cenné papiere obchodované na regulovanom trhu (§ 20 ods. 6 a 7 zákona o účtovníctve)**

Spoločnosť neemitovala cenné papiere (akcie), ktoré by boli prijaté na obchodovanie na regulovanom trhu (napr. Burza cenných papierov Bratislava). Preto spoločnosť nemá povinnosť vo výročnej správe uvádzať štruktúrované informácie podľa §20 ods. 6 a 7 zákona o účtovníctve, napríklad – vyhlásenie o správe a riadení.

## **M - Ďalšie informácie**

1. Prehľad predajných miest mimo sídla spoločnosti:  
Spoločnosť nemá žiadne iné predajné miesta.

## **N - Správa audítora o overení účtovnej závierky**

Účtovná závierka bola overená nezávislým audítorm Ing. Janou Mészárosovou dňa 23.3.2018. Podľa správy nezávislého audítora, účtovná závierka poskytuje pravdivý a objektívny pohľad a vyjadruje objektívne vo všetkých významných súvislostiach finančnú situáciu spoločnosti Customer Service World, k.s.

## **O - Prílohy**

Prílohu tvoria: Účtovná závierka spoločnosti Customer Service World, k.s. za rok 2017  
Správa audítora z overenia účtovnej závierky za rok 2017

V Bratislave, dňa 15.5.2018

Customer Service World k.s.

Kaštieľska 2  
821 05 Bratislava SK  
Tel: +421 (0)2 3211 3261  
Fax: +421 (0)2 3214 4489  
www.cs.world.eu



Dr. Dr. Fin Martensen - riaditeľ

**Ing. Jana Mészárosová, CA, Jastrabia 1, 903 01 Senec**  
**audítor, licencia UDVA č. 1012**

## **SPRÁVA NEZÁVISLÉHO AUDÍTORA**

---

**spoločnosti**

**Customer Service World, k.s., Kaštieľska 2, 821 05 Bratislava**  
**IČO: 45 495 220**

**2017**

**SPRÁVA NEZÁVISLÉHO AUDÍTORA**  
Spoločníkom a štatutárnemu orgánu spoločnosti

**Customer Service World, k.s., Kaštieľska 2, 821 05 Bratislava**  
**IČO: 45 495 220**

**Správa z auditu účtovnej závierky**

Názor

Uskutočnila som audit účtovnej závierky spoločnosti **Customer Service World, k. s.** (ďalej len „Spoločnosť“), ktorá obsahuje súvahu k 31. decembru 2017, výkaz ziskov a strát za rok končiaci sa k uvedenému dátumu, a poznámky, ktoré obsahujú súhrn významných účtovných zásad a účtovných metód.

Podľa môjho názoru, priložená účtovná závierka poskytuje pravdivý a verný obraz finančnej situácie Spoločnosti k 31. decembru 2017 a výsledku jej hospodárenia za rok končiaci sa k uvedenému dátumu podľa zákona č. 431/2002 Z.z. o účtovníctve v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o účtovníctve“).

Základ pre názor

Audit som vykonala podľa medzinárodných audítorských štandardov (International Standards on Auditing, ISA). Moja zodpovednosť podľa týchto štandardov je uvedená v odseku Zodpovednosť audítora za audit účtovnej závierky. Od Spoločnosti som nezávislá podľa ustanovení zákona č. 423/2015 o štatutárnom audite a o zmene a doplnení zákona č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o štatutárnom audite“) týkajúcich sa etiky, vrátane Etického kódexu audítora, relevantných pre môj audit účtovnej závierky a splnila som aj ostatné požiadavky týchto ustanovení týkajúcich sa etiky. Som presvedčená, že audítorské dôkazy, ktoré som získala, poskytujú dostatočný a vhodný základ pre môj názor.

Zodpovednosť štatutárneho orgánu za účtovnú závierku

Štatutárny orgán je zodpovedný za zostavenie tejto účtovnej závierky tak, aby poskytovala pravdivý a verný obraz podľa zákona o účtovníctve a za tie interné kontroly, ktoré považuje za potrebné na zostavenie účtovnej závierky, ktorá neobsahuje významné nesprávnosti, či už v dôsledku podvodu alebo chyby.

Pri zostavovaní účtovnej závierky je štatutárny orgán zodpovedný za zhodnotenie schopnosti Spoločnosti nepretržite pokračovať vo svojej činnosti, za opísanie skutočností týkajúcich sa nepretržitého pokračovania v činnosti, ak je to potrebné, a za použitie predpokladu nepretržitého pokračovania v činnosti v účtovníctve, ibaže by mal v úmysle Spoločnosť zlikvidovať alebo ukončiť jej činnosť, alebo by nemal inú realistickú možnosť než tak urobiť.

Zodpovednosť audítora za audit účtovnej závierky

Mojou zodpovednosťou je získať primerané uistenie, či účtovná závierka ako celok neobsahuje významné nesprávnosti, či už v dôsledku podvodu alebo chyby, a vydať správu

audítora, vrátane názoru. Primerané uistenie je uistenie vysokého stupňa, ale nie je zárukou toho, že audit vykonaný podľa medzinárodných audítorských štandardov vždy odhalí významné nesprávnosti, ak také existujú. Nesprávnosti môžu vzniknúť v dôsledku podvodu alebo chyby a za významné sa považujú vtedy, ak by sa dalo odôvodnene očakávať, že jednotlivito alebo v súhrne by mohli ovplyvniť ekonomické rozhodnutia používateľov, uskutočnené na základe tejto účtovnej závierky.

V rámci auditu uskutočneného podľa medzinárodných audítorských štandardov, počas celého auditu uplatňujem odborný úsudok a zachovávam profesionálny skepticizmus. Okrem toho:

- Identifikujem a posudzujem riziká významnej nesprávnosti účtovnej závierky, či už v dôsledku podvodu alebo chyby, navrhujem a uskutočňujem audítorské postupy reagujúce na tieto riziká a získavam audítorské dôkazy, ktoré sú dostatočné a vhodné na poskytnutie základu pre môj názor. Riziko neodhalenia významnej nesprávnosti v dôsledku podvodu je vyššie ako toto riziko v dôsledku chyby, pretože podvod môže zahŕňať tajnú dohodu, falšovanie, úmyselné vynechanie, nepravdivé vyhlásenie alebo obídenie internej kontroly.
- Oboznamujem sa s internými kontrolami relevantnými pre audit, aby som mohla navrhnúť audítorské postupy vhodné za daných okolností, ale nie za účelom vyjadrenia názoru na efektívnosť interných kontrol Spoločnosti.
- Hodnotím vhodnosť použitých účtovných zásad a účtovných metód a primeranosť účtovných odhadov a uvedenie s nimi súvisiacich informácií, uskutočnené štatutárnym orgánom.
- Robím záver o tom, či štatutárny orgán vhodne v účtovníctve používa predpoklad nepretržitého pokračovania v činnosti a na základe získaných audítorských dôkazov záver o tom, či existuje významná neistota v súvislosti s udalosťami alebo okolnosťami, ktoré by mohli významne spochybníť schopnosť Spoločnosti nepretržite pokračovať v činnosti. Ak dospejem k záveru, že významná neistota existuje, som povinná upozorniť v mojej správe audítora na súvisiace informácie uvedené v účtovnej závierke alebo, ak sú tieto informácie nedostatočné, modifikovať môj názor. Moje závery vychádzajú z audítorských dôkazov získaných do dátumu vydania mojej správy audítora. Budúce udalosti alebo okolnosti však môžu spôsobiť, že Spoločnosť prestane pokračovať v nepretržitej činnosti.
- Hodnotím celkovú prezentáciu, štruktúru a obsah účtovnej závierky vrátane informácií v nej uvedených, ako aj to, či účtovná závierka zachytáva uskutočnené transakcie a udalosti spôsobom, ktorý vedie k ich vernému zobrazeniu.

### **Správa k ďalším požiadavkám zákonov a iných právnych predpisov**

#### **Správa k informáciám, ktoré sa uvádzajú vo výročnej správe**

Štatutárny orgán je zodpovedný za informácie uvedené vo výročnej správe, zostavenej podľa požiadaviek zákona o účtovníctve. Môj vyššie uvedený názor na účtovnú závierku sa nevzťahuje na iné informácie vo výročnej správe.

V súvislosti s auditom účtovnej závierky je mojou zodpovednosťou oboznámenie sa s informáciami uvedenými vo výročnej správe a posúdenie, či tieto informácie nie sú vo

**Ing. Jana Mészárosová, CA, Jastrabia 1, 903 01 Senec**  
**audítor, licencia UDVA č. 1012**

významnom nesúlade s auditovanou účtovnou závierkou alebo mojimi poznatkami, ktoré som získala počas auditu účtovnej závierky, alebo sa inak zdajú byť významne nesprávne.

Výročnú správu som ku dňu vydania správy audítora z auditu účtovnej závierky nemala k dispozícii.

Keď získam výročnú správu, posúdim, či výročná správa Spoločnosti obsahuje informácie, ktorých uvedenie vyžaduje zákon o účtovníctve, a na základe prác vykonaných počas auditu účtovnej závierky, vyjadrím názor, či:

- informácie uvedené vo výročnej správe zostavenej za rok 2017 sú v súlade s účtovnou závierkou za daný rok,
- výročná správa obsahuje informácie podľa zákona o účtovníctve.

Okrem toho uvediem, či som zistila významné nesprávnosti vo výročnej správe na základe mojich poznatkov o účtovnej jednotke a situácii v nej, ktoré som získala počas auditu účtovnej závierky.

Senec, 23. marca 2018

Ing. Jana Mészárosová  
Jastrabia 1  
903 01 Senec



  
Ing. Jana Mészárosová  
zodpovedný audítor  
Licencia UDVA č. 1012

# ÚČTOVNÁ ZÁVIERKA

podnikateľov v podvojnóm účtovníctve



zostavená k 31.12.2017

Číselné údaje sa zarovnávajú vpravo, ostatné údaje sa píšú zľava. Nevyplnené riadky sa ponechávajú prázdne.

Údaje sa vyplňajú paličkovým písmom (podľa tohto vzoru), písacím strojom alebo tlačiarňou, a to čiernou alebo tmavomodrou farbou.

Á Ä B Č D É F G H Í J K L M N O P Q R Š T Ú V X Ý Ž 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

Daňové identifikačné číslo 2 0 2 3 0 1 5 6 1 0 IČO 4 5 4 9 5 2 2 0 SK NACE 7 0 . 2 2 . 0	Účtovná závierka <input checked="" type="checkbox"/> riadna <input type="checkbox"/> mimoriadna <input type="checkbox"/> priebežná	Účtovná jednotka <input checked="" type="checkbox"/> malá <input type="checkbox"/> veľká  (vyznačí sa x)	Mesiac Rok Za obdobie od 1 2 0 1 7 do 1 2 2 0 1 7 Bezprostredne predchádzajúce obdobie od 1 2 0 1 6 do 1 2 2 0 1 6
---	---	--	--

Priložené súčasti účtovnej závierky

 Súvaha (Úč POD 1-01)  
(v celých eurách)

 Výkaz ziskov a strát (Úč POD 2-01)  
(v celých eurách)

 Poznámky (Úč POD 3-01)  
(v celých eurách alebo eurocentoch)

Obchodné meno (názov) účtovnej jednotky

Customer Service World k . s .

Sídlo účtovnej jednotky

Ulica

KAŠTIEL'SKA

Číslo

2

PSČ

Obec

8 2 1 0 5 BRATISLAVA 2

Označenie obchodného registra a číslo zápisu obchodnej spoločnosti

Okresný súd Bratislava I., oddiel Sa,  
vložka č. 898/B

Telefónne číslo

Faxové číslo

0 2 / 3 2 1 1 3 2 6 1

E-mailová adresa

FIN.MARTENSEN@CHELLO.AT

Zostavená dňa:

15.03.2018

Schválená dňa:

22.03.2018

Podpisový záznam štatutárneho orgánu účtovnej jednotky alebo člena štatutárneho orgánu účtovnej jednotky alebo podpisový záznam fyzickej osoby, ktorá je účtovnou jednotkou:

Záznamy daňového úradu

Miesto pre evidenčné číslo

Odtlačok prezentačnej pečiatky daňového úradu



Označenie a	STRANA AKTÍV b	Číslo riadku c	Bežné účtovné obdobie		Bezprostredne predchádzajúce účtovné obdobie	
			1	2		3
			Brutto - časť 1	Netto		
	<b>SPOLU MAJETOK</b> r. 02 + r. 33 + r. 74	01	5 9 7 5 8 6	5 5 2 1 3 3		
			4 5 4 5 3		5 4 4 3 3 8	
A.	<b>Neobežný majetok</b> r. 03 + r. 11 + r. 21	02	6 2 7 7 1	1 7 3 1 8		
			4 5 4 5 3		1 7 9 3 1	
A.I.	<b>Dlhodobý nehmotný majetok súčet (r. 04 až r. 10)</b>	03				
A.I.1.	Aktivované náklady na vývoj (012) - /072, 091A/	04				
2.	Softvér (013) - /073, 091A/	05				
3.	Oceniteľné práva (014) - /074, 091A/	06				
4.	Goodwill (015) - /075, 091A/	07				
5.	Ostatný dlhodobý nehmotný majetok (019, 01X) - /079, 07X, 091A/	08				
6.	Obstarávaný dlhodobý nehmotný majetok (041) - /093/	09				
7.	Poskytnuté preddavky na dlhodobý nehmotný majetok (051) - /095A/	10				
A.II.	<b>Dlhodobý hmotný majetok súčet (r. 12 až r. 20)</b>	11	6 2 7 7 1	1 7 3 1 8		
			4 5 4 5 3		1 7 9 3 1	
A.II.1.	Pozemky (031) - /092A/	12				
2.	Stavby (021) - /081, 092A/	13				
3.	Samostatné huteľné veci a súbory huteľných vecí (022) - /082, 092A/	14	6 2 7 7 1	1 7 3 1 8		
			4 5 4 5 3		1 7 9 3 1	



Označenie a	STRANA AKTÍV b	Číslo riadku c	Bežné účtovné obdobie		Bezprostredne predchádzajúce účtovné obdobie
			1	2	
			Brutto - časť 1 Korekcia - časť 2	Netto	
			Netto 3		
4.	Pestovateľské celky invalých porastov (025) - /085, 092A/	15			
5.	Základné stádo a ťažné zvieratá (026) - /086, 092A/	16			
6.	Ostatný dlhodobý hmotný majetok (029, 02X, 032) - /089, 08X, 092A/	17			
7.	Obstarávaný dlhodobý hmotný majetok (042) - /094/	18			
8.	Poskytnuté predávky na dlhodobý hmotný majetok (052) - /095A/	19			
9.	Opravná položka k nadobudnutému majetku (+/- 097) +/- 098	20			
A.III.	Dlhodobý finančný majetok súčet (r. 22 až r. 32)	21			
A.III.1.	Podielové cenné papiere a podiely v prepojených účtovných jednotkách (061A, 062A, 063A) - /096A/	22			
2.	Podielové cenné papiere a podiely s podielovou účasťou okrem v prepojených účtovných jednotkách (062A) - /096A/	23			
3.	Ostatné realizovateľné cenné papiere a podiely (063A) - /096A/	24			
4.	Pôžičky prepojeným účtovným jednotkám (066A) - /096A/	25			
5.	Pôžičky v rámci podielovej účasti okrem prepojeným účtovným jednotkám (066A) - /096A/	26			
6.	Ostatné pôžičky (067A) - /096A/	27			
7.	Dlhové cenné papiere a ostatný dlhodobý finančný majetok (065A, 069A, 06XA) - /096A/	28			



Označenie a	STRANA AKTÍV b	Číslo riadku c	Bežné účtovné obdobie		Bezprostredne predchádzajúce účtovné obdobie	
			1	Brutto - časť 1	Netto 2	Netto 3
				Korekcia - časť 2		
8.	Pôžičky a ostatný dlhodobý finančný majetok so zostatkovou dobou splatnosti najviac jeden rok (066A, 067A, 069A, 06XA) - /096A/	29				
9.	Účty v bankách s dobou viazanosti dlhšou ako jeden rok (22XA)	30				
10.	Obstarávaný dlhodobý finančný majetok (043) - /096A/	31				
11.	Poskytnuté preddávky na dlhodobý finančný majetok (053) - /095A/	32				
B.	Obežný majetok r. 34 + r. 41 + r. 53 + r. 66 + r. 71	33	5 3 2 6 5 3	5 3 2 6 5 3	5 1 6 8 5 9	
B.I.	Zásoby súčet (r. 35 až r. 40)	34	1 8 7 0 0	1 8 7 0 0	1 8 7 0 0	
B.I.1.	Materiál (112, 119, 11X) - /191, 19X/	35				
2.	Nedokončená výroba a polotovary vlastnej výroby (121, 122, 12X) - /192, 193, 19X/	36				
3.	Výrobky (123) - /194/	37				
4.	Zvieratá (124) - /195/	38				
5.	Tovar (132, 133, 13X, 139) - /196, 19X/	39	1 8 7 0 0	1 8 7 0 0	1 8 7 0 0	
6.	Poskytnuté preddávky na zásoby (314A) - /391A/	40				
B.II.	Dlhodobé pohľadávky súčet (r. 42 + r. 46 až r. 52)	41	1 5 2 8	1 5 2 8	1 7 3 7	
B.II.1.	Pohľadávky z obchodného styku súčet (r. 43 až r. 45)	42				



Označenie a	STRANA AKTÍV b	Číslo riadku c	Bežné účtovné obdobie		Bezprostredne predchádzajúce účtovné obdobie
			1	2	
			Brutto - časť 1	Netto	Netto 3
			Korekcia - časť 2		
1.a.	Pohľadávky z obchodného styku voči prepojeným účtovným jednotkám (311A, 312A, 313A, 314A, 315A, 31XA) - /391A/	43			
1.b.	Pohľadávky z obchodného styku v rámci podielevej účasti okrem pohľadávok voči prepojeným účtovným jednotkám (311A, 312A, 313A, 314A, 315A, 31XA) - /391A/	44			
1.c.	Ostatné pohľadávky z obchodného styku (311A, 312A, 313A, 314A, 315A, 31XA) - /391A/	45			
2.	Čistá hodnota zákazky (316A)	46			
3.	Ostatné pohľadávky voči prepojeným účtovným jednotkám (351A) - /391A/	47			
4.	Ostatné pohľadávky v rámci podielevej účasti okrem pohľadávok voči prepojeným účtovným jednotkám (351A) - /391A/	48			
5.	Pohľadávky voči spoločníkom, členom a združeniu (354A, 355A, 358A, 35XA) - /391A/	49			
6.	Pohľadávky z derivátových operácií (373A, 376A)	50			
7.	Iné pohľadávky (335A, 338A, 33XA, 371A, 374A, 375A, 378A) - /391A/	51			
8.	Odložená daňová pohľadávka (481A)	52	1 5 2 8	1 5 2 8	
					1 7 3 7
B.III.	Krátkodobé pohľadávky súčet (r. 54 + r. 58 až r. 65)	53	4 1 8 7 0 4	4 1 8 7 0 4	
					4 2 8 3 3 1
B.III.1.	Pohľadávky z obchodného styku súčet (r. 55 až r. 57)	54	3 9 5 9 2 3	3 9 5 9 2 3	
					3 8 5 6 8 5
1.a.	Pohľadávky z obchodného styku voči prepojeným účtovným jednotkám (311A, 312A, 313A, 314A, 315A, 31XA) - /391A/	55			
1.b.	Pohľadávky z obchodného styku v rámci podielevej účasti okrem pohľadávok voči prepojeným účtovným jednotkám (311A, 312A, 313A, 314A, 315A, 31XA) - /391A/	56			



Označenie a	STRANA AKTÍV b	Číslo riadku c	Bežné účtovné obdobie		Bezprostredne predchádzajúce účtovné obdobie
			1	2	
			Brutto - časť 1		Netto
			Korekcia - časť 2		
1.c.	Ostatné pohľadávky z obchodného styku (311A, 312A, 313A, 314A, 315A, 31XA) - /391A/	57	3 9 5 9 2 3	3 9 5 9 2 3	3 8 5 6 8 5
2.	Čistá hodnota zákazky (316A)	58			
3.	Ostatné pohľadávky voči prepojeným účtovným jednotkám (351A) - /391A/	59			
4.	Ostatné pohľadávky v rámci podielovej účasti okrem pohľadávok voči prepojeným účtovným jednotkám (351A) - /391A/	60			
5.	Pohľadávky voči spoločníkom, členom a združeniu (354A, 355A, 358A, 35XA, 398A) - /391A/	61	4 8 0	4 8 0	
6.	Sociálne poistenie (336A) - /391A/	62			
7.	Daňové pohľadávky a dolácie (341, 342, 343, 345, 346, 347) - /391A/	63	1 2 3 0 1	1 2 3 0 1	3 2 6 4 6
8.	Pohľadávky z derivátových operácií (373A, 376A)	64			
9.	Iné pohľadávky (335A, 33XA, 371A, 374A, 375A, 378A) - /391A/	65	1 0 0 0 0	1 0 0 0 0	1 0 0 0 0
B.IV.	Krátkodobý finančný majetok súčet (r. 67 až r. 70)	66			
B.IV.1.	Krátkodobý finančný majetok v prepojených účtovných jednotkách (251A, 253A, 256A, 257A, 25XA) - /291A, 29XA/	67			
2.	Krátkodobý finančný majetok bez krátkodobého finančného majetku v prepojených účtovných jednotkách (251A, 253A, 256A, 257A, 25XA) - /291A, 29XA/	68			
3.	Vlastné akcie a vlastné obchodné podiely (252)	69			
4.	Obstarávaný krátkodobý finančný majetok (259, 314A) - /291A/	70			



Označenie a	STRANA AKTÍV b	Číslo riadku c	Bežné účtovné obdobie		Bezprostredne predchádzajúce účtovné obdobie
			1	2	3
			Brutto - časť 1		Netto
			Korekcia - časť 2		Netto 3
B.V.	Finančné účty r. 72 + r. 73	71	9 3 7 2 1	9 3 7 2 1	
					6 8 0 9 1
B.V.1.	Peniaze (211, 213, 21X)	72	3 3 3 2	3 3 3 2	
					2 8 4 4
2.	Účty v bankách (221A, 22X, +/- 261)	73	9 0 3 8 9	9 0 3 8 9	
					6 5 2 4 7
C.	Časové rozlíšenie súčet (r. 75 až r. 78)	74	2 1 6 2	2 1 6 2	
					9 5 4 8
C.1.	Náklady budúcich období dlhodobé (381A, 382A)	75			
2.	Náklady budúcich období krátkodobé (381A, 382A)	76	2 1 6 2	2 1 6 2	
					9 5 4 8
3.	Príjmy budúcich období dlhodobé (385A)	77			
4.	Príjmy budúcich období krátkodobé (385A)	78			
Označenie a	STRANA PASÍV b	Číslo riadku c	Bežné účtovné obdobie 4		Bezprostredne predchádzajúce účtovné obdobie 5
	<b>SPOLU VLASTNÉ IMANIE A ZÁVÄZKY</b> r. 80 + r. 101 + r. 141	79	5 5 2 1 3 3		5 4 4 3 3 8
A.	Vlastné imanie r. 81 + r. 85 + r. 86 + r. 87 + r. 90 + r. 93 + r. 97 + r. 100	80	2 0 4 2 4 6		1 5 6 5 5 7
A.I.	Základné imanie súčet (r. 82 až r. 84)	81	2 5 0		2 5 0
A.I.1.	Základné imanie (411 alebo +/- 491)	82	2 5 0		2 5 0
2.	Zmena základného imania +/- 419	83			
3.	Pohľadávky za upísané vlastné imanie (/-/353)	84			
A.II.	Emisné ážio (412)	85			
A.III.	Ostatné kapitálové fondy (413)	86			
A.IV.	Zákonné rezervné fondy r. 88 + r. 89	87			
A.IV.1.	Zákonný rezervný fond a nedeliteľný fond (417A, 418, 421A, 422)	88			
2.	Rezervný fond na vlastné akcie a vlastné podiely (417A, 421A)	89			



Označenie a	STRANA PASÍV b	Číslo riadku c	Bežné účtovné obdobie 4	Bezprostredne predchádzajúce účtovné obdobie 5
A.V.	Ostatné fondy zo zisku r. 91 + r. 92	90		
A.V.1.	Štatutárne fondy (423, 42X)	91		
2.	Ostatné fondy (427, 42X)	92		
A.VI.	Oceňovacie rozdiely z precenenia súčet (r. 94 až r. 96)	93		
A.VI.1.	Oceňovacie rozdiely z precenenia majetku a záväzkov (+/- 414)	94		
2.	Oceňovacie rozdiely z kapitálových účastí (+/- 415)	95		
3.	Oceňovacie rozdiely z precenenia pri zlúčení, splnutí a rozdelení (+/- 416)	96		
A.VII.	Výsledok hospodárenia minulých rokov r. 98 + r. 99	97		
A.VII.1.	Nerozdelený zisk minulých rokov (428)	98		
2.	Neuhradená strata minulých rokov (/-/429)	99		
A.VIII.	Výsledok hospodárenia za účtovné obdobie po zdanení /+/-/ r. 01 - (r. 81 + r. 85 + r. 86 + r. 87 + r. 90 + r. 93 + r. 97 + r. 101 + r. 141)	100	2 0 3 9 9 6	1 5 6 3 0 7
B.	Záväzky r. 102 + r. 118 + r. 121 + r. 122 + r. 136 + r. 139 + r. 140	101	3 4 7 8 8 7	3 8 7 7 8 1
B.I.	Dlhodobé záväzky súčet (r. 103 + r. 107 až r. 117)	102	3 2 8 3 7	2 6 9 8 3
B.I.1.	Dlhodobé záväzky z obchodného styku súčet (r. 104 až r. 106)	103		
1.a.	Záväzky z obchodného styku voči prepojeným účtovným jednotkám (321A, 475A, 476A)	104		
1.b.	Záväzky z obchodného styku v rámci podielovej účasti okrem záväzkov voči prepojeným účtovným jednotkám (321A, 475A, 476A)	105		
1.c.	Ostatné záväzky z obchodného styku (321A, 475A, 476A)	106		
2.	Čistá hodnota zákazky (316A)	107		
3.	Ostatné záväzky voči prepojeným účtovným jednotkám (471A, 47XA)	108		
4.	Ostatné záväzky v rámci podielovej účasti okrem záväzkov voči prepojeným účtovným jednotkám (471A, 47XA)	109		
5.	Ostatné dlhodobé záväzky (479A, 47XA)	110		
6.	Dlhodobé prijaté preddavky (475A)	111		
7.	Dlhodobé zmenky na úhradu (478A)	112		
8.	Vydané dlhopisy (473A/-/255A)	113		
9.	Záväzky zo sociálneho fondu (472)	114	3 2 8 3 7	2 6 9 8 3
10.	Iné dlhodobé záväzky (336A, 372A, 474A, 47XA)	115		
11.	Dlhodobé záväzky z derivátových operácií (373A, 377A)	116		
12.	Odlžený daňový záväzok (481A)	117		



Označenie a	STRANA PASÍV b	Číslo riadku c	Bežné účtovné obdobie 4	Bezprostredne predchádzajúce účtovné obdobie 5
B.II.	Dlhodobé rezervy r. 119 + r. 120	118		
B.II.1.	Zákonné rezervy (451A)	119		
2.	Ostatné rezervy (459A, 45XA)	120		
B.III.	Dlhodobé bankové úvery (461A, 46XA)	121		
B.IV.	Krátkodobé záväzky súčet (r. 123 + r. 127 až r. 135)	122	2 2 9 7 1 7	2 9 6 1 1 4
B.IV.1.	Záväzky z obchodného styku súčet (r. 124 až r. 126)	123	1 4 9 8 6	1 4 1 3 2
1.a.	Záväzky z obchodného styku voči prepojeným účtovným jednotkám (321A, 322A, 324A, 325A, 326A, 32XA, 475A, 476A, 478A, 47XA)	124		
1.b.	Záväzky z obchodného styku v rámci podielovej účasti okrem záväzkov voči prepojeným účtovným jednotkám (321A, 322A, 324A, 325A, 326A, 32XA, 475A, 476A, 478A, 47XA)	125		
1.c.	Ostatné záväzky z obchodného styku (321A, 322A, 324A, 325A, 326A, 32XA, 475A, 476A, 478A, 47XA)	126	1 4 9 8 6	1 4 1 3 2
2.	Čistá hodnota zákazky (316A)	127		
3.	Ostatné záväzky voči prepojeným účtovným jednotkám (361A, 36XA, 471A, 47XA)	128		
4.	Ostatné záväzky v rámci podielovej účasti okrem záväzkov voči prepojeným účtovným jednotkám (361A, 36XA, 471A, 47XA)	129		
5.	Záväzky voči spoločníkom a združeniu (364, 365, 366, 367, 368, 398A, 478A, 479A)	130	3 6 1 5 0	1 3 8 8 3 0
6.	Záväzky voči zamestnancom (331, 333, 33X, 479A)	131	8 9 5 7 8	7 8 5 0 7
7.	Záväzky zo sociálneho poistenia (336A)	132	5 8 5 0 4	5 1 2 2 2
8.	Daňové záväzky a dotácie (341, 342, 343, 345, 346, 347, 34X)	133	2 8 2 9 7	1 0 6 6 3
9.	Záväzky z derivátových operácií (373A, 377A)	134		
10.	Iné záväzky (372A, 379A, 474A, 475A, 479A, 47XA)	135	2 2 0 2	2 7 6 0
B.V.	Krátkodobé rezervy r. 137 + r. 138	136	8 5 0 5 0	6 3 9 7 1
B.V.1.	Zákonné rezervy (323A, 451A)	137	7 7 7 7 5	5 7 3 4 6
2.	Ostatné rezervy (323A, 32X, 459A, 45XA)	138	7 2 7 5	6 6 2 5
B.VI.	Bežné bankové úvery (221A, 231, 232, 23X, 461A, 46XA)	139	2 8 3	7 1 3
B.VII.	Krátkodobé finančné výpomoci (241, 249, 24X, 473A, /-/255A)	140		
C.	Časové rozlíšenie súčet (r. 142 až r. 145)	141		
C.1.	Výdavky budúcich období dlhodobé (383A)	142		
2.	Výdavky budúcich období krátkodobé (383A)	143		
3.	Výnosy budúcich období dlhodobé (384A)	144		
4.	Výnosy budúcich období krátkodobé (384A)	145		



Ozna- čenie a	Text b	Číslo riadku c	Skutočnosť	
			bežné účtovné obdobie 1	bezprostredne predchádzajúce účtovné obdobie 2
*	Čistý obrat (časť účt. tr. 6 podľa zákona)	01	2 6 5 9 3 9 4	2 0 8 5 1 4 4
**	Výnosy z hospodárskej činnosti spolu súčet (r. 03 až r. 09)	02	2 6 6 4 9 9 4	2 0 8 4 0 7 8
I.	Tržby z predaja tovaru (604, 607)	03		
II.	Tržby z predaja vlastných výrobkov (601)	04		
III.	Tržby z predaja služieb (602, 606)	05	2 6 5 9 3 9 4	2 0 7 8 5 4 0
IV.	Zmeny stavu vnútroorganizačných zásob (+/-) (účtová skupina 61)	06		
V.	Aktivácia (účtová skupina 62)	07		
VI.	Tržby z predaja dlhodobého nehmotného majetku, dlhodobého hmotného majetku a materiálu (641, 642)	08	2 5 0	5 0 0
VII.	Ostatné výnosy z hospodárskej činnosti (644, 645, 646, 648, 655, 657)	09	5 3 5 0	5 0 3 8
**	Náklady na hospodársku činnosť spolu r. 11 + r. 12 + r. 13 + r. 14 + r. 15 + r. 20 + r. 21 + r. 24 + r. 25 + r. 26	10	2 3 9 1 0 1 4	1 8 7 8 4 2 2
A.	Náklady vynaložené na obstaranie predaného tovaru (504, 507)	11		
B.	Spotreba materiálu, energie a ostatných neskladovateľných dodávok (501, 502, 503)	12	4 5 4 6 4	2 7 9 2 0
C.	Opravné položky k zásobám (+/-) (505)	13		
D.	Služby (účtová skupina 51)	14	3 1 7 9 9 7	2 8 9 3 4 1
E.	Osobné náklady (r. 16 až r. 19)	15	2 0 1 5 2 3 1	1 5 4 6 9 4 0
E.1.	Mzdové náklady (521, 522)	16	1 4 4 6 4 8 2	1 1 1 2 3 8 1
2.	Odmeny členom orgánov spoločnosti a družstva (523)	17		
3.	Náklady na sociálne poistenie (524, 525, 526)	18	5 0 0 0 3 4	3 8 4 4 0 4
4.	Sociálne náklady (527, 528)	19	6 8 7 1 5	5 0 1 5 5
F.	Dane a poplatky (účtová skupina 53)	20	9 3 0	1 2 1 5
G.	Odpisy a opravné položky k dlhodobému nehmotnému majetku a dlhodobému hmotnému majetku (r. 22 + r. 23)	21	1 0 1 6 3	1 2 1 5 7
G.1.	Odpisy dlhodobého nehmotného majetku a dlhodobého hmotného majetku (551)	22	1 0 1 6 3	1 2 1 5 7
2.	Opravné položky k dlhodobému nehmotnému majetku a dlhodobému hmotnému majetku (+/-) (553)	23		
H.	Zostatková cena predaného dlhodobého majetku a predaného materiálu (541, 542)	24		
I.	Opravné položky k pohľadávkam (+/-) (547)	25		
J.	Ostatné náklady na hospodársku činnosť (543, 544, 545, 546, 548, 549, 555, 557)	26	1 2 2 9	8 4 9
***	Výsledok hospodárenia z hospodárskej činnosti (+/-) (r. 02 - r. 10)	27	2 7 3 9 8 0	2 0 5 6 5 6



Ozna- čenie a	Text b	Číslo riadku c	Skutočnosť	
			bežné účtovné obdobie 1	bezprostredne predchádzajúce účtovné obdobie 2
			*	Pridaná hodnota (r. 03 + r. 04 + r. 05 + r. 06 + r. 07) - (r. 11 + r. 12 + r. 13 + r. 14)
**	Výnosy z finančnej činnosti spolu r. 30 + r. 31 + r. 35 + r. 39 + r. 42 + r. 43 + r. 44	29	1 5 5	1 0 6 6
VIII.	Tržby z predaja cenných papierov a podielov (661)	30		
IX.	Výnosy z dlhodobého finančného majetku súčet (r. 32 až r. 34)	31		
IX.1.	Výnosy z cenných papierov a podielov od prepojených účtovných jednotiek (665A)	32		
2.	Výnosy z cenných papierov a podielov v podielovej účasti okrem výnosov prepojených účtovných jednotiek (665A)	33		
3.	Ostatné výnosy z cenných papierov a podielov (665A)	34		
X.	Výnosy z krátkodobého finančného majetku súčet (r. 36 až r. 38)	35		
X.1.	Výnosy z krátkodobého finančného majetku od prepojených účtovných jednotiek (666A)	36		
2.	Výnosy z krátkodobého finančného majetku v podielovej účasti okrem výnosov prepojených účtovných jednotiek (666A)	37		
3.	Ostatné výnosy z krátkodobého finančného majetku (666A)	38		
XI.	Výnosové úroky (r. 40 + r. 41)	39		3
XI.1.	Výnosové úroky od prepojených účtovných jednotiek (662A)	40		
2.	Ostatné výnosové úroky (662A)	41		3
XII.	Kurzové zisky (663)	42	1 5 5	1 0 6 3
XIII.	Výnosy z precenenia cenných papierov a výnosy z derivátových operácií (664, 667)	43		
XIV.	Ostatné výnosy z finančnej činnosti (668)	44		
**	Náklady na finančnú činnosť spolu r. 46 + r. 47 + r. 48 + r. 49 + r. 52 + r. 53 + r. 54	45	8 2 9 8	1 7 2 8
K.	Predané cenné papiere a podiely (561)	46		
L.	Náklady na krátkodobý finančný majetok (566)	47		
M.	Opravné položky k finančnému majetku (+/-) (565)	48		
N.	Nákladové úroky (r. 50 + r. 51)	49		
N.1.	Nákladové úroky pre prepojené účtovné jednotky (562A)	50		
2.	Ostatné nákladové úroky (562A)	51		
O.	Kurzové straty (563)	52	6 5 5 2	3 2 4
P.	Náklady na precenenie cenných papierov a náklady na derivátové operácie (564, 567)	53		
Q.	Ostatné náklady na finančnú činnosť (568, 569)	54	1 7 4 6	1 4 0 4



Ozna- čenie a	Text b	Číslo riadku c	Skutočnosť	
			bežné účtovné obdobie 1	bezprostredne predchádzajúce účtovné obdobie 2
***	Výsledok hospodárenia z finančnej činnosti (+/-) (r. 29 - r. 45)	55	- 8 1 4 3	- 6 6 2
****	Výsledok hospodárenia za účtovné obdobie pred zdanením (+/-) (r. 27 + r. 55)	56	2 6 5 8 3 7	2 0 4 9 9 4
R.	Daň z príjmov (r. 58 + r. 59)	57	5 9 1 8 5	4 6 6 3 7
R.1.	Daň z príjmov splatná (591, 595)	58	5 8 9 7 6	4 5 8 1 2
2.	Daň z príjmov odložená (+/-) (592)	59	2 0 9	8 2 5
S.	Prevod podielov na výsledku hospodárenia spoločníkom (+/- 596)	60	2 6 5 6	2 0 5 0
****	Výsledok hospodárenia za účtovné obdobie po zdanení (+/-) (r. 56 - r. 57 - r. 60)	61	2 0 3 9 9 6	1 5 6 3 0 7

## ČL. I VŠEOBECNÉ INFORMÁCIE

### 1. ZÁKLADNÉ ÚDAJE A HLAVNÝ PREDMET ČINNOSTI

Účtovná jednotka Customer Service World k. s. (ďalej len „spoločnosť“) je spoločnosť s ručením obmedzením so sídlom na Hraničná 2, 821 05 Bratislava. IČO: 45 495 220. Spoločnosť je zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, Oddiel Sro, Vložka číslo: 898/B

Hlavným predmetom činnosti spoločnosti je:

- Sprostredkovateľská činnosť v oblasti obchodu
- Sprostredkovateľská činnosť v oblasti služieb
- Administratívne služby

### 2. DÁTUM SCHVÁLENIA ÚČTOVNEJ ZÁVIERKY ZA PREDCHÁDZAJÚCE OBDOBIE

Spoločnosť schválila účtovnú závierku za obdobie 2016 dňa 30.05.2017.

### 3. PRÁVNY DÔVOD NA ZOSTAVENIE ZÁVIERKY

Spoločnosť zostavuje túto účtovnú závierku podľa §17 Zákona 431/2002 Z.z. o účtovníctve v znení neskorších predpisov ako riadnu účtovnú závierku k poslednému dňu účtovného obdobia. Účtovná závierka spoločnosti bola zostavená za predpokladu nepretržitého trvania účtovnej jednotky.

### 4. POČET ZAMESTNANCOV

Počet zamestnancov spoločnosti je uvedený v nasledujúcej tabuľke:

Názov položky	Bežné účtovné obdobie	Bezprostredne predchádzajúce účtovné obdobie
Stav zamestnancov ku dňu, ku ktorému sa zostavuje účtovná závierka, z toho:	134	132
Počet vedúcich zamestnancov	1	1

## ČL. II INFORMÁCIE O ORGÁNOCH

Spoločnosti sa netýka.

## ČL. III INFORMÁCIE O PRIJATÝCH POSTUPOCH

### 1. VŠEOBECNÉ PREDPOKLADY PRE VYPRACOVANIE ÚČTOVNEJ ZÁVIERKY

Účtovná závierka spoločnosti pozostávajúca zo súvahy, výkazu ziskov a strát a poznámok k účtovnej závierke k 31.12.2017 bola zostavená za predpokladu nepretržitého trvania činnosti spoločnosti a v súlade s účtovnými predpismi platnými v Slovenskej republike. Údaje v účtovnej závierke správne a verne zobrazujú stav majetku a záväzkov, vlastné imanie predstavujúce súhrn vlastných zdrojov krytia majetku, finančnú situáciu a výsledok hospodárenia.

### 2. INFORMÁCIA O APLIKÁCIÍ A ZMENÁCH ÚČTOVNÝCH ZÁSAD A ÚČTOVNÝCH METÓD

#### 2.1. VŠEOBECNÉ ÚČTOVNÉ ZÁSADY

1. Pri účtovaní o výsledku hospodárenia účtovnej jednotky spoločnosť berie za základ všetky náklady a výnosy, ktoré sa vzťahujú na účtovné obdobie bez ohľadu na dátum ich platenia.

2. Ocenenie majetku a záväzkov v účtovníctve a účtovnej závierke je upravené o položky vyjadrujúce riziká, straty a znehodnotenia, ktoré boli známe ku dňu zostavenia účtovnej závierky (opravné položky, rezervy).
3. Pokiaľ sa pri inventarizácii zásob zistí, že ich predajná cena znížená o náklady spojené s predajom je nižšia, než cena použitá na ich ocenenie v účtovníctve, zásoby sa ocenia v účtovníctve a v účtovnej závierke touto nižšou cenou.
4. Spoločnosť účtuje o skutočnostiach, ktoré sú predmetom účtovníctva, do obdobia, s ktorým tieto skutočnosti časovo a vecne súvisia, ak túto zásadu nemožno dodržať, môže účtovať aj v účtovnom období, v ktorom uvedené skutočnosti zistila.
5. Majetok a záväzky sú vykazované v historických cenách, ak nie je v článku III bode 2.2.1 (Spôsob ocenenia jednotlivých položiek) uvedené inak.
6. Spoločnosť vykonala ku dňu účtovnej závierky inventarizáciu majetku a záväzkov v súlade so zákonom o účtovníctve.
7. Zostatky účtov, ktoré obsahuje súvaha, a ktorými sa účtovné obdobie začína, nadväzujú na zostatky účtov, ktorými sa predchádzajúce účtovné obdobie uzavrelo.
8. Pri rozlišovaní majetku a pasív na dlhodobé a krátkodobé sa za základné kritérium berie celková doba splatnosti. Pohľadávky a záväzky sú však v súvahe vykazované podľa zostatkovej doby splatnosti ku dňu zostavenia účtovnej závierky, to znamená, že pohľadávky a záväzky so zostatkovou dobou splatnosti do 12 mesiacov sú vykazované ako krátkodobé, so zostatkovou dobou splatnosti nad 12 mesiacov ako dlhodobé.

## 2.2. POUŽITÉ ÚČTOVNÉ METÓDY A ZÁSADY

### 2.2.1. SPÔSOB OCENENIA JEDNOTLIVÝCH POLOŽIEK

#### a) Dlhodobý nehmotný majetok obstaraný kúpou

Dlhodobý nehmotný majetok obstaraný kúpou bol v účtovníctve ocenený v obstarávacej cene.

Drobný dlhodobý nehmotný majetok do výšky 2 400 EUR je jednorazovo odpísaný do nákladov spoločnosti v roku jeho obstarania.

#### b) Dlhodobý nehmotný majetok obstaraný vlastnou činnosťou

Spoločnosť nevytvára dlhodobý nehmotný majetok vlastnou činnosťou.

#### c) Dlhodobý nehmotný majetok obstaraný iným spôsobom

Spoločnosť neviduje dlhodobý nehmotný majetok obstaraný iným spôsobom.

#### d) Dlhodobý hmotný majetok obstaraný kúpou

Dlhodobý hmotný majetok bol v účtovníctve ocenený v obstarávacej cene. Obstarávacia cena obsahuje cenu obstarania majetku a náklady súvisiace s obstaraním, ako napríklad náklady na dopravu, poštovné, clo, províziu.

Náklady na rozšírenie, modernizáciu a rekonštrukciu, vedúce k zvýšeniu výkonnosti, kapacity alebo účinnosti v úhrnnej hodnote viac ako 1 700 EUR pri jednotlivom majetku za bežné účtovné obdobie, zvyšujú obstarávaciu cenu dlhodobého hmotného majetku. Náklady na technické zhodnotenie v úhrnnej hodnote 1 700 EUR a menej pri jednotlivom majetku za bežné účtovné obdobie a náklady na prevádzku, údržbu a opravy sa účtujú do nákladov bežného účtovného obdobia.

Dlhodobý hmotný majetok do výšky 1 700 EUR je jednorazovo odpísaný do nákladov spoločnosti v roku jeho obstarania.

#### e) Dlhodobý hmotný majetok obstaraný vlastnou činnosťou

Spoločnosť nevytvára dlhodobý hmotný majetok vlastnou činnosťou.

#### f) Dlhodobý hmotný majetok obstaraný iným spôsobom

Spoločnosť neviduje dlhodobý hmotný majetok obstaraný iným spôsobom.

#### g) Dlhodobý finančný majetok

Poznámky Úč POD 3 - 01

Customer Service World k. s.

IČO

4	5	4	9	5	2	2	0
---	---	---	---	---	---	---	---

Poznámky k 31.12.2017

DIČ

2	0	2	3	0	1	5	6	1	0
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Spoločnosť neeviduje dlhodobý finančný majetok.

**h) Zásoby obstarané kúpou**

Spoločnosť neeviduje zásoby obstarané kúpou.

**i) Zásoby vytvorené vlastnou činnosťou**

Spoločnosť neeviduje zásoby vytvorené vlastnou činnosťou.

**j) Zásoby obstarané iným spôsobom**

Spoločnosť neeviduje zásoby obstarané iným spôsobom.

**k) Zákazková výroba a zákazková výstavba nehnuteľností určenej na predaj.**

Spoločnosť neúčtuje o zákazkovej výrobe.

**l) Pohľadávky**

Pohľadávky sú v účtovníctve ocenené ich menovitou hodnotou. V prípade pochybných a sporných pohľadávok spoločnosť vytvára adekvátnu opravnú položku k pohľadávkam.

Pri dlhodobých pohľadávkach je opravnou položkou upravená hodnota pohľadávky na jej hodnotu v čase účtovania a vykazovania (súčasná hodnota).

**m) Krátkodobý finančný majetok**

Peňažné prostriedky a ceniny sú ocenené v ich menovitej hodnote.

**n) Časové rozlíšenie na strane aktív súvahy**

Spoločnosť účtuje na účtoch časového rozlíšenia v súlade so zásadou o účtovaní nákladov a výnosov do obdobia, s ktorým časovo a vecne súvisia, ide o anticipatívne a tranzitívne položky časového rozlíšenia.

**o) Rezervy**

Spoločnosť tvorí rezervy (§26 Zákona 431/2002 Z.z. o účtovníctve) na predpokladané riziká, straty a zníženia hodnoty súvisiace so záväzkami s neurčitým časovým vymedzením alebo výškou.

**p) Dlhopisy**

Spoločnosť neeviduje dlhopisy.

**q) Záväzky**

Záväzky (vrátane úverov a výpomocí) sú ocenené v ich menovitej hodnote. Ak sa pri inventarizácii záväzkov zistí, že suma záväzkov je iná ako ich výška v účtovníctve, uvedú sa záväzky v účtovníctve aj v účtovnej závierke v tomto zistenom ocenení.

**r) Časové rozlíšenie na strane pasív súvahy**

Spoločnosť účtuje na účtoch časového rozlíšenia v súlade so zásadou o účtovaní nákladov a výnosov do obdobia, s ktorým časovo a vecne súvisia, ide o anticipatívne a tranzitívne položky časového rozlíšenia.

**s) Deriváty, majetok a záväzky zabezpečené derivátmi**

Spoločnosť neúčtovala v priebehu účtovného obdobia o derivátoch a tiež nemá derivátmi zabezpečený majetok alebo záväzky.

#### t) Prenajatý majetok a majetok obstaraný na základe zmluvy o kúpe prenajatej veci

Spoločnosti sa netýka.

#### u) Daň z príjmov

Splatná daň z príjmov sa vypočíta zo základu dane z príjmov a sadzby ustanovenej Zákonom o dani z príjmov.

Odložená daň je počítaná metódou záväzkov. Odložená daň z príjmov sa účtuje pri dočasných rozdieloch medzi účtovnou hodnotou majetku a účtovnou hodnotou záväzkov vykázanou v súvahe a ich daňovou základňou, pri možnosti umorovať daňovú stratu v budúcnosti a pri možnosti previesť nevyužitú daňovú odpočty a iné daňové nároky do budúcich období. Odložená daň sa vypočíta s použitím sadzby dane platnej v nasledujúcich účtovných obdobiach.

#### v) Majetok nadobudnutý privatizáciou

Spoločnosti sa netýka.

### 2.2.2. PLÁN ODPISOVANIA DLHODOBÉHO MAJETKU

Spoločnosť má zostavený odpisový plán ako podklad pre vyčíslenie oprávok odpisovaného majetku v priebehu jeho používania. Účtovné odpisy sú vypočítané z ceny, v ktorej je majetok ocenený v účtovníctve, a to do jej výšky.

Spoločnosť odpisuje dlhodobý nehmotný majetok metódou rovnomerného odpisovania na základe odpisových sadzieb odvodených od predpokladanej doby používania zodpovedajúcej spotrebe budúcich ekonomických úžitkov z majetku. Daňové odpisy dlhodobého nehmotného majetku sú v zmysle zákona č. 595/2003 Z.z. o dani z príjmov rovnaké ako účtovné odpisy.

Dlhodobý hmotný majetok spoločnosť odpisuje metódou rovnomerného odpisovania po dobu stanovenej životnosti odpisovaného majetku.

Názov majetku	Doba odpisovania	Metóda odpisovania
DHM – osobné automobily	4 roky	rovnomerná
DHM – nábytok	6 rokov	rovnomerná

Pre daňové účely spoločnosť odpisuje svoj dlhodobý hmotný majetok v zmysle § 22 – 29 zákona č. 595/2003 Z.z. o dani z príjmov. Tieto odpisové sadzby sú rovnaké ako sadzby používané pre účtovné účely.

### 2.2.3. ZÁSADY PRE TVORBU OPRÁVNÝCH POLOŽIEK

#### a) Zásady pre tvorbu opravných položiek k zásobám

Spoločnosti sa netýka.

#### b) Zásady pre tvorbu opravných položiek k pohľadávkam

Spoločnosť tvorí opravnú položku k pohľadávkam podľa vnútro podnikovej smernice nasledovne:

Kritéria	Opravná položka v %
Po splatnosti viac ako 360 dní	20
Po splatnosti viac ako 720 dní	50
Po splatnosti viac ako 1080 dní	100
Pochybné a sporné pohľadávky	100
V konkurze	100

V prípade pohľadávky so zostatkovou dobou splatnosti dlhšou ako 1 rok, upravuje sa hodnota pohľadávky na jej hodnotu v čase účtovania a vykazovania (súčasná hodnota).

**2.2.4. PREPOČET ÚDAJOV V CUDZÍCH MENÁCH NA MENU EURO**

V účtovníctve sa majetok a záväzky vyjadrené v cudzej mene prepočítavajú na menu euro kurzom určeným v kurzovom lístku Európskej centrálnej banky v deň predchádzajúci dňu uskutočnenia účtovného prípadu alebo v iný deň, ak to ustanovuje osobitný predpis.

Účtovná jednotka ku dňu, ku ktorému sa zostavuje účtovná závierka, prepočíta na menu euro majetok a záväzky vyjadrené v cudzej mene s výnimkou prijatých a poskytnutých preddavkov kurzom vyhláseným Európskou centrálnou bankou.

Kurzové rozdiely vzniknuté počas roka, ako aj kurzové rozdiely vzniknuté pri prepočte majetku a záväzkov ku dňu zostavenia účtovnej závierky, ovplyvňujú hospodársky výsledok bežného účtovného obdobia.

**2.2.5. DOTÁCIE POSKYTNUTÉ NA OBSTARANIE MAJETKU**

Spoločnosti sa netýka.

**2.2.6. ZMENY ÚČTOVNÝCH ZÁSAD A ÚČTOVNÝCH METÓD, ZMENY SPÔSOBOV OCEŇOVANIA, ODPISOVANIA, VYKAZOVANIA A POSTUPOV**

V účtovnej jednotke sa počas roka neuskutočnili zmeny spôsobov oceňovania, spôsobov odpisovania, postupov účtovania, usporiadania položiek účtovnej závierky ani obsahového vymedzenia týchto položiek oproti predchádzajúcemu účtovnému obdobiu, ak nie je uvedené inak, okrem tých, ktoré vyplývajú priamo zo zmien v slovenskej účtovnej legislatíve.

**2.2.7. OPRAVA VÝZNAMNÝCH CHÝB MINULÝCH ÚČTOVNÝCH OBDOBÍ**

Spoločnosti sa netýka.

**ČL. IV  
INFORMÁCIE, KTORÉ VYSVETĽUJÚ A DOPLŇAJÚ POLOŽKY SÚVAHY A VÝKAZU  
ZISKOV A STRÁT**

**1. GOODWILL**

Spoločnosti sa netýka.

**2. DERIVÁTY****a) Významné položky derivátov a vplyv ich precenenia**

Spoločnosti sa netýka.

**b) Majetok a záväzky zabezpečené derivátmi**

Spoločnosti sa netýka.

**3. ZÁVÄZKY****a) Záväzky so zostatkovou dobou splatnosti dlhšou ako 5 rokov**

Spoločnosti sa netýka.

**b) Zabezpečené záväzky**

Spoločnosti sa netýka.

**4. VLASTNÉ AKCIE**

Spoločnosti sa netýka.

**5. NÁKLADY A VÝNOSY, KTORÉ MAJÚ VÝNIMOČNÝ ROZSAH ALEBO VÝSKYT**

Spoločnosti sa netýka.

Poznámky Úč POD 3 - 01

Customer Service World k. s.

IČO

4	5	4	9	5	2	2	0
---	---	---	---	---	---	---	---

Poznámky k 31.12.2017

DIČ

2	0	2	3	0	1	5	6	1	0
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

## ČL. V INÉ AKTÍVA A INÉ PASÍVA

### 1. PODMIENENÝ MAJETOK A PODMIENENÉ ZÁVÄZKY

#### a) Podmieneny majetok

Spoločnosti sa netýka.

#### b) Podmieneny záväzky

Spoločnosti sa netýka.

### 2. OSTATNÉ FINANČNÉ POVINNOSTI

V spoločnosti sa v priebehu účtovného obdobia nevyskytli významné položky ostatných finančných povinností, ktoré sa nevykazujú v účtovných výkazoch.

### 3. PODSÚVAHOVÉ ÚČTY

Spoločnosť nemá obsahovú náplň pre túto oblasť.

## ČL. VI UDALOSTI, KTORÉ NASTALI PO DNI, KU KTORÉMU SA ZOSTAVUJE ÚČTOVNÁ ZÁVIERKA

Spoločnosti nie sú známe žiadne iné skutočnosti, ktoré vznikli po dni, ku ktorému je zostavená účtovná závierka, ktoré by významnejším spôsobom menili výsledky účtovnej závierky za rok 2017, resp. by významnejším spôsobom ovplyvnili činnosť spoločnosti v nasledujúcich účtovných obdobiach.

## ČL. VII OSTATNÉ INFORMÁCIE

Spoločnosti sa netýka.

## DODATOK SPRÁVY NEZÁVISLÉHO AUDÍTORA

Spoločníkom a štatutárnemu orgánu spoločnosti **Customer Service World, k.s.**

### k výročnej správe

v zmysle § 27 odsek 6 zákona č. 423/2015 Z.z. o štatutárnom audite a o zmene a doplnení zákona č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o štatutárnom audite“)

I. Overila som účtovnú závierku spoločnosti **Customer Service World, k.s.** (ďalej aj „Spoločnosť“) k 31. decembru 2017 priloženej výročnej správy Spoločnosti, ku ktorej som dňa 23. marca 2018 vydala správu nezávislého audítora z auditu účtovnej závierky v nasledujúcom znení:

#### **Správa z auditu účtovnej závierky**

##### Názor

Uskutočnila som audit účtovnej závierky spoločnosti **Customer Service World, k.s.**, ktorá obsahuje súvahu k 31. decembru 2017, výkaz ziskov a strát za rok končiaci sa k uvedenému dátumu, a poznámky, ktoré obsahujú súhrn významných účtovných zásad a účtovných metód.

Podľa môjho názoru, priložená účtovná závierka poskytuje pravdivý a verný obraz finančnej situácie Spoločnosti k 31. decembru 2017 a výsledku jej hospodárenia za rok končiaci sa k uvedenému dátumu podľa zákona č. 431/2002 Z.z. o účtovníctve v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o účtovníctve“).

##### Základ pre názor

Audit som vykonala podľa medzinárodných audítorských štandardov (International Standards on Auditing, ISA). Moja zodpovednosť podľa týchto štandardov je uvedená v odseku Zodpovednosť audítora za audit účtovnej závierky. Od Spoločnosti som nezávislá podľa ustanovení zákona o štatutárnom audite týkajúcich sa etiky, vrátane Etického kódexu audítora, relevantných pre môj audit účtovnej závierky a splnila som aj ostatné požiadavky týchto ustanovení týkajúcich sa etiky. Som presvedčená, že audítorské dôkazy, ktoré som získala, poskytujú dostatočný a vhodný základ pre môj názor.

##### Zodpovednosť štatutárneho orgánu za účtovnú závierku

Štatutárny orgán je zodpovedný za zostavenie tejto účtovnej závierky tak, aby poskytovala pravdivý a verný obraz podľa zákona o účtovníctve a za tie interné kontroly, ktoré považuje za potrebné na zostavenie účtovnej závierky, ktorá neobsahuje významné nesprávnosti, či už v dôsledku podvodu alebo chyby.

Pri zostavovaní účtovnej závierky je štatutárny orgán zodpovedný za zhodnotenie schopnosti Spoločnosti nepretržite pokračovať vo svojej činnosti, za opísanie skutočností týkajúcich sa nepretržitého pokračovania v činnosti, ak je to potrebné, a za použitie predpokladu nepretržitého pokračovania v činnosti v účtovníctve, ibaže by mal v úmysle Spoločnosť zlikvidovať alebo ukončiť jej činnosť, alebo by nemal inú realistickú možnosť než tak urobiť.

### Zodpovednosť audítora za audit účtovnej závierky

Mojou zodpovednosťou je získať primerané uistenie, či účtovná závierka ako celok neobsahuje významné nesprávnosti, či už v dôsledku podvodu alebo chyby, a vydať správu audítora, vrátane názoru. Primerané uistenie je uistenie vysokého stupňa, ale nie je zárukou toho, že audit vykonaný podľa medzinárodných audítorských štandardov vždy odhalí významné nesprávnosti, ak také existujú. Nesprávnosti môžu vzniknúť v dôsledku podvodu alebo chyby a za významné sa považujú vtedy, ak by sa dalo odôvodnene očakávať, že jednotlivo alebo v súhrne by mohli ovplyvniť ekonomické rozhodnutia používateľov, uskutočnené na základe tejto účtovnej závierky.

V rámci auditu uskutočneného podľa medzinárodných audítorských štandardov, počas celého auditu uplatňujem odborný úsudok a zachovávam profesionálny skepticizmus. Okrem toho:

- Identifikujem a posudzujem riziká významnej nesprávnosti účtovnej závierky, či už v dôsledku podvodu alebo chyby, navrhujem a uskutočňujem audítorské postupy reagujúce na tieto riziká a získavam audítorské dôkazy, ktoré sú dostatočné a vhodné na poskytnutie základu pre môj názor. Riziko neodhalenia významnej nesprávnosti v dôsledku podvodu je vyššie ako toto riziko v dôsledku chyby, pretože podvod môže zahŕňať tajnú dohodu, falšovanie, úmyselné vynechanie, nepravdivé vyhlásenie alebo obídenie internej kontroly.
- Oboznamujem sa s internými kontrolami relevantnými pre audit, aby som mohla navrhnúť audítorské postupy vhodné za daných okolností, ale nie za účelom vyjadrenia názoru na efektívnosť interných kontrol Spoločnosti.
- Hodnotím vhodnosť použitých účtovných zásad a účtovných metód a primeranosť účtovných odhadov a uvedenie s nimi súvisiacich informácií, uskutočnené štatutárnym orgánom.
- Robím záver o tom, či štatutárny orgán vhodne v účtovníctve používa predpoklad nepretržitého pokračovania v činnosti a na základe získaných audítorských dôkazov záver o tom, či existuje významná neistota v súvislosti s udalosťami alebo okolnosťami, ktoré by mohli významne spochybníť schopnosť Spoločnosti nepretržite pokračovať v činnosti. Ak dospejem k záveru, že významná neistota existuje, som povinná upozorniť v našej správe audítora na súvisiace informácie uvedené v účtovnej závierke alebo, ak sú tieto informácie nedostatočné, modifikovať môj názor. Moje závery vychádzajú z audítorských dôkazov získaných do dátumu vydania našej správy audítora. Budúce udalosti alebo okolnosti však môžu spôsobiť, že Spoločnosť prestane pokračovať v nepretržitej činnosti.
- Hodnotím celkovú prezentáciu, štruktúru a obsah účtovnej závierky vrátane informácií v nej uvedených, ako aj to, či účtovná závierka zachytáva uskutočnené transakcie a udalosti spôsobom, ktorý vedie k ich vernému zobrazeniu.

## **II. Správa k ďalším požiadavkám zákonov a iných právnych predpisov**

### Správa k informáciám, ktoré sa uvádzajú vo výročnej správe – dodatok správy nezávislého audítora

Štatutárny orgán je zodpovedný za informácie uvedené vo výročnej správe, zostavenej podľa požiadaviek zákona o účtovníctve. Môj vyššie uvedený názor na účtovnú závierku sa nevzťahuje na iné informácie vo výročnej správe.

V súvislosti s auditom účtovnej závierky je mojou zodpovednosťou oboznámenie sa s informáciami uvedenými vo výročnej správe a posúdenie, či tieto informácie nie sú vo významnom nesúlade s auditovanou účtovnou závierkou alebo našimi poznatkami, ktoré som získala počas auditu účtovnej závierky, alebo sa inak zdajú byť významne nesprávne.

**Ing. Jana Mészárosová, CA, Jastrabia 1, 903 01 Senec**  
**audítor, licencia UDVA č. 1012**

Posúdila som, či výročná správa Spoločnosti obsahuje informácie, ktorých uvedenie vyžaduje zákon o účtovníctve.

Na základe prác vykonaných počas auditu účtovnej závierky, podľa môjho názoru:

- informácie uvedené vo výročnej správe zostavenej za rok 2017 sú v súlade s účtovnou závierkou za daný rok,
- výročná správa obsahuje informácie podľa zákona o účtovníctve.

Okrem toho, na základe našich poznatkov o účtovnej jednotke a situácii v nej, ktoré som získala počas auditu účtovnej závierky, som povinná uviesť, či som zistila významné nesprávnosti vo výročnej správe, ktorú som dostala po dátume vydania tejto správy audítora. V tejto súvislosti neexistujú zistenia, ktoré by som mala uviesť.

Senec, 25. júna 2018

Ing. Jana Mészárosová  
Jastrabia 1  
903 01 Senec



  
Ing. Jana Mészárosová  
zodpovedný audítor  
Licencia UDVA č. 1012