

CONTRAT

Contrat-cadre de services

Programme d'expérience client

LE CONSULTANT

Shizuku Tea House

2-chome Higashiyama, Kyoto, Kyoto
Prefecture 605-0862, Japan

LE CLIENT

Kurogane Ryokan

3-15 Kiyomizu, Higashiyama-ku, Kyoto
605-0862, Japan

Le présent contrat est conclu entre les parties nommées ci-dessous et prend effet à la date d'entrée en vigueur indiquée. Il annule et remplace toutes les discussions antérieures portant sur le même objet.

CONTRAT N°

CTR-2026-0122

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

2 février 2026

DURÉE

12 mois

DROIT APPLICABLE

Lois du Japon

MISSION

Programme
d'expérience client

STATUT

Pour exécution

Shizuku Tea House Co., Ltd.

Confidentiel — préparé pour Kurogane Ryokan. Ne pas diffuser au-delà des parties nommées.

Sommaire

01	Contrat	1
02	Les parties	2
03	Conditions commerciales	2
04	Aperçu de la mission	4
05	Contexte	4
06	Périmètre et livrables	4
07	Cahier des charges	5
08	Calendrier du programme	6
09	Barème d'honoraires	7
10	Récapitulatif des honoraires	8
11	Échéancier de paiement	8
12	Statut et couvertures	9
13	Conditions générales	9
14	Signature	11

LE CONSULTANT

Shizuku Tea House

Shizuku Tea House Co., Ltd. ·
T1130001034562

2-chome Higashiyama, Kyoto, Kyoto
Prefecture 605-0862, Japan

welcome@shizukuteahouse.com · +81 75
555 0104 · shizukuteahouse.com

LE CLIENT

Kurogane Ryokan

Kurogane Ryokan Co., Ltd.

3-15 Kiyomizu, Higashiyama-ku, Kyoto
605-0862, Japan

concierge@kuroganeryokan.jp · +81 75
555 0223

CONDITIONS COMMERCIALES

Les conditions régissant le présent contrat

¥1,914,000

¥1,740,000 plus taxe à la consommation (10%)

DROIT APPLICABLE

Lois du Japon

Tribunal de district de Kyoto, Japon

CONDITIONS DE PAIEMENT

Net 30 jours

À compter de la date de chaque
facture valide



01

Aperçu de la mission

Une mission de dix semaines visant à concevoir et lancer un programme de cérémonie du thé interne et un dispositif d'approvisionnement en thé sélectionné pour l'expérience client du Kurogane Ryokan.

Contexte

Le Kurogane Ryokan s'est bâti une réputation d'hospitalité discrète et soignée, mais son offre autour du thé accusait un retard par rapport au reste de l'expérience client : il n'existait aucun programme de salon de thé dédié, et les clients demandant une cérémonie étaient envoyés vers une maison de thé partagée que Kurogane ne pouvait pas superviser. Les retours de la conciergerie sur les deux dernières saisons ont désigné cette lacune comme l'ajout le plus demandé au séjour.

Shizuku Tea House propose une mission de dix semaines visant à concevoir un programme de cérémonie du thé maison autour du propre salon de thé de Kurogane, à organiser l'approvisionnement en thés de domaine unique adaptés au menu saisonnier du ryokan, et à former le personnel du ryokan à animer lui-même la cérémonie. Les sections suivantes détaillent l'approche, le périmètre, le calendrier et l'investissement.

Périmètre et livrables

01

DESIGN

Conception du programme de cérémonie en salon de thé

Un programme de cérémonie conçu autour du propre salon de thé du Kurogane et du rythme de séjour des clients.

02

PROGRAMME

Script de cérémonie et guide d'étiquette pour les clients

Un script de cérémonie écrit et un guide d'étiquette pour le personnel accueillant les clients séjournant sur place.

03

APPROVISIONNEMENT

Dispositif d'approvisionnement en thé de domaine unique

Un dispositif d'approvisionnement sélectionné avec des partenaires de thé de domaine unique adaptés au menu saisonnier du ryokan.

04

FORMATION

Formation du personnel du ryokan au service du thé

Formation pratique du personnel de Kurogane dans le salon de thé, avec les ustensiles et le format réels.

05

ÉQUIPEMENT

Sélection d'ustensiles cérémoniels et aménagement de la salle de tatami

Sélection et aménagement d'ustensils cérémoniels adaptés à l'espace tatami existant du salon de thé.

HORS PÉRIMÈTRE

- Rénovation structurelle du salon de thé ou du sol en tatami
- Mise en place d'un comptoir de vente au détail de thé et d'un site e-commerce
- Accords mets-thé de type kaiseki ou traiteur au-delà du service de thé lui-même

SPÉCIFICATION

Cahier des charges

RÉF.	ÉLÉMENT	SPÉCIFICATION	CHARGE	DÉLAI	TRAVAIL	PRIX UNITAIRE
SPC-01	Conception du programme et consultation	Programme de cérémonie conçu autour du salon de thé et du rythme du séjour des clients	2	2 sem.		¥ 180,000 / wk
SPC-02	Programme pédagogique et guide d'étiquette	Script de cérémonie et guide d'étiquette pour le personnel hôte	2	2 sem.		¥ 150,000 / wk
SPC-03	Mise en place de l'approvisionnement en thés de domaine unique	Accord d'approvisionnement avec des partenaires de thé de domaine unique	2	2 sem.		¥ 210,000 / wk
SPC-04	Ustensiles cérémoniels et aménagement de la salle	Sélection des ustensiles et aménagement de la salle en tatami	1	1 sem.		¥ 260,000 / wk
SPC-05	Formation du personnel	Formation pratique du personnel de Kurogane dans le salon de thé	2	2 sem.		¥ 140,000 / wk

Les spécifications sont fixées à l'acceptation ; tout changement est traité selon la procédure de contrôle des modifications définie dans le présent document.

01

SEMAINES 1-2 · CONCEPTION DU PROGRAMME

Programme et format de cérémonie conçus autour du salon de thé et du rythme du séjour des clients.

03

SEMAINES 5-6 · ÉQUIPEMENT ET AMÉNAGEMENT DE LA SALLE

Ustensiles cérémoniels sélectionnés et salon de thé aménagé pour le nouveau programme.

04

SEMAINES 7-8 · FORMATION DU PERSONNEL

Personnel du ryokan formé en pratique dans le salon de thé, selon le format et avec les ustensiles réels.

FLUX DE TRAVAIL	SEMAINES	TAUX	MONTANT
Conception du programme et consultation Programme de cérémonie conçu autour du salon de thé et du rythme du séjour des clients	2	¥180,000 / wk	¥360,000
Programme pédagogique et guide d'étiquette Script de cérémonie et guide d'étiquette pour le personnel hôte	2	¥150,000 / wk	¥300,000
Mise en place de l'approvisionnement en thés de domaine unique Accord d'approvisionnement avec des partenaires de thé de domaine unique	2	¥210,000 / wk	¥420,000
Ustensiles cérémoniels et aménagement de la salle Sélection des ustensiles et aménagement de la salle en tatami	1	¥260,000 / wk	¥260,000
Formation du personnel Formation pratique du personnel de Kurogane dans le salon de thé	2	¥140,000 / wk	¥280,000
Total des honoraires			¥1,740,000

Honoraires professionnels	¥1,740,000
Taxe à la consommation (10 %)	¥174,000
Valeur maximale du contrat	¥1,914,000

Valeur
○ maximale **¥1,914,000**
du contrat

Tous les montants sont exprimés en JPY et hors taxes applicables, facturées au taux en vigueur. Les honoraires sont facturés mensuellement à terme échu selon l'avancement et sont payables dans les 30 jours suivant la date de facture. Les frais sont facturés au coût réel, sous réserve d'accord écrit préalable.

ÉCHÉANCIER DE PAIEMENT

Échéance de
chaque versement

N°	JALON	DÉCLENCHEUR	PART	MONTANT
01	Semaines 1-2 · Conception du programme	2 février 2026	30%	¥ 522,000
02	Semaines 3-4 · Programme pédagogique et approvisionnement	Au démarrage de la livraison	30%	¥ 522,000
03	Semaines 5-6 · Équipement et aménagement de la salle	À l'acceptation du jalon	20%	¥ 348,000
04	Semaines 7-8 · Formation du personnel	À la livraison finale	20%	¥ 348,000
Total (HT)			100%	¥1,740,000

Les échéances sont facturées sur la base des jalons ci-dessus et sont payables dans un délai de 30 jours à compter de chaque

facture. Tous les montants sont en JPY et excluent taxe à la consommation (10%).

STATUT

Immatriculations, couvertures et garanties

HABILITATION	ORGANISME ÉMETTEUR	RÉFÉRENCE	PÉRIMÈTRE	STATUT
Entité enregistrée	Registre des sociétés, Japon	Shizuku Tea House Co., Ltd.	Nom commercial et identité juridique	Actif
Immatriculation fiscale	Administration fiscale, Japon	T1130001034 562	Toutes les prestations facturées	Actif
Assurance responsabilité civile professionnelle	Assureur commercial	Disponible sur demande	Programme d'expérience client	Renouvelé chaque année
Assurance responsabilité civile générale	Assureur commercial	Disponible sur demande	Travaux sur site et dans les locaux du client	Renouvelé chaque année
Adhésion à un organisme professionnel	Association professionnelle, Japon	Disponible sur demande	Code de déontologie et procédure de réclamation	En règle

Les certificats et les tableaux de garanties sont fournis sur demande et sont réémis à Kurogane Ryokan sur demande à tout moment pendant la mission.

| Conditions générales

01 1. Durée et résiliation

Le présent contrat prend effet à la date d'entrée en vigueur et se poursuit pendant la durée initiale indiquée ci-dessus, sauf résiliation anticipée conformément à la présente clause. Chaque partie peut résilier la mission, ou tout énoncé des travaux, moyennant un préavis écrit de 30 jours. Chaque partie peut résilier immédiatement, sur notification écrite, si l'autre partie commet une violation substantielle non corrigée dans les 15 jours ouvrés suivant la notification, ou devient insolvable. En cas de résiliation, le client paie tous les services dûment exécutés et les frais dûment engagés jusqu'à la date d'effet de la résiliation.

02 2. Honoraires et paiement

Le Client paiera les honoraires fixés dans le barème des honoraires, hors taxes applicables. Shizuku Tea House facturera mensuellement à terme échu selon l'avancement ; chaque facture est payable dans les 30 jours suivant sa date d'émission. Les frais préalablement approuvés sont refacturés au coût réel et ne dépasseront pas le plafond convenu sans l'accord écrit préalable du Client. Shizuku Tea House peut appliquer des intérêts sur les sommes impayées au taux maximal autorisé par la loi, calculés quotidiennement.

03 3. Propriété intellectuelle

Chaque partie conserve la propriété de la propriété intellectuelle qu'elle détenait avant la mission ou qu'elle développe indépendamment de celle-ci. Après paiement intégral des honoraires correspondants, Shizuku Tea House cède au Client tous les droits de propriété intellectuelle sur les livrables sur mesure créés spécifiquement pour le Client dans le cadre du présent Contrat. Shizuku Tea House conserve la propriété de ses méthodes, cadres de travail, outils et savoir-faire, et accorde au Client une licence perpétuelle et non exclusive lui permettant de les utiliser dans la mesure où ils sont intégrés aux livrables, à des fins internes.

04 4. Confidentialité

Chaque partie conserve confidentielles toutes les informations non publiques divulguées par l'autre partie dans le cadre du présent contrat, ne les utilise que pour exécuter ses obligations, et les

s'appliquent pas aux informations qui sont ou deviennent publiques sans faute de la partie destinataire, qui étaient légalement connues avant leur divulgation, ou dont la divulgation est requise par la loi ou la réglementation. Cette clause survit à la résiliation pendant une durée de cinq ans.

05 5. Responsabilité et indemnisation

Aucune des parties n'exclut sa responsabilité en cas de décès ou de dommage corporel résultant de sa négligence, de fraude, ou de toute responsabilité qui ne peut être légalement exclue. Sous cette réserve, aucune des parties n'est responsable des pertes indirectes ou consécutives, ni de la perte de profits, de revenus ou d'économies anticipées. La responsabilité totale cumulée de Shizuku Tea House découlant du présent Contrat ou en lien avec celui-ci est limitée au montant total des honoraires versés au titre de l'énoncé de travaux concerné au cours des 12 mois précédant l'événement à l'origine de la réclamation. Shizuku Tea House maintient une assurance responsabilité civile professionnelle à un niveau commercialement raisonnable.

06 6. Droit applicable et litiges

Le présent Contrat et tout différend en découlant ou s'y rapportant sont régis par les lois du Japon. Les parties s'efforceront d'abord de résoudre tout différend de bonne foi par escalade auprès de leurs responsables respectifs. Si le différend n'est pas résolu dans un délai de 30 jours, les tribunaux du Tribunal de district de Kyoto, Japon, auront compétence exclusive, sous réserve que chaque partie puisse solliciter une mesure d'injonction auprès de tout tribunal compétent.

DROIT APPLICABLE

Lois du Japon

JURIDICTION

Tribunal de district de Kyoto, Japon

Le présent contrat est signé par les représentants dûment autorisés des parties et prend effet à la date d'entrée en vigueur indiquée ci-dessus.

■ POUR LE COMPTE DE
KUROGANE RYOKAN

Haruto Ishikawa

Directrice de l'expérience client

Date

■ POUR LE COMPTE DE
SHIZUKU TEA HOUSE

Shizuku Tea House

Signataire autorisé

Date



Shizuku Tea House

2-chome Higashiyama, Kyoto, préfecture de Kyoto
605-0862, Japon

welcome@shizukuteahouse.com · +81 75 555 0104 ·
shizukuteahouse.com

Shizuku Tea House Co., Ltd. · T1130001034562