

LIPPO MALL

BUILDING RULES & REGULATION

KATA PENGANTAR

Selamat Datang dan Selamat Bergabung di Lippo Mall Puri It's Happening Here!

Dalam rangka pembukaan unit usaha Bapak/ Ibu, maka kami selaku Pengelola menyerahkan 1 (satu) buku Building Rules & Regulation sebagai panduan. Buku ini hanya memuat hal-hal operasional mall secara umum, sedangkan penjelasan lebih detail telah tercantum di dalam Perjanjian Sewa Menyewa.

Secara sekilas buku ini dibagi atas 5 bagian yaitu:

1. Informasi mengenai Pengelolat / Pengelola mall.
2. Informasi gedung baik fisik maupun prosedur operasionalnya.
3. Prosedur Keselamatan dalam keadaan darurat.
4. Promosi mengingat mall adalah tempat usaha/ bisnis, maka promosi adalah bagian yang tidak terpisahkan.
5. Fasilitas yang tersedia di mall beserta bentuk pelayanan/ servis.

Mohon Bapak/ibu untuk meluangkan waktu membaca panduan ini, dan terima kasih untuk kesediannya mengikuti panduan/petunjuk operasional yang akan diuraikan lebih lanjut di halaman berikutnya. Pengelola juga akan menerbitkan Surat Edaran sebagai tambahan informasi demi kelancaran dan kenyamanan operasional mall bilamana diperlukan, dan memperbaharui panduan ini dari waktu ke waktu untuk lebih disempurnakan.

Hormat kami,

Pengelola
Lippo Mall Puri

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR

DIFINISI

LOKASI

DATA GEDUNG

FASILITAS

UTILITAS

BAGIAN 1 : PENGELOLA.....1

Struktur Organisasi

Jam Operasional

Nomor Telepon Penting

BAGIAN 2 : INFORMASI GEDUNG

FISIK GEDUNG.....2

1. Prosedur Serah Terima Unit
2. Fit Out
3. Tampak Gedung
4. Perubahan/ Penambahan
5. Alat Telekomunikasi
6. Struktur Bangunan dan Dinding Perimeter.
7. Kapasitas Beban Lantai
8. Sistem Mekanikal Elektrikal (ME)
9. Mesin & Perlengkapan Gedung

OPERASIONAL GEDUNG.....3

1. Jam Operasional Mall
2. Jam Operasional Gate
3. Bongkar/ Muat Barang
4. Bahan Makanan
5. Gangguan Suara
6. Daftar Karyawan
7. Akses Karyawan
8. Pengamanan Unit Usaha
9. Bau
10. Pengangkutan Sampah
11. Tangga Darurat
12. Pengendalian Hama/ Serangga
13. Kepedulian Lingkungan
14. Lobby dan Koridor
15. Penyimpanan/ Penempatan Barang
16. Kebersihan Ruang dan Peralatan Dapur
17. Kawasan Dilarang Merokok

BAGIAN 3 : PROSEDUR KESELAMATAN.....8

1. Sistem Pemadam Kebakaran
2. Peraturan Kebakaran
3. Bahaya Kebakaran
4. Situasi Rawan
5. Gempa Bumi

6. Ancaman Bom	
7. Asuransi Unit Ruang	
BAGIAN 4 : PROMOSI.....	11
1. Media Promosi	
2. Area Promosi	
BAGIAN 5 : FASILITAS & JASA PELAYANAN GEDUNG PELAYANAN GEDUNG.....	12
1. Biaya Pelayanan (Service Charge)	
2. Listrik	
3. Telepon	
4. Air Bersih & Gas	
5. Work Order	
FASILITAS KHUSUS.....	14
1. Tenant Relation	
2. Kartu Akses	
3. Akses Informasi	
4. Toilet Karyawan	
5. Musholla	
6. Kantin	
7. Petugas Kebersihan	
8. Petugas Keamanan/ Security	
9. CCTV (Kamera Pemantau)	
10. Kehilangan/ Pencurian	
FASILITAS UMUM	16
1. Lift	
2. Parkir	
3. Valet Parking	
4. Business Lounge	
5. VIP Lounge	
6. Privilege Card	
7. VIP Parkir & Lounge	
8. Business Lounge/Backspace	
9. Student Lounge/Invate	
10. Family Lounge	
11. Area Khusus Merokok	
12. Children Play Ground	
PENUTUP.....	19
Peraturan Khusus	
1. Patuh Terhadap Tata Tertib	
2. Pelanggaran Tata Tertib	
3. Perubahan Tata Tertib	
4. Berlaku Umum	

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DEFINISI

Developer / Pengembang

Adalah Perseroan Terbatas PT. Mandiri Cipta Gemilang, sebagai suatu Hukum Usaha Milik Swasta yang membangun dan menyewakan ruang usaha.

Management / Pengelola

Adalah sebuah Badan Hukum profesional yang ditunjuk oleh Developer, yaitu PT Multi Nusantara Karya untuk mengelola gedung Lippo Mall Puri baik dalam bentuk kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, maupun pengendalian.

Alamat Kantor Pengelola :
Lippo Mall Puri
Lantai P3, LMP 1
Jl. Puri Indah Raya Blok U 1, CBD Jakarta Barat
Jakarta 11610

Tenant / Penyewa

Adalah perorangan atau badan hukum yang menyewa Unit Ruang Usaha di Lippo Mall Puri yang memenuhi syarat sesuai yang tercantum dalam Perjanjian.

Customer / Pengunjung

Adalah pengunjung yang datang ke lingkungan Lippo Mall Puri dengan tujuan berbelanja di tenant Lippo Mall Puri.

LOKASI

Nama Kawasan : St Moritz
Gedung dalam Kawasan : Mall, Apartemen, Sekolah, Perkantoran dan Hotel
Nama Gedung : Lippo Mall Puri
Alamat : Jl. Puri Indah Raya Blok U 1
CBD Jakarta Barat
Jakarta 11610
Telepon : 021-29 111 111
Fax : 021-29 111 110

DATA GEDUNG

Jenis Gedung : Pusat Perbelanjaan
Jumlah Basement : 2 lantai
Jumlah Lantai : 5 lantai (LG, GF, UG, 1 dan 2)
Luas Tanah (kawasan) : 80.000 m²
Luas Bangunan : 340.000 m²
- LMP 1 : buka Juni 2014
- LMP 2 : buka Oktober 2015
Gate : 6 gate masuk dari jalan raya ke kawasan
Lobby : 7 lobby masuk dari kawasan ke mall
Entrance : 18 entrance dari area parkir ke mall

FASILITAS

Sistem Pemadam Kebakaran : Sprinkler, Deteksi Asap, Hidran, Sistem Alarm
Tangga Darurat : 24 jalur dengan 225 akses

Lift Pengunjung

- Zone A Lift #7-8 : 2 unit, basementt s/d lantai 5
- Zone B Lift #9-10 : 2 unit, basementt s/d lantai 3
- Zone C Lift #1-3 : 3 unit, basementt s/d lantai 5
- Zone D Lift #X : 2 unit, basementt s/d lantai 3
Total : 9 unit

Lift Barang/ Service

- Umum
LMP 1 : 4 unit
LMP 2 : 4 unit
- Sogo : 2 unit
- Matahari : 1 unit
- Parkson : 1 unit
- Hypermart : 2 unit
Total : 11 unit kapasitas @ 1.600 kg

Toilet- Pria : 18 unit
- Wanita : 18 unit
- Kebutuhan khusus : 9 unit
- Karyawan pria : 8 unit
- Karyawan wanita : 8 unit
- Sopir : 2 unit

Parkir

Gedung Parkir & Basementt : 4.000 mobil
VIP Parkir/ Lounge : LG, LGM
Valet Parkir : Lobby LMP1

Musholla

- Pengunjung : 3 buah
- Karyawan : 6 buah

Kantin Karyawan : 2 buah
Ruang Ibu-Anak : 6 buah
Ruang Tunggu Sopir : 15 buah
Free WIFI : seluruh area mall
CCTV : 504 titik
Play Ground
Backspace : Co working space
VIP Lounge
Privilege Card
Family Lounge

UTILITAS

Pendingin Udara (AC) : Sistem Central kapasitas 700 Btu h/m²
Listrik : PLN dengan back up genset 70%
Genset : 15 buah kapasitas @ 1.500 KVA
1 buah 600 KVA, 1 buah 513 KVA
Telepon : 2 line per tenant, provider Telkom dan Indosat
Air Bersih : PDAM
Gas : Sistem central, jenis CNG dan PNG

BAGIAN 1 MANAGEMENT / PENGELOLA

STRUKTUR ORGANISASI

Struktur organisasi Pengelola terdiri atas 6 (enam) Departemen, yaitu : Finance & Accounting, Operation (Housekeeping, Security, General Affairs, & Purchasing), Sumber Daya Manusia, Leasing, Informasi & Teknologi dan Marketing Communication. Tiap Departemen dikepalai oleh seorang Manager yang melaksanakan tugas sesuai dengan perincian tugas yang telah ditetapkan. Pimpinan tertinggi dalam organisasi adalah seorang Mall Director.

Pengelolat / Pengelola : Lippo Mall Puri
Lantai P3, LMP 1
Jl. Puri Indah Raya Blok U 1, CBD Jakarta Barat
Jakarta 11610
Telepon : 021-29 111 111
Fax : 021-29 111 110

JAM OPERASIONAL

Gedung : 10.00 – 22.00 WIB
Kantor Pengelola : 09.00 – 18.00 WIB (Senin s/d Jumat)
Tim Operasional : 24 jam (sistem shift)
Manager on Duty : Sabtu, Minggu, Hari Libur

Pos Komando/ Safety Officer : Lantai Basementt LMP 2
Ruang Kontrol/ Bagian Teknis : Lantai GF LMP 1

NOMOR TELEPON PENTING

Pengelola : 021-29 111 111
Hotline Polisi 24 jam : 911
Polsek Kembangan : 021-565 8438, 021-586 6555
Pospol Puri Indah : 021-583 58555 :
Pemadam Kebakaran : 113/ 112, 021-568 2284
Pangaduan Telkom : 109
Pangaduan PLN : 123
Ambulans :114/118
R.S Siloam Kebon Jeruk : 021-256 77888
R.S Pondok Indah Puri indah : 021-256 95200
Graha Kedoya : 021-2991 0999

BAGIAN 2

INFORMASI GEDUNG

FISIK GEDUNG

1. Prosedur Serah Terima

Dalam proses Serah Terima Pengelola diwakili oleh petugas Fit Out dan akan diserahkan juga buku panduan Fit Out. Hal-hal yang menjadi perhatian saat serah terima adalah

- a. Unit ruang dalam kondisi dan waktu yang sesuai dengan yang tertulis pada perjanjian.
- b. Serah Terima dilakukan di unit ruang dengan memeriksa kondisi fisik dan melakukan pengukuran bersama.
- c. Mengetahui titik-titik sumber ME seperti MCB/ panel listrik, AHU/ FCU, air bersih/ kotor, gas, fan dan eskalator jika ada.
- d. Dilakukan penandatanganan Berita Acara Serah Terima termasuk pencatatan angka meteran yang ada.

2. Fit Out

Fit Out atau pekerjaan interior unit usaha dilakukan oleh Tenant dengan pengawasan Pengelola. Saat pelaksanaan Tenant akan berhubungan langsung dengan seorang petugas Fit Out. Petugas akan mendampingi proses fit out sampai dibuka/ beroperasinya unit Tenant. Petugas akan memberikan penjelasan baik lisan maupun tertulis mengenai detail pelaksanaan fit-out.

- a. Sebelum Pengelola memberikan persetujuan untuk melakukan pekerjaan persiapan ruang dan/atau perubahan. Tenant harus melengkapi persyaratan-persyaratan yang diminta oleh pihak lain yang berwenang sebagaimana disyaratkan oleh hukum, termasuk gambar-gambar detail perencanaan dan sertifikat perizinan perusahaan kontraktor/ konsultan yang masih berlaku.
- b. Pekerjaan penambahan dan perubahan harus dilakukan sedemikian rupa sehingga tidak menyebabkan kerusakan terhadap sistem gedung (Sipil dan Mekanikal Elektrikal) dan Tenant lainnya.
- c. Tenant/ kontraktor tenant juga diwajibkan untuk bertanggung jawab berupa penggantian kerugian kepada Pengelola terhadap suatu tuntutan hukum atau gugatan yang muncul karena pekerjaan tersebut baik yang sengaja/ tidak sengaja yang timbul karena kelalaian Tenant/ kontraktor/ karyawan atau agennya.

3. Tampak Gedung

Gedung tidak memiliki jendela facade gedung yang dapat dibuka. Tenant dilarang memasang kaca film ataupun pelapis lainnya pada kaca yang dapat berakibat menghalangi pandangan atau berdampak pada estetika gedung secara keseluruhan. Tenant dilarang memasang tirai selain jenis tirai yang telah ditentukan oleh Pengelola.

Tenant dilarang melakukan suatu pekerjaan yang dapat mempengaruhi tampak muka luar bangunan dan melakukan dekorasi dalam bentuk dan cara apapun. Termasuk menempelkan sesuatu di jendela/ kaca yang dimaksudkan agar dapat terlihat dari luar bangunan.

4. Perubahan/ Penambahan

Dilarang melakukan perubahan dan penambahan tanpa persetujuan Pengelola. Pengelola mempunyai wewenang untuk menghentikan semua pembangunan yang tidak sah, termasuk di dalamnya penambahan ataupun perubahan yang dilakukan. Jika Tenant tetap melakukan pekerjaan tersebut 7 (tujuh) hari setelah Pengelola mengeluarkan surat teguran ,

maka Pengelola berhak untuk membongkar/ memindahkan bangunan/ bagian tersebut dan segala biaya yang dikeluarkan sehubungan dengan pemindahan atau pembongkaran tersebut menjadi beban Tenant.

5. Alat Telekomunikasi

Dilarang memasang alat pemancar/ penerima di dalam dan di luar gedung tanpa persetujuan tertulis dari Pengelola, mengingat hal ini dapat mengganggu kenyamanan Tenant lainnya dan estetika gedung.

Jika menurut pendapat Pengelola suara bising atau gangguan frekuensi dari alat pemancar/ penerima menyebabkan gangguan pada kenyamanan Tenant lain, maka Tenant akan diminta untuk menghentikan penggunaannya.

6. Struktur Bangunan dan Dinding

Pengelola berhak menunjuk konsultan struktur untuk kepentingan bersama dan dibiayai oleh Tenant, jika akan dilakukan renovasi yang berdampak terhadap struktur bangunan. Pengelola tidak bertanggung jawab atas terjadinya kerusakan, kecelakaan, kematian, dan lainnya sebagai akibat dari pekerjaan renovasi tersebut.

Dilarang melakukan pekerjaan memukul/ melubangi/ merubah dinding perimeter hingga menembus dinding, lantai atau langit-langit di dalam gedung yang dengan sengaja dibor, dipotong, ditandai, atau dengan cara lain dirusak tanpa persetujuan terlebih dahulu dari Pengelola.

7. Kapasitas Beban Lantai

Tenant dilarang meletakkan barang apapun baik merupakan bagian dekorasi ruang atau peralatan usaha di dalam unit ruang yang berlebihan atau berakibat pada kelebihan beban. Beban yang diperbolehkan yaitu 400 kg/m². Tenant wajib memberikan info sebenar-benarnya terkait material/ barang termasuk beratnya yang akan dimasukkan ke dalam unit usaha.

8. Sistem Mekanikal Elektrikal (ME)

Tenant tidak diperbolehkan untuk menyentuh, menutupi, menghalangi, atau membuat tambahan atau mengganti setiap bagian dari sistem ME di manapun di dalam gedung tanpa persetujuan tertulis terlebih dahulu dari Pengelola. Sistem ME mencakup AC, listrik, pemadam kebakaran, air bersih dan gas. Jika persetujuan diberikan maka semua penggantian atau penambahan tersebut menjadi tanggungan dan tanggung jawab Tenant.

9. Mesin & Perlengkapan Gedung

Tidak seorangpun selain staf Pengelola yang berwenang diizinkan untuk memasuki area di dalam Mall dimana terdapat mesin dan peralatan gedung seperti chiller, genset, AHU, panel listrik dan sejenisnya yang berlokasi di setiap lantai.

OPERASIONAL GEDUNG

1. Jam Operasional Mall

Mall dibuka untuk umum pada pukul 10.00-22.00 WIB setiap harinya tujuh hari seminggu. Tenant wajib buka/ tutup sesuai jam operasional mengikutinya. Pelanggaran akan ketentuan ini akan diberikan sanksi. Diluar jam tersebut diatas, maka pintu-pintu akses gedung dalam keadaan tertutup, dan diperlukan surat izin khusus untuk akses ke gedung. Sedangkan untuk tenant F&B yang mempunyai akses sendiri untuk keluar/masuk gedung dapat mengajukan pengecualian jam operasional ke Pengelola untuk mendapatkan persetujuan.

2. Jam Operasional Gate

Mall mempunyai 6 gate akses untuk mobil. Gate merupakan pintu akses mobil ke parkir basement / gedung parkir. Untuk menjaga kelancaran dan keamanan maka telah ditentukan jam operasional untuk akses tersebut.

- Gate 1 buka 24 jam
 - Rolling Door Ramp 1 turun ke basement pukul 09.00 - 23.00 WIB
 - Rolling Door Ramp 1 naik ke P3 pukul 08.00 - 24.00 WIB
- Gate 2 buka pukul 09.00 - 23.00 WIB
- Gate 3 buka pukul 09.00 - 24.00 WIB
 - Ramp turun 3 buka pukul 09.00 – 23.00 WIB
- Gate 6 buka 24 jam
 - Rolling door ramp 2 turun ke basement buka 24 jam
 - Rolling door ramp 2 naik ke P2 pada hari Senin pukul 05.30 - 24.00 WIB **dan khusus** hari Sabtu 24 jam
- Gate 7 buka pukul 06.00-23.00 WIB, **dan khusus** hari Jumat - Sabtu pukul 06.00 - 24.00 WIB
 - Rolling Door ramp 7 ke basement buka pukul 06.00 - 23.00 WIB
- Gate 8 buka pukul 06.00 - 23.00 WIB
 - Rolling door ramp 8 buka pukul 08.00 - 23.00, **dan khusus** Jumat - Sabtu pukul 08.00 - 24.00 WIB

3. Bongkar Muat Barang

Bongkar muat barang harus dilakukan di tempat yang telah disediakan untuk kegiatan tersebut yaitu area Loading Dock.

- a. Mall menyediakan 2 area Loading Dock yang berlokasi di LMP 1 dan LMP 2.
- b. Tidak diperbolehkan memarkirkan mobil pribadi di area Loading Dock.
- c. Prosedur mengeluarkan/ memasukkan barang diatur sesuai jadwal yang tertera di area loading dock. Setiap pengeluaran/ pemasukkan barang harus disertai dengan surat pengantar dari masing-masing Tenant dan melengkapi Formulir Keluar Masuk Barang (terlampir). Barang yang diangkut harus melalui lift barang (service lift) dan berat serta besarnya dilarang melebihi kapasitas maksimum dari lift barang (service lift) tersebut.
- d. Selain pengangkutan barang yang merupakan rutinitas operasional Tenant, maka pengangkutan barang ukuran besar/ berat, baik masuk/ keluar harus mendapatkan persetujuan tertulis terlebih dahulu dari Pengelola dengan pemberitahuan selambat-lambatnya 3 (tiga) hari sebelum pelaksanaan perpindahan.
- e. Tenant dilarang menggunakan trolley supermarket untuk penempatan/ pengangkutan barang selain barang belanjaan dari supermarket. Jika menggunakan trol sendiri maka roda trolley yang digunakan harus terbuat dari karet agar tidak merusak lantai gedung. Pengelola akan memberikan sanksi kepada Tenant berupa denda jika terjadi kerusakan terhadap lantai gedung yang tergores.

4. Bahan Makanan

Pengelola melarang keras Tenant non F&B memasukkan/ mengolah/ menyimpan bahan makanan di dalam unit usaha, dikarenakan bahan makanan dapat menimbulkan bau dan mengundang hama/ serangga serta resiko kebakaran saat memasak. Untuk itu tenant tidak diizinkan melakukan kegiatan menyiapkan, memasak dan menyimpan bahan makanan di dalam unit usaha. Tenant harus memastikan untuk menjaga kebersihan unit usahanya di setiap waktu.

5. Gangguan Suara

Tenant dilarang mengeluarkan suara-suara keras atau memperbolehkan melakukan hal tersebut atau melakukan perbuatan tersebut di dalam unit ruang usaha atau di area umum atau di bagian manapun dari gedung (termasuk tetapi tidak terbatas pada pembatasan, pengeluaran suara-suara musik, suara bising atau suara lainnya yang mengganggu), yang dapat berakibat mengganggu operasional Tenant lainnya di dalam gedung terutama pada jam operasional. Pengelola berhak untuk menghentikan jika suara tersebut dianggap mengganggu kenyamanan Customer atau Tenant lainnya.

6. Daftar Karyawan

Pengelola wajib mengetahui dan mencermati jumlah seluruh orang dibawah pengelolaannya. Untuk itu agar seluruh Tenant dapat melaporkan jumlah karyawannya dengan menyerahkan daftar karyawan pada saat mulai beroperasi dan memperbaharui data tersebut secara berkala.

7. Akses Karyawan

Pengelola telah menetapkan jalur khusus akses masuk karyawan, mengingat akses utama ke gedung baru dibuka sesuai jam operasional mall. Untuk alasan keamanan, pintu akses hanya dapat dibuka dengan kartu akses. Untuk itu setiap karyawan wajib memiliki dan membawa kartu akses.

8. Pengamanan Unit Usaha

Untuk saling menjaga keamanan, maka Pengelola akan mengamankan unit usaha jika ditemukan pintu unit usaha tidak terkunci saat diluar Jam Operasional Mall. Diharapkan kerjasama Tenant untuk selalu memastikan bahwa pintu/rolling door telah dikunci sebelum meninggalkan gedung. Pengelola berhak untuk mengambil alih atau menunjuk orang yang berwenang untuk mengunci pintu tersebut.

9. Bau

Tenant tidak diperbolehkan untuk memasukkan sesuatu yang dapat menimbulkan bau yang menyengat, termasuk tetapi tidak terbatas pada bau kurang sedap yang berasal dari buah-buahan, bahan makanan atau makanan seperti durian, cempedak, dan sejenisnya.

10. Pengangkutan Sampah

- a. Tenant dilarang membuang sampah, kain-kain bekas, atau sampah-sampah lainnya keluar dari unit ruang usaha, tangga darurat ataupun tempat lainnya yang dapat mengganggu kenyamanan Tenant lain dan Pengunjung. Segala biaya yang dikeluarkan oleh Pengelola untuk menyingkirkan atau membersihkan gangguan tersebut menjadi beban Tenant.
- b. Sampah bangunan akibat renovasi/ pembongkaran dan lainnya, harus dibuang keluar area mall oleh Tenant sendiri. Pengelola tidak bertanggung jawab atas pembuangan puing-puing akibat renovasi, biaya yang timbul dari padanya adalah tanggung jawab Tenant.
- c. Semua sampah baik kering maupun basah harus dimasukkan pada kantong sampah plastik (polybag) dan diikat dengan rapi. Sampah kering akan diambil oleh petugas Cleaning Service pada jam-jam tertentu. Khusus Tenant F&B yang menghasilkan sampah basah harus dibuang sendiri/ langsung ke Tempat Pembuangan Sementara (TPS).
- d. Bagi Tenant yang melanggar ketentuan ini akan dikenakan sanksi sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh Pengelola. Pengelola hanya menerima pembuangan sampah dalam bentuk kantong plastik seperti yang telah dijelaskan di atas. Jika Tenant ingin membuang sampah atau barang-barang yang cukup besar

diharuskan untuk memberitahukan kepada Pengelola terlebih dahulu untuk pengaturan waktu pembuangannya dan biaya yang timbul menjadi beban Tenant yang bersangkutan.

11. Tangga Darurat

Sesuai dengan standar gedung telah disiapkan Tangga Darurat di setiap lantai sebagai akses saat terjadi kondisi darurat kebakaran. Pintu Tangga Darurat harus selalu dalam keadaan tertutup, pemakaian diluar keadaan darurat kebakaran tidak diperbolehkan. Perlu diperhatikan bahwa alarm akan berbunyi saat pintu akses dibuka. Dilarang meletakkan barang-barang yang menghalangi akses baik pada pintu maupun koridor yang mengarah pada pintu. Pelanggaran terhadap pemakaian tangga darurat yang tidak sesuai dengan peruntukannya akan dikenakan denda sesuai peraturan yang berlaku.

12. Pengendalian Hama dan Serangga

Pengelola secara berkala akan melakukan pengendalian terhadap hama dan serangga pada area umum. Untuk area di dalam unit ruang usaha Tenant adalah diluar tanggung jawab Pengelola. Tenant harus mengatur sendiri pelaksanaannya minimum 1 (satu) kali dalam sebulan. Hanya perusahaan yang memiliki sertifikat yang dapat ditunjuk dan sertifikat tersebut harus dikonfirmasi kepada Pengelola. Pelaksanaan pengendalian di dalam unit ruang usaha ini akan dicatat oleh Pengelola.

13. Kepedulian Lingkungan

Tenant harus memperhatikan dan mengatur kepedulian gedung atas masalah Green Building. Tenant harus menggunakan sumber-sumber energi secara efektif dan efisien.

Kepedulian lingkungan ini termasuk tetapi tidak terbatas pada:

- a. Pembatasan penggunaan listrik.
- b. Pembatasan penggunaan air.
- c. Penggunaan peralatan ruang usaha yang hemat energi.
- d. Tidak menggunakan material dan/ atau tidak terbatas pada bahan kimia yang berbahaya bagi lingkungan (bersertifikat resmi).
- e. Tenant harus memelihara unit ruang usahanya termasuk semua peralatan, pipa air (khusus F&B), jaringan listrik dan pendingin (A/C) ruangan serta perlengkapan lainnya dalam kondisi yang baik sehingga tidak menyebabkan gangguan kepada Tenant yang lain.
- f. Tenant agar memperbaiki atau memelihara unit ruang usaha dan tetap menjaganya dalam keadaan baik agar unit ruang usaha tersebut tetap terpelihara dengan standar yang tinggi guna mempertahankan nilai gedung secara keseluruhan.

14. Lobby dan Koridor

- a. Tenant dilarang untuk menggunakan, menyuruh atau mengizinkan orang lain untuk menggunakan lobby/ koridor sebagai ruang tunggu sopir, tempat menyimpan barang, tempat makan dan minum.
- b. Dilarang merusak atau menggunakan lobby, tangga darurat dan koridor untuk tujuan lain yang tidak semestinya.
- c. Dilarang membuang, menyimpan atau meletakkan barang-barang pribadi apapun di area lobby dan koridor.
- d. Dilarang memasang tanda-tanda promosi di ruangan lobby/ koridor tanpa izin tertulis dari Pengelola.
- e. Dilarang menggunakan ruangan lobby/ koridor untuk menempatkan meja, kursi Security/ resepsionis tenant.

15. Penyimpanan/ Penempatan Barang

- a. Segala jenis barang yang masih baik atau yang rusak dilarang disimpan atau ditiptkan dengan alasan apapun baik di tempat yang terlihat atau di tempat tersembunyi diluar unit ruang usaha atau ruang lain yang yang digunakan Pengelola.
- b. Dilarang menggunakan atau memanfaatkan area plafon di dalam unit ruang usaha untuk menyimpan segala jenis barang (gudang).
- c. Barang-barang berat seperti brankas dan sejenisnya harus mendapat persetujuan tertulis terlebih dahulu dari Pengelola untuk penempatannya.

16. Kebersihan Ruang dan Peralatan Dapur

Pengelola sangat memperhatikan masalah kebersihan mall baik di area umum maupun tenant. Khusus untuk Tenant F&B akan dilakukan pemeriksaan bersama antara Pengelola dan Tenant pada area dapurnya secara berkala. Pemeriksaan ini tidak terbatas pada ruangan tetapi juga pada peralatan dapur mengingat wilayah dapur adalah wilayah dengan tempat berkembang biak/ berkumpul/ penyebaran hama/ serangga sekaligus sebagai tempat rawan terjadinya bahaya kebakaran. Diharapkan kerjasama Tenant untuk menjaga kebersihan area dan kehandalan peralatan/ mesin dapurnya.

17. Kawasan Dilarang Merokok

Sesuai Peraturan Daerah (PERDA) No. 2 Tahun 2005 Lippo Mall Puri merupakan salah satu gedung yang menerapkan perda tersebut. Untuk itu Tenant maupun Pengunjung dilarang merokok di seluruh kawasan mall termasuk di dalam unit usahanya. Pengelola telah menyiapkan secara khusus beberapa lokasi sebagai area untuk merokok.

BAGIAN 3

PROSEDUR KESELAMATAN

1. Sistem Pemadam Kebakaran

Masing-masing unit telah dilengkapi dengan peralatan pemadam kebakaran seperti sprinkler, pendeteksi asap, alat pemadam kebakaran ringan di area publik dan sistem alarm. Seluruh peralatan ini terhubung dengan sistem pemadam kebakaran utama kecuali alat pemadam kebakaran ringan. Tenant dilarang melakukan perubahan atau menutup peralatan pemadam kebakaran tersebut tanpa persetujuan tertulis dari pihak Pengelola. Bilamana operasional sistem utama terpengaruh oleh pekerjaan ataupun perubahan apapun yang telah dilakukan tanpa izin dari Pengelola maka seluruh biaya perbaikan yang timbul untuk memperbaiki masalah tersebut akan dibebankan kepada Tenant yang bersangkutan.

2. Peraturan Kebakaran

Tenant harus mematuhi semua peraturan dan instruksi kebakaran. Tenant diminta untuk bekerjasama dan berpartisipasi dalam latihan dan praktek pemadaman kebakaran yang diadakan oleh Pengelola secara berkala.

Jika terindikasi adanya kebakaran di salah satu dari lantai gedung, Pengelola dapat meminta untuk segera mengosongkan gedung dan Tenant harus mematuhi permintaan tersebut. Tenant tidak akan memasuki kembali gedung sampai yang berwenang dalam hal ini Polisi atau Petugas Pemadam Kebakaran atau Pengelola menginstruksikan kalau gedung dalam keadaan dan kondisi aman. Tenant tidak mempunyai hak atau klaim terhadap Pengelola atas segala kerugian atau cedera atau kerusakan atas kerugian yang timbul.

Untuk kepentingan keselamatan dan sebagai tambahan pada sistem peralatan pemadaman kebakaran dan peralatan yang telah disediakan oleh Pengelola, Tenant diminta untuk menyediakan minimum 1 (satu) tabung Alat Pemadam Kebakaran Ringan (APAR) yang berisi 3 kg CO₂ atau pemadam kebakaran jenis bahan kimia kering sesuai standar di area unit ruang usaha.

1. Bahaya Kebakaran

- a. Dilarang membakar atau membuang sampah di dalam gedung selain di tempat pembuangan sampah yang telah disediakan oleh Pengelola, dan hanya dapat dilakukan oleh orang yang diberi kuasa oleh Pengelola.
- b. Dilarang untuk membuat, memasak atau menyimpan bahan makanan di dalam unit untuk Tenant non F&B. Tidak terkecuali pada water heater, kompor portable listrik/ gas dan tabung gas.
- c. Tenant tidak diperbolehkan tanpa terlebih dahulu mendapat persetujuan tertulis dari Pengelola memasukkan bahan kimia, amunisi, senjata api, asetilena, alkohol, benda padat, cair atau gas yang mudah terbakar, mudah menguap, berbahaya, beracun atau bahan peledak. Tenant tidak diperbolehkan menggunakan barang-barang tersebut dalam gedung untuk tujuan apapun.

Apabila kebakaran terjadi maka hal-hal yang harus dilakukan:

- a. Perhatikan asal api.
- b. Perhatikan jenis bahan yang menyebabkan api (listrik, atau kayu/ kertas).
- c. Bila apinya kecil dapat dilakukan pemadaman secara langsung dengan menggunakan tabung pemadam kebakaran, selanjutnya laporkan hal tersebut kepada Pengelola.
- d. Bila api tidak dapat ditanggulangi maka segera:
 - Hubungi Pengelola.

- Jangan mencoba untuk menyelamatkan barang-barang pribadi, karena akan membahayakan diri sendiri.
 - Segera lakukan penyelamatan diri melalui tangga darurat terdekat.
 - Jangan menggunakan lift penumpang atau lift barang dalam keadaan kebakaran.
- e. Cara menggunakan Alat Pemadam Api Ringan (APAR) :
- Ambil alat pemadam api ringan (APAR) dari tempat penyimpanannya.
 - Bawa ke tempat asal api.
 - Buka kawat/ katup pengamanannya dan arahkan selang pemadam kebakaran ke pusat titik api berasal.
 - Tekan pegangan alat pemadam kebakaran dan arahkan selang pemadam pada api. Lepaskan pegangan alat pemadam jika api telah dapat dipadamkan.
 - Yakinkan bahwa api telah benar-benar padam dan jika belum, lakukan hal di atas lagi sampai api dapat dimatikan.

3. Situasi Rawan

Dalam situasi rawan, seperti kerusuhan, kampanye dan demonstrasi Tenant wajib mendukung pengawasan keamanan lingkungan yang dilakukan oleh Pengelola. Tetap tenang dan ikuti instruksi dari Safety Officer. Pengelola berhak masuk ke dalam unit dengan atau tanpa izin atau pemberitahuan terlebih dahulu baik pada jam operasional maupun diluar jam operasional, dalam hal terjadi keadaan darurat/ rawan. Pengelola berhak untuk menutup dan membiarkan tertutup semua pintu-pintu bagian luar dari gedung. Yang dimaksud dengan keadaan darurat adalah bilamana terjadi keadaan namun tidak terbatas pada kebakaran, bencana alam, keributan/ perkelahian, perbuatan tindak pidana/ kejahatan atau terdapat kejadian-kejadian lain yang dicurigai sebagai perbuatan pidana/kejahatan.

4. Gempa Bumi

Selama guncangan terjadi :

- Jika di dalam ruangan, tetap tenang, jangan panik, jangan tinggalkan ruangan. Dengarkan instruksi melalui sound system gedung.
- Jauhi jendela, pintu dan barang atau obyek lain yang kemungkinan dapat jatuh saat gempa terjadi
- Ambil posisi telungkup di bawah meja yang kokoh atau cari posisi menempel pada kolom gedung atau shear wall.
- Jangan gunakan lift atau eskalator saat terjadi guncangan.

Pada saat guncangan sudah berhenti :

- Tetap harus tenang dan melindungi diri dari benda-benda atau puing yang berpotensi jatuh. Mendengarkan instruksi dari Safety Officer
- Dilarang keras menyalakan korek api atau rokok karena sangat berbahaya jika ada kebocoran gas atau material yang mudah terbakar.
- Segera mencari tangga darurat atau area terbuka terdekat, jangan menggunakan lift atau eskalator.

5. Ancaman Bom

- Jangan menggunakan pesawat radio panggil dua arah atau telepon genggam karena frekuensi radio/ telepon genggam merupakan pemicu bom yang potensial.
- Lakukan evaluasi terhadap gaya bicara, logat, tekanan suara penelpon dan laporkan segera ke petugas Security.
- Jangan meninggalkan tempat sebelum ada perintah untuk evakuasi dari Safety Officer atau pihak berwajib.
- Jangan aktifkan alarm kebakaran.
- Jangan sentuh atau pindahkan jika menemukan bungkusan yang mencurigakan.

Ciri-ciri bungkus yang perlu diwaspadai :

- Tidak ada alamat pengirim.
- Mempunyai perangko yang berlebihan.
- Ada bercak-bercak pada bungkus/ agak kotor, misal bercak bekas minyak.
- Berbau aneh.
- Terdengar suara aneh, seperti detak jam dari dalam bungkus.
- Keberadaannya tiba-tiba tanpa ada yang memesan/ mengirim.

Jika ancaman yang diterima lewat telepon :

- Tetap tenang, evaluasi terhadap gaya bicara, aksen/ logat, tekanan suara penelpon, background suara dan ajukan pertanyaan (waktu peledakan, lokasi, jenis apa bom tersebut, siapa yang meletakkan, alasan pengeboman, dan bentuk bungkus bom yang dipasang).
- Laporkan ke petugas Security.
- Catat, jika telpon ada display nomor penelpon.
- Jangan bereaksi berlebihan yang dapat menimbulkan kepanikan, misalnya dengan menekan tombol alarm kebakaran.
- Jangan sentuh, geser dan memindahkan benda yang mencurigakan.

6. Kecelakaan

Pengelola hanya menyediakan obat-obatan untuk Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K). Pengelola tidak menyediakan mobil khusus untuk mengangkut korban ke Rumah Sakit. Tenant tidak diperkenankan melakukan evakuasi bagi korban meninggal sebelum melakukan koordinasi dengan Pengelola.

7. Asuransi Unit Ruang Usaha

Tenant diwajibkan untuk mengasuransikan setiap properti miliknya yang ada di dalam unit ruang usaha terhadap kerugian atau kerusakan yang terjadi akibat kebakaran atau kerusakan dan kerugian sehubungan dengan apapun atas biaya Tenant maupun diri sendiri, serta wajib menyerahkan polis Asuransi kepada Pengelola. Pengelola tidak bertanggung jawab atas kerusakan properti (material dan perlengkapan) yang dimiliki oleh Tenant yang disebabkan oleh kebakaran dan kerugian apapun.

BAGIAN 4 PROMOSI

Untuk membantu meningkatkan transaksi`penjualan toko dan untuk memperkenalkan produk atau program terbaru dari Tenant, maka Pengelola telah menyiapkan beberapa jenis media promosi yang dapat disewa. Media ini tersedia baik di dalam/ diluar mall dan juga melalui aplikasi sosial media. Media ini telah dipersiapkan secara khusus disamping penempatannya di lokasi yang strategis sehingga secara visual akan banyak dilalui dan dilihat Pengunjung.

1. Media Promosi

- Standing Poster, untuk promosi dalam bentuk poster terletak dekat eskalator.
- TV LED berlokasi gate 8 LMP.
- Hanging Banner, untuk promosi dalam bentuk vertikal banner berbahan flexi atau kain berlokasi di main atrium.
- Sticker Lift, untuk promosi bentuk sticker pada pintu-pintu luar/ dalam lift dengan ukuran 110 x 210 cm.
- Sticker Eskalator, menempel pada sepanjang kaca railing eskalator dengan ukuran 1,172 x 65 cm.
- Acrylic bollard eskalator, promosi dalam bentuk poster terletak di sisi kiri/ kanan saat akan naik/ turun eskalator dengan ukuran 67,8 x 46,5 cm.
- Umbul-umbul, lokasi outdoor di sekitar mall dengan ukuran 0,9 x 4 m.
- Digital advertising seperti Email Blast, Instagram, Twitter, dan Facebook.

2. Area Promosi

Pengelola telah menyiapkan 3 area atrium sebagai tempat untuk melakukan promosi baik untuk Tenant maupun pihak luar. Area promosi ini dapat disewa untuk kegiatan pameran dan/ atau acara. Beberapa hal yang perlu diperhatikan terkait area promosi adalah

- Baik waktu dan materi kegiatan harus sesuai dengan proposal yang diajukan.
- Izin kegiatan dari instansi terkait jika diperlukan.
- Penyelesaian prosedur administrasi ke Pengelola sebelum acara berlangsung.
- Pekerjaan persiapan dan pembongkaran kegiatan dilakukan diluar jam operasional mall.
- Seluruh alat-alat pendukung kegiatan seperti penerangan, suara, display dan sejenisnya tidak mengganggu kenyamanan Tenant lain dan Pengunjung.
- Personil yang bertugas harus selalu bersikap profesional
- Ketentuan lebih detail akan disampaikan oleh petugas Casual Leasing/ Marcomm.

BAGIAN 5

PELAYANAN GEDUNG

1. Biaya Pelayanan (Service Charge)

Sesuai Perjanjian Sewa Menyewa yang telah disepakati bersama, telah ditetapkan adanya Service Charge. Tenant setuju bahwa Pemilik Gedung melalui Pengelola yang ditunjuk untuk mengelola gedung dan menyediakan pelayanan dan utilitas yang selanjutnya akan disebut satu persatu, dan akan dibayar oleh Tenant sebagai Service Charge yang disebut juga biaya pelayanan .

- a. Service Charge mulai ditagihkan kepada Tenant sejak mulai beroperasinya unit ruang usaha.
- b. Tenant akan membayar Service Charge dalam rekening bank yang akan diberitahukan oleh Pengelola. Bilamana terjadi kesalahan transfer, maka Tenant wajib membayar biaya yang timbul akibat dilakukannya transfer kembali ke rekening yang benar.
- c. Terkait pemotongan pajak atas tagihan, bukti potong yang belum diserahkan pada Pengelola diperlakukan sebagai tagihan yang belum terbayarkan dan akan terkena penalti dan sanksi yang berlaku.
- d. Service Charge akan ditinjau ulang setiap tahun oleh Pengelola, atau maksimal 2 (dua) kali setahun, dengan mempertimbangkan indikator ekonomi seperti inflasi, kenaikan UMP dan lainnya yang dapat meningkatkan biaya operasional pengelolaan gedung.
- e. Pengelola akan memberikan Surat Peringatan sampai dengan 3 (tiga) kali ke Tenant jika terjadi keterlambatan pembayaran Service Charge. Surat Peringatan Pertama akan dikirimkan 1 (satu) hari setelah tanggal jatuh tempo invoice dengan tenggang waktu untuk melakukan pembayaran selama 7 (tujuh) hari calendar setelah Surat Peringatan tersebut dikirim. Diikuti dengan Surat Peringatan Kedua dengan tenggang waktu untuk melakukan pembayaran selama 7 (tujuh) hari kalender setelah Surat Peringatan Kedua tersebut dikirim.
- f. Dilanjutkan dengan Surat Peringatan Ketiga/ Final dengan tenggang waktu untuk melakukan pembayaran selama 7 (tujuh) hari kalender.

Keterlambatan pembayaran akan dikenakan denda sebesar 1‰ (satu per mil) per hari sejak tanggal jatuh tempo.
- g. Bilamana sampai dengan jatuh tempo Surat Peringatan Ketiga, masih belum dilakukan pembayaran oleh Tenant, maka Pengelola berhak untuk memutuskan aliran listrik pada unit ruang usaha tersebut dan untuk penyambungan kembali, Tenant harus melunasi semua tagihan tersebut dan untuk penyambungan kembali, Tenant harus melunasi semua tagihan tersebut termasuk denda dan membayar biaya penyambungan kembali yang besarnya akan ditentukan oleh Pengelola.
- h. Tenant diwajibkan untuk membayar biaya Service Charge sesuai Perjanjian dan kewajiban pembayaran dihitung sejak tanggal buka usaha dibuktikan dengan Berita Acara Buka Usaha atau gedung sudah mulai beroperasi, yang mana lebih dahulu.
- i. Pembayaran Service Charge tidak termasuk perbaikan biaya kerusakan yang disebabkan oleh Tenant, juga tidak termasuk pemasangan utilitas tambahan, utilitas lain dan biaya lainnya atas unit yang dimohon Tenant.

2. Listrik

- a. Pembacaan meter listrik akan dilakukan oleh Pengelola bersama Tenant setiap tanggal 1-3 setiap bulan tergantung kalender jika jatuh pada hari libur.
- b. Apabila Tenant ingin menambah daya listrik harus mengajukan permohonan tertulis kepada Pengelola dan mengisi Formulir Permohonan Penambahan atau Penurunan Daya Listrik. Tagihan pembayaran listrik dapat mengalami perubahan sesuai dengan kenaikan tarif listrik PLN.
- c. Retribusi akan mengalami perubahan sesuai dengan kenaikan tarif retribusi PLN.
- d. Invoice penagihan listrik akan dikirim selambatnya pada tanggal 15 (lima belas) setiap bulannya.
- e. Pembayaran harus sudah diterima oleh Pengelola selambatnya pada tanggal 1 (satu) di bulan berikutnya.
- f. Keterlambatan pembayaran tagihan listrik akan dikenakan denda sebesar 1‰ (satu permil) per hari dan akan mengakibatkan diputusnya hubungan listrik apabila melewati batas waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal jatuh tempo dari tanggal Surat Peringatan Ketiga/ Final. Penyambungan kembali hanya dapat dilakukan setelah dilunasinya seluruh tagihan beserta dendanya sebesar ketentuan yang berlaku.
- g. Pengelola akan memberikan Surat Peringatan sampai dengan 3 (tiga) kali ke Tenant jika terjadi keterlambatan pembayaran Listrik. Surat Peringatan Pertama akan dikirimkan 1 (satu) hari setelah tanggal jatuh tempo invoice dengan tenggang waktu untuk melakukan pembayaran selama 7 (tujuh) hari kalendar setelah Surat Peringatan tersebut dikirim. Diikuti dengan Surat Peringatan Kedua dengan tenggang waktu untuk melakukan pembayaran selama 7 (tujuh) hari kalendar setelah Surat Peringatan Kedua tersebut dikirim.
- h. Dilanjutkan dengan Surat Peringatan Ketiga/ Final dengan tenggang waktu untuk melakukan pembayaran selama 7 (tujuh) hari kalender.

3. Telepon

- a. Setiap unit ruang usaha mendapatkan sambungan telepon sesuai dengan yang tercantum dalam perjanjian, untuk pelaksanaan sambungan ini Pengelola telah menunjuk pihak ketiga seperti PT Telkom, PT Indosat atau perusahaan yang lain sesuai kebutuhan.
- b. Apabila Tenant ingin menambah line telepon harus mengajukan permohonan tertulis kepada Pengelola dan mengisi Formulir Permohonan Sambungan Telepon & Penambahan.
- c. Tagihan telepon dihitung mulai sejak pertama kali aktifasi.
- d. Tenant harus membayar tagihan teleponnya masing-masing langsung ke instansi terkait.
- e. Periode penagihan pemakaian telepon oleh perusahaan telekomunikasi berdasarkan penggunaan. Dengan harga sesuai tarif resmi yang mereka tetapkan. Untuk pengecekan besarnya biaya pemakaian telepon dapat menghubungi langsung perusahaan bersangkutan. Atau dapat juga dilihat melalui ATM bank-bank tertentu yang telah bekerjasama pada setiap awal bulan.

4. Air Bersih & Gas

- a. Pembacaan meter air/ gas dilakukan oleh petugas teknisi Pengelola dimulai sejak serah terima unit, dan untuk pencatatan rutinnya adalah setiap tanggal 1-3 setiap bulan tergantung kalender jika jatuh pada hari libur.

- b. Biaya pemakaian air/ gas disesuaikan dengan tarif dari Pengelola Kawasan berdasarkan pemakaian yang tertera pada masing-masing meteran air/ gas Tenant.
- c. Tagihan pembayaran air/ gas dan retribusi dapat mengalami perubahan sesuai dengan kenaikan tarif dari Pengelola Kawasan.
- d. Invoice untuk penagihan air/ gas akan dikirim selambat-lambatnya pada tanggal 15 (lima belas) setiap bulannya.
- e. Pembayaran sudah harus diterima oleh Pengelola selambatnya tanggal 1 (satu) pada bulan berikutnya.
- f. Keterlambatan pembayaran tagihan air/ gas akan dikenakan denda sebesar 1‰ (satu permil) per hari dan akan mengakibatkan diputusnya penyediaan air/ gas apabila melewati batas waktu 7 (tujuh) hari setelah jatuh tempo dari tanggal Surat Peringatan Ketiga/ Final. Penyambungan kembali hanya dapat dilakukan setelah dilunasinya seluruh tagihan beserta dendanya sebesar ketentuan yang berlaku.
- g. Untuk gas jenis yang disediakan adalah Natural Gas baik berupa Commpressed Natural Gas (CNG) atau Piped Natural Gas (PNG).
- h. Untuk air bersih berasal dari PDAM dengan kondisi air standar sehingga tidak memenuhi syarat untuk diminum langsung.
- i. Pengelola akan memberikan Surat Peringatan sampai dengan 3 (tiga) kali ke Tenant jika terjadi keterlambatan pembayaran Air/ Gas. Surat Peringatan Pertama akan dikirimkan 1 (satu) hari setelah tanggal jatuh tempo invoice dengan tenggang waktu untuk melakukan pembayaran selama 7 (tujuh) hari kalendar setelah Surat Peringatan tersebut dikirim. Diikuti dengan Surat Peringatan Kedua dengan tenggang waktu untuk melakukan pembayaran selama 7 (tujuh) hari kalendar setelah Surat Peringatan Kedua tersebut dikirim.
- j. Dilanjutkan dengan Surat Peringatan Ketiga/ Final dengan tenggang waktu untuk melakukan pembayaran selama 7 (tujuh) hari kalender.

FASILITAS KHUSUS

1. Tenant Relation

Pengelola dengan senang hati membantu Tenant yang memerlukan informasi maupun saran.

- a. Untuk menjalin komunikasi yang baik berupa informasi atau saran, Pengelola telah menunjuk petugas Tenant Relation.
- b. Tenant Relation bertugas sebagai wakil Pengelola yang menerima dan menyampaikan segala informasi terkait mall kepada Tenant. Jika Tenant menemukan masalah, dapat menghubungi Tenant Relation dan semua masukan akan didata secara tertulis. Bilamana keadaan mendesak, keluhan dapat disampaikan melalui telepon terlebih dahulu, dan menyusul secara tertulis.
- c. Store Manager Grup melalui "WhatsApp" merupakan salah satu saluran resmi untuk berbagi informasi dan komunikasi.

2. Kartu Akses

Untuk pengamanan yang lebih baik, setiap karyawan akan diwajibkan menggunakan Kartu Akses. Kartu Akses ini ditujukan bagi setiap Tenant (karyawan dan pekerja) yang bekerja di lingkungan mall, sehingga hanya Tenant/ karyawan yang diizinkan dapat keluar/ masuk melalui akses yang ditentukan. Ketentuan pemakaian Kartu Akses sebagai berikut :

- a. Kartu Akses tidak diizinkan untuk dipindahtangankan.
- b. Penggunaan Kartu Akses sepenuhnya menjadi tanggung jawab dari Tenant yang mengajukan permohonan.
- c. Jika terjadi pemindahtanganan Kartu Akses tanpa izin dan tanpa pemberitahuan ke Pengelola, maka akan dikenakan sanksi sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

- d. Tidak diizinkan untuk melubangi, menempelkan dengan lem atau sejenisnya, mencoret dan merusak Kartu Akses.
- e. Segala jenis kerusakan/cacat pada Kartu Akses menjadi tanggung jawab pemegang Kartu Akses tersebut.
- f. Bilamana Kartu Akses tidak berfungsi dikarenakan kerusakan/ tidak berfungsi sebagaimana mestinya, maka pemegang Kartu Akses dapat mengajukan penggantian kartu ke kantor Pengelola.
- g. Petunjuk lebih jelas dan detail akan disampaikan dalam materi khusus.

3. Akses Telekomunikasi

Untuk menunjang usaha Tenant atas kebutuhan akses telekomunikasi baik internet/ TV/ data di dalam unit usahanya, Pengelola telah bekerjasama dengan provider khusus dalam bidang ini. Hal ini diperlukan untuk memberikan kenyamanan bahwa semua kebutuhan atas akses informasi dapat terlayani dengan baik sesuai standard yang ada. Sedangkan untuk di dalam mall seperti atrium atau koridor, mall telah menyiapkan koneksi wireless secara gratis untuk kepentingan Pengunjung.

4. Toilet Karyawan

Pengelola telah menyiapkan toilet khusus karyawan. Hal ini untuk menjaga kenyamanan baik Pengunjung dan karyawan Tenant, mengingat sering dijumpai penumpukan pemakaian toilet oleh karyawan yang berakibat berkurangnya kenyamanan bagi pengunjung. Seluruh karyawan Tenant dilarang menggunakan toilet Pengunjung, pelanggaran atas hal ini akan dikenakan sanksi.

5. Musholla

Untuk beribadah Karyawan telah disiapkan musholla di beberapa tempat dalam area mall. Sehingga ibadah shalat dapat dijalankan tanpa mengganggu aktifitas di mall. Karyawan dengan cepat dapat kembali ke unit usaha setelah menjalankan ibadah shalat.

6. Kantin

Kantin Karyawan telah disiapkan di beberapa area dalam mall dengan variasi menu dan harga yang terjangkau bagi karyawan.

7. Petugas Kebersihan

Untuk menjaga kebersihan mall, Pengelola telah menunjuk perusahaan kebersihan profesional. Petugas akan menjaga kebersihan di area-area publik seperti koridor, parkir, atrium, toilet, taman dan kaca-kaca depan gedung dan tenant. Untuk kebersihan di bagian dalam unit usaha adalah tanggung jawab Tenant.

8. Petugas Kemanan (Security)

Demi kemanan dan kenyamanan di area gedung, Pengelola menempatkan Petugas Security dari perusahaan Security yang terpercaya dan profesional. Tenant akan mengizinkan Petugas Security yang dipekerjakan oleh Pengelola untuk melakukan pemeriksaan terhadap orang dan barang-barang yang masuk/ keluar jika dianggap perlu.

9. CCTV (Kamera Pemantau)

Untuk menjamin kemanan dan kenyamanan disamping adanya petugas Security aktif, mall dilengkapi dengan kamera pemantau sebanyak lebih dari 550 CCTV baik di dalam maupun luar gedung. Tenant diharapkan dapat memasang kamera pengawas sendiri di dalam ruang unit usahanya. Kamera ini memantau dan merekam selama 24 jam setiap harinya dan diawasi oleh petugas khusus CCTV.

10. Kehilangan/ Pencurian

- a. Laporkan segala bentuk kehilangan di lingkungan mall kepada Petugas Security untuk diadakan penyidikan internal. Bila dirasa perlu, maka Petugas Security akan melaporkan ke pihak berwajib.
- b. Jika terjadi pencurian di unit ruang usaha, maka tenant wajib melaporkan ke pihak berwajib. Jangan menyentuh atau memindahkan segala jenis barang dari tempat kejadian hingga pihak berwajib datang di tempat kejadian.
- c. Petugas Security akan melarang orang-orang yang tidak berkepentingan memasuki lokasi. Setelah pihak berwajib datang, laporkan seluruh kejadian dengan jelas dan sebenar-benarnya. Tenant lain yang mungkin menyaksikan diharapkan untuk melapor juga.
- d. Segala kehilangan dan kerusakan yang terjadi di dalam unit menjadi tanggung jawab Tenant masing-masing.

FASILITAS UMUM

1. Lift

a. Lift Pengunjung

- Fasilitas alat transportasi yang dioperasikan sesuai jam operasional mall.
- Pada saat jadwal rutin perawatan dan perbaikan dimana lift tidak beroperasi, maka diharapkan Tenant dapat menggunakan lift yang lain.
- Barang-barang besar dan barang-barang berat dilarang diangkut dengan menggunakan lift pengunjung.
- Dilarang menekan tombol lift atau false alarm sembarangan.
- Dilarang mengganjal pintu lift.

b. Lift Barang/ Service

- Lift barang digunakan untuk mengangkut barang-barang besar atau barang-barang berat (misalnya : brankas, benda-benda yang beratnya melebihi 450kg/m² atau benda-benda yang dapat mengakibatkan kerusakan struktural) yang penggunaannya pun harus mendapatkan persetujuan dari Pengelola dan jadwal penggunaan lift barang ini akan ditentukan oleh Pengelola.
 - Kapasitas lift barang adalah maksimum 1.600 kg.
 - Setiap keperluan untuk memindahkan atau mengantar barang hanya diizinkan menggunakan lift barang.
 - Untuk Tenant yang baru akan masuk unit ruang usaha atau Tenant yang akan keluar unit ruang usaha, maka penggunaan lift barang harus dengan persetujuan Pengelola untuk pengaturan waktunya dan diawasi oleh Pengelola. Tenant harus mengisi Surat Ijin Keluar/ Masuk Barang yang tersedia di Pengelola untuk mendapatkan persetujuan tertulis selambat-lambatnya 3 (tiga) hari sebelum aktivitas tersebut dilaksanakan.
 - Pada saat barang-barang diangkut dengan menggunakan lift service, maka segala resiko yang terjadi menjadi tanggung jawab Tenant. Tenant harus memastikan bahwa barang yang diangkut dilengkapi dengan alat pelindung agar tidak merusak bagian dari gedung dan jika terjadi kerusakan tersebut maka biaya yang timbul untuk perbaikannya akan menjadi tanggung jawab Tenant.
 - Tenant dilarang membuka paksa atau menghalangi setiap pintu lift atau dengan cara apapun mengganggu fungsi normal lift.
 - Untuk keperluan membawa bahan-bahan renovasi atau perbaikan unit ruang usaha, penggunaan lift harus berdasarkan jadwal yang ditetapkan oleh Pengelola.
 - Apabila baik Tenant atau kontraktornya dengan sengaja merusak atau menyebabkan rusaknya sebagian atau seluruh bagian lift yang bersangkutan, maka Pengelola dapat meminta pertanggung jawaban dari Tenant untuk memperbaiki seperti keadaan semula.

2. Parkir

Pengelola menyiapkan area parkir yang memadai untuk Pengunjung dan Tenant. Pengelola tidak memberikan parkir gratis kepada Tenant. Dalam pelaksanaannya Pengelola akan mengeluarkan surat pemberitahuan secara berkala mengenai ketentuan dan peraturan perparkiran secara detail.

a. Pre Payment System (PPS)

Dengan sistem ini tidak ada lagi petugas Parkir baik di pintu masuk/ keluar. Pengguna parkir mengambil tiket pada gate masuk, melakukan pembayaran di counter Parking Payment station, mendapatkan tiket validasi yang dipergunakan saat di gate keluar. Counter PPS telah disediakan di beberapa tempat.

b. Easy Card

Untuk kemudahan bagi Tenant telah disediakan Easy Card. Easy Card merupakan kartu yang bisa digunakan untuk masuk/ keluar pintu karyawan. Selain itu Easy card juga berfungsi sebagai kartu parkir dengan cara diisi dengan e-poin yang nilainya 1 e-poin senilai Rp 1.000.

3. Valet Parking

Untuk kemudahan dan kenyamanan Pengunjung, maka telah disiapkan petugas Valet di tempat yang ditentukan. Pengunjung tinggal menyerahkan mobilnya yang nantinya akan disiapkan kembali setelah Pengunjung selesai melakukan aktifitas di mall.

4. Business Lounge/Backspace

Pengelola telah menyiapkan fasilitas Business Lounge yang berlokasi di lantai 1 LMP 1. Area ini telah dilengkapi dengan internet berkecepatan tinggi, ruang rapat dengan berbagai ukuran, mesin foto copy, perlengkapan presentasi bahkan hingga keperluan coffee break. Business Lounge beroperasi sesuai jam operasional mall.

5. VIP Lounge

Bagi Pengunjung special yang umumnya telah menjadi member Privilege Card, maka telah disediakan ruang khusus. Ruang ini didesain bagi para Pengunjung yang menunggu keluarga yang sedang beraktifitas di mall atau saat ada keperluan yang berhubungan dengan keanggotaan Lippo Mall Puri seperti untuk menukar poin, undian berhadiah, dan pendaftaran membership.

6. Privilege Card

Bagi pengunjung setia Lippo Mall Puri diberikan penghargaan berupa kartu member Privilege Card. Dengan kartu ini banyak kemudahan dan kenyamanan yang diberikan seperti diskon-d khusus, kemudahan pembayaran parkir dan otomatis keikutsertaan dalam undian yang diselenggarakan mall.

7. VIP Parkir Lounge

Demi kenyamanan pengunjung, telah disediakan area khusus untuk parkir yaitu VIP parkir. Berlokasi di lantai LG dan LGM, LMP 2 sehingga sangat mudah diakses dari Gate 7. Area ini dibuat khusus dengan kemudahan akses dan fasilitas penunjang yang lebih baik. Selain itu area ini dilengkapi dengan VIP lounge dimana Pengunjung dapat memanfaatkan lounge ini sambil menunggu pengambilan mobil oleh petugas Valet. Bahkan petugas Valet dapat mengantarkan mobil ke tempat Pengunjung tanpa Pengunjung harus mengambil mobil di VIP parkir.

8. Invate / Student Lounge

Pengelola juga telah mempersiapkan ruangan khusus dimana para siswa dapat belajar dan berinteraksi satu sama lain. Selain itu di sini juga akan diadakan secara rutin acara khusus untuk anak-anak.

9. Family Lounge

Tempat yang nyaman untuk menunggu dimana orang tua tetap dapat mengawasi putra/putrinya yang beraktifitas dengan permainan yang telah disediakan. Ruangan ini juga dilengkapi dengan akses internet berkecepatan tinggi.

10. Area Khusus Merokok

Lippo Mall Puri termasuk area Kawasan Dilarang Merokok, namun secara khusus di beberapa lokasi telah disiapkan area khusus merokok..

11. Children Play Ground

Lippo Mall Puri sebagai mall keluarga berusaha memenuhi semua kebutuhan keluarga saat berada di mall, salah satunya adalah dengan menyediakan fasilitas bermain anak. Children Play Ground tersedia di beberapa lokasi dan sifatnya tidak menetap di satu tempat.

PENUTUP

1. Peraturan Khusus

Pengelola sewaktu-waktu berhak untuk menetapkan peraturan khusus yang mengatur tentang hal-hal tertentu yang belum atau tidak diatur dalam Tata Tertib ini, termasuk aturan dan/atau prosedur pelaksanaan Tata Tertib ini sebagai satu kesatuan dan bagian yang tidak terpisahkan dari Tata Tertib ini, dan Tenant selain mengikuti Tata Tertib ini mengikuti peraturan khusus tersebut.

2. Patuh Terhadap Tata Tertib

Setiap Tenant harus mematuhi dan tunduk pada dan tidak akan memperbolehkan atau melakukan sesuatu yang bertentangan dengan Tata Tertib ini dan/atau peraturan khusus lainnya.

3. Pelanggaran Tata Tertib

Setiap pelanggaran dari ketentuan-ketentuan di dalam Tata Tertib ini dapat mengakibatkan antara lain dihentikannya pelayanan ke Unit, termasuk tetapi tidak terbatas pada pemutusan aliran listrik, air dan gas.

4. Perubahan Tata Tertib

Pengelola Gedung berhak untuk sewaktu-waktu melakukan penambahan dan perubahan terhadap Tata Tertib sepanjang penambahan dan perubahan tersebut adalah demi kepentingan bersama. Setiap perubahan terhadap Tata Tertib wajib secara serta merta dan secara hukum mengikat Tenant pada dan sejak tanggal dimana pemberitahuan tertulis diberikan oleh Pengelola Gedung kepada masing-masing Tenant.

5. Berlaku Umum

Tata Tertib dan perubahannya (jika ada) berlaku umum untuk Tenant (owner/ karyawan), baik Tenant maupun penerima hak, dengan demikian maka merupakan kewajiban mutlak Tenant untuk memberitahukan dan/ atau memberikan Tata Tertib ini kepada penerima hak agar mematuhi dan melaksanakan hal-hal yang tercantum di dalam Tata Tertib dan perubahannya (jika ada).

LAMPIRAN-LAMPIRAN

1. Formulir Permohonan Sambungan Telepon & Penambahan
2. Formulir Penambahan/ Penurunan Daya Listrik
3. Formulir Easy Card
4. Formulir Keluar Masuk Barang