

Aldi pobiera opłatę od klientów za wejście do sklepu

12 lutego 2025

Niemiecka sieć supermarketów wywołała niemałą konsternację wśród klientów we wschodnim Londynie. W ramach nowej zasady Aldi pobiera opłatę w wysokości 10 funtów od klientów za wejście do sklepu.

Za samo wejście do supermarketu Aldi klienci obciążani są opłatą w wysokości 10 funtów. Wywołało to niemałe kontrowersje. Zwłaszcza że system oparty jest na sztucznej inteligencji (AI) i nie ma w nim kas.

Od 18 stycznia w sklepie Aldi „Shop & Go” we wschodnim Londynie, w Greenwich, można w dość nietypowy sposób zrobić zakupy. Nie ma tam kas, wózków, ani koszyków. Klienci, robiąc zakupy, wkładają produkty bezpośrednio do swojej torby. Zakupy nadzoruje system kamer i czujników sprzężonych z systemem opartym na sztucznej inteligencji. Ponadto w supermarkecie działa także system rozpoznawania twarzy, który – jak poinformowano – wykorzystywany jest do weryfikacji wieku klienta kupującego alkohol.

Opłata w wysokości 10 funtów pobierana od klientów Aldi, którzy ściągnęli aplikację i dokonali rejestracji. Jest tak naprawdę formą depozytu. Odlicza się ją później od rachunku końcowego. Natomiast w przypadku, gdy wartość zakupów będzie mniejsza, różnica jest zwracana.

Jak powiedział o nowym przybytku rzecznik Aldi: „To sklep koncepcyjny otwarty w 2022 roku. Zaprojektowano go tak, aby kupujący nie musieli ręcznie płacić za artykuły. Mogą po prostu umieścić rzeczy w koszyku, a sieć kamer w sklepie zarejestruje zakup bez konieczności chodzenia do kasy – podobnie jak w sklepach Amazon Fresh”.

Niestety klienci sklepu Aldi w Greenwich skarżyli się już na problemy z aplikacją i zwrotami pieniędzy. Czas zwrotów ma nastąpić w ciągu 48 godzin, jednak różni się on w zależności od banku klienta. Opłata za wstępną autoryzację dotyczy wszystkich klientów sklepu, niezależnie od tego, czy płacą oni kartą zbliżeniową, czy za pomocą aplikacji „Aldi Shop & Go”. Ponadto niektórzy klienci zgłaszali, że obciążono ich wielokrotnie opłatą w wysokości 10 funtów w czasie wejścia do sklepu. Szczególnie gdy przypadkowo nacisnęli przycisk aplikacji więcej niż raz.

Wymóg związany z opłatą za wejście do sklepu, czyli tak naprawdę depozytu na zakupy, jest zgodny z podobnymi praktykami w branży. Opóźnienia związane ze zwrotami i wielokrotnie pobierane opłaty stawiają pod znakiem zapytania komfort klienta.

Związany ze sklepami bez kas system przedpłat jest dużym wyzwaniem dla handlu detalicznego. Amazon, który był pionierem w tej technologii, znacznie ograniczył swoje pierwotne plany otwarcia 260 sklepów Just Walk Out w Wielkiej Brytanii.

Tesco również ograniczyło swoją ekspansję w tym zakresie. Obecnie prowadzi tylko cztery hybrydowe sklepy GetGo bez kas w całym kraju.

Ostrożnym podejściem wykazuje się także Aldi. Dyrektor generalny niemieckiej sieci supermarketów, Giles Hurley powiedział, że w przyszłości głównym celem firmy będzie wprowadzenie kas samoobsługowych, a nie sklepów bez kas.

Autorstwo: Paulina Markowska

Źródło: PolishExpress.co.uk