Get your Guide : bon plan ou arnaque ? Notre avis

Les plate formes de réservation d'activités touristiques sont de plus en plus présentes. Leur côté pratique est indéniable, à l'instar d'un booking pour réserver un hotel ou d'un discovercars pour réserver une voiture. L'une d'entre elle sort du lot, get your guide, à grand renfort de publicité.

Mais est-ce que getyourguide est fiable ? Les tarifs sont-ils les mêmes qu'en direct, y-a-t-il suffisamment d'offres ?

Nous avons passé la plate-forme au banc d'essai et l'avons comparé à ses principaux concurrents pour vous laisser notre avis sur get your guide.

Get your guide, comment ça fonctionne ?

Get your guide, c'est un peu le booking de la réservation d'activités touristiques. La plate-forme recense des activités touristiques dans le monde entier que vous pouvez comparer, destination par destination et réserver directement.

Les types de prestation que vous pourrez trouver sur get your guide :

- **des visites guidées ou non guidées, privées ou en groupe** :
  c'est le coeur de ce que recense get your guide
- **des transferts privés ou collectifs** :
  de l'aéroport à votre hotel, d'une ville à une autre…
- **des circuits complets** :
  pour organiser une partie de votre voyage sur plusieurs jours pour des endroits particuliers par exemple, inaccessibles en autonomie, ou simplement vous laisser guider pendant quelques jours
- **des billets d'entrée** aux musées, monuments etc en billet coupe file pour éviter les files d'attente ou être sûr d'avoir une place
- **des pass transports** :
  pour utiliser les transports en commun en illimité
- **des city pass** :
  pour visiter plusieurs monuments / musées / attractions d'une ville ou région
- **des cartes esim** :
  pour avoir accès à internet sur votre smartphone hors Europe à des tarifs intéressants

Rechercher des activités sur getyourguide

Comment chercher une activité touristique sur get your guide ?

C'est assez simple. D'abord rendez vous sur le site de get your guide. Ensuite, entrer la destination que vous recherchez dans la barre de recherche en haut de la page. Ce peut être une ville, une région, un pays… Il est également possible de recherche un type d'activité pour une destination. Par exemple : dauphin Tenerife, ou kayak Benagil etc. Mais je conseille plutôt de rechercher par destination dans un premier temps, puis de filtrer les résultats.

Une fois la liste des activités affichée, vous pouvez filtrer les résultats pour obtenir une liste plus restreinte correspondant à ce que vous cherchez.

Ce peut être par thématique, par type d'activité, par durée, par prix, par langue, etc. Les critères de tri sont nombreux et adaptés aux résultats de votre recherche.

Comment choisir entre plusieurs activités intéressantes sur get your guide ?

Il est possible qu'une fois vos critères de tri resserrés, vous ayez plusieurs résultats qui vous intéressent. Comment choisir dans ce cas ?

Cela dépend évidement de vos propres envies, mais il y a des éléments qui peuvent vous aider.

En premier lieu, le plus important est de voir le détail de la prestation. Le nombre de personnes dans le groupe, les horaires, le détail du programme, ce qui est inclus ou non, langue parlée par le guide etc. C'est souvent ce qui fait la différence.

Ensuite viennent les avis des utilisateurs ayant effectué l'activité. Leur nombre et la note sont une indication importante, mais aussi les commentaires laissés. C'est toujours intéressant de regarder dans le détail. Car certains laissent une mauvaise note pour des détails sans importance ou pour des raisons qui ne dépendent pas du prestataire (météo etc.), et vice versa.

Enfin, vient le prix. Si après avoir étudié les deux aspects précédent vous hésitez toujours, alors le prix peut être le juge de paix.

Comment réserver une activité sur get your guide ?

Une fois votre choix fait, vous n'avez plus qu'à réserver ! C'est très simple

- vous entrez la date désirez pour vous assurer de la disponibilité
- vous sélectionnez les éventuelles options, la langue, le nombre de personnes
- vous entrez vos coordonnées
- vous payez

Ensuite vous recevrez une confirmation de réservation avec toutes les informations pratiques par courriel.

Comment annuler une activité réservée sur getyourguide ?

Les conditions d'annulation dépendent du prestataire de l'activité, mais dans la majorité des cas, vous pouvez annuler votre réservation sur getyourguide jusqu'à 24h avant le début de l'activité.

Des conditions très souples donc !

Pour annuler, vous pouvez vous rendre sur le site de get your guide avec votre nom et votre numéro de réservation et remplir un court formulaire sur la page contact (rubrique annulation) du site, ou bien sur la page des réservations. Vous serez ensuite remboursé **intégralement** dans un délai de 3 à 5 jours.

Les avantages et inconvénients de Getyourguide

Recherche d'activités

Le gros point fort de get your guide, son intérêt fondamental, c'est de permettre de trouver facilement des activités de tourisme et de loisirs pour une destination donnée. Vous entrez le nom de la destination dans le moteur de recherche du site et hop, vous avez une liste des possibilités !

Pas besoin de faire de longues recherches google pour trouver la perle rare, sans compter que tous les prestataires n'ont pas leur propre site internet, loin de là.

Bien sûr, tous les prestataires ne sont pas référencés sur get your guide ou autre plate-forme similaire. Mais si vous souhaitez réserver à l'avance, c'est sur cette plate forme ou un de ses concurrents que vous aurez le plus de chance de trouver votre activité.

Une des grandes forces de getyourguide, ce n'est pas, selon moi, l'exhaustivité des offres, mais plus leur qualité. De plus, l'interface est très réussie et la recherche très efficace avec de nombreux critères de recherche et filtres. C'est sans doute le site de réservation d'activités de loisirs le mieux construit de ce point de vue.

Le bémol, c'est peut être que l'offre n'est pas aussi conséquente que sur viator, son principal concurrent, sur certaines destinations. Mais viator présente à mon goût parfois « trop » d'offres et on s'y perd dans les résultats de recherche et une interface moins bien construite.

Get your guide offre de nombreuses possibilités de tri pour trouver l'activité qui vous convient le mieux

Avis clients

Le second grand intérêt d'une plate forme comme get your guide, ce sont les avis des clients qui ont vécu l'activité qui vous intéresse. Avant de réserver, si vous hésitez entre plusieurs excursions, vous pourrez regarder la notation et les commentaires laissés par des personnes qui ont réalisé cette activité. C'est très précieux, car ce ne sont pas des avis laissés sur le processus de réservation, mais bien sur l'activité, réellement vécue.

C'est souvent le soucis des réservation en direct, on réserve un peu à l'aveugle, ou avec seulement des avis google pas forcément très fiables…

Tarifs : plus cher ou moins cher sur getyourguide qu'en direct ?

La question des tarifs est importante. Paye-t-on le même prix sur get your guide qu'en direct ?

Ca dépend !

Le plus souvent, c'est le même tarif qu'en direct. C'est ce que j'ai constaté dans la grande majorité des cas. Il arrive que le prestataire fasse un peu moins cher en direct, mais c'est très rare et je ne suis pas sûr que ce soit même admis par getyourguide.

En revanche, il y a parfois des promos sur getyourguide que vous ne retrouvez pas en direct sur le site du prestataire. Ce ne sont pas de codes promos get your guide à proprement parler, mais simplement des réductions temporaires.

Vous ne me croyez pas ? Voici un exemple concret, pour une croisière d'observation de dauphins à Tenerife :

Sur getyourguide

Sur le site du prestataire (travelin lady Tenerife si vous souhaitez vérifier)

La différence va du simple au double ! Je précise que j'ai fait cette recherche dans les mêmes conditions : même prestataire, même sortie, même jour, même heure, même passagers. Absolument tout pareil.

Bref, vous avez généralement plus de chance de faire de bonnes affaires en réservant sur getyourguide qu'en direct sur le site du prestataire.

En revanche, si vous êtes plus aventureux, en réservant en direct **sur place**, en particulier dans les destinations du sud, vous aurez plus de chance de pouvoir négocier les tarifs et avoir de meilleurs prix.

A vous de voir si vous souhaitez tenter le coup, ou préférez jouer la sureté et gagner du temps en réservant à l'avance. Pour notre part, cela dépend de la destination, si nous nous trouvons en haute période touristique ou non et du temps que nous avons pour nous consacrer à des recherches sur place.

Paiement simplifié et sécurisé en euros, sans frais de CB

Si comme vu juste avant il reste possible dans certaines conditions de trouver des meilleurs tarifs directement sur place, il est un avantage que vous ne trouverez pas ailleurs : la facilité et sécurité de paiement.

En réservant votre activité via getyourguide, vous payez à la plateforme, en euros. D'une part en cas de soucis avec le prestataire, vous pourrez vous faire rembourser. D'autre part, vous bénéficiez de conditions d'annulation avantageuses. La plupart du temps jusqu'à 24h avant l'activité. En cas de mauvaise météo ou de changement de plans, c'est un très bel avantage qui n'est pas souvent disponible en direct.

Enfin, vous payez en euros, donc pas de soucis de frais de change.

Annulation gratuite 24 h avant l'activité, voire même 1h avant

La politique d'annulation des sorties, excursions, visites guidées etc sont extrêmement variables selon les agences de voyage qui les organisent. Certains permettent une annulation partielle, d'autres seulement une semaine avant, d'autres enfin proposent de reprogrammer en cas de mauvaise météo etc.

Sur get your guide, dans la plupart des cas vous aurez la possibilité d'annuler gratuitement jusqu'à la veille de l'activité (24h avant pour être exact).

Et si vous ajoutez quelques euros, vous pourrez même annuler et vous faire rembourser intégralement jusqu'à une heure avant le démarrage !

De quoi être relax si vous avez peur d'avoir de mauvaises conditions météo, ou bien si vous êtes un peu malade, avez changé d'avis etc.

Voici une illustration de cette politique d'annulation très souple sur getyourguide, en reprenant mon exemple de sortie dauphins à Ténérife :

Assistance du service client utilisateurs de getyourguide

Le fait d'avoir une plate forme intermédiaire entre vous et le prestataire peut être une aide précieuse en cas de soucis. Mais cela à des limites ! Getyourguide peut vous faciliter la vie si vous souhaitez annuler votre réservation par exemple. C'est très simple.

En cas de litige, tout dépend, c'est du cas par cas. Getyourguide doit évaluer la situation pour savoir si la faute incombe au prestataire ou à des conditions externes, si elle même est responsable etc. Si vous n'êtes pas content de la prestation, get your guide ne pourra pas grand chose pour vous à part vous laisser mettre un avis. En revanche si personne ne se présente et que vous n'êtes pas remboursé par le prestataire, vous pourrez probablement être assisté.

Bref, c'est une sécurité supplémentaire, mais pas infallible. On ne parle pas d'un produit défectueux sous garantie ici, mais d'une relation humaine, donc c'est bien plus complexe et délicat.

Ce qui est sûr, c'est que les prestataires seront beaucoup plus attentifs à vous satisfaire, car une grande partie de leur business repose sur leur réputation sur la plate-forme, un mauvais avis peut être dévastateur pour eux.

Réserver des activités sur get your guide

Get your guide vs viator, tiqets, civitatis etc, quelle est le meilleur site ?

Si get your guide est probablement la plate forme de réservation d'activités touristique la plus connue en France, elle n'est ni la seule, ni la plus connue à l'international.

En effet, il existe de nombreux autres sites similaires, comme civitatis, tiqets, klook, manawa, musement, viator et même booking ou airbnb qui proposent également des activités.

Selon les destinations, certains sites sont plus utilisés que d'autres, avec une offre plus complète. Par exemple, viator (qui fait partie de la même entreprise que tripadvisor) est très utilisé dans les pays anglo-saxons, alors qu'elle est plutôt délaissée en Europe. L'offre est donc plus ou moins complète selon les sites, certains sont spécialisés comme manawa sur les activités outdoor etc.

Voici un petit résumé des spécificités, points forts et faibles des principaux sites de réservation d'activités touristiques :

Nous prenons l'exemple d'une sortie observation des cétacés que nous avons effectuée à Tenerife

Get your guide

Nous l'avons déjà développé auparavant, mais pour rappel, il s'agit selon nous du site avec l'interface la plus aboutie, avec des offres fiables et des tarifs intéressants. Ce n'est pas l'offre la plus fournie et c'est assez inégal selon les destinations. En Europe, Get your guide nous semble être la meilleure option, ainsi que dans la plupart des régions du monde.

Chercher et réserver des activités sur get your guide

Viator

C'est le leader mondial du domaine, avec son catalogue d'activités très développé, car jumelé à tripadvisor qu'on ne présente plus. En revanche, la plate-forme est moins connue et utilisée en France, et l'interface plus austère. Les tarifs eux sont en général alignés avec getyourguide, mais parfois plus chers. Ma recommandation serait d'aller en priorité vers get your guide et d'aller ensuite sur viator si vous ne trouvez pas ce qui vous convient.

En reprenant mon exemple de croisière d'observation des dauphins, vous pouvez constater que le tarif est de 40 € sur viator, contre 30 € sur get your guide, malgré leur garantie du prix le plus bas.

Il est très probable que les tarifs soient identiques quand il n'y a pas de promotion. Si vous trouvez moins cher ailleurs que sur viator, vous pouvez demander le remboursement de la différence (mais bon, autant réserver directement chez le moins cher…).

Chercher et réserver des activités sur viator

Civitatis

Cette entreprise espagnole vient concurrencer Viator et get your guide avec des offres variées. Présents partout dans le monde, l'offre est davantage développée en Europe, mais reste moins étoffée que ses concurrents. L'interface est bien faite, agréable. Le petit plus qui les différencie des autres, c'est que Civitatis propose la réservation de « free tours », des visites gratuites à l'inscription, vous laissant donner un pourboire à votre guise en fin de visite si cela vous a plu.

J'ai retrouvé la même excursion sur get your guide, viator et civitatis. Ici Civitatis est la plus chère, aucune promotion n'étant appliquée (le tarif est le même qu'en direct chez le prestataire). Mais il y a fort à parier que les tarifs sont les même sur toutes les plateformes hors promotion.

Chercher et réserver des activités sur civitatis

Klook

Très peu connue en France, mais très développée en Asie, cette plate forme propose des activités que vous pourriez ne pas trouver ailleurs si vous voyagez dans ces contrées. En outre, le site propose également des logements.

Chercher et réserver des activités sur klook

Tiqets

Tiqets, comme son nom l'indique, est d'avantage orientée sur les billets coupe files et tickets d'entrées dans des muses et attractions. Mais leur offre n'en est pas pour autant plus complète que d'autres leaders du marché. Ce peut être une option si vous savez ce que vous cherchez et ne voulez pas être perdu dans une myriade d'offres.

Chercher et réserver des activités sur tiqets

Musement

J'avoue ne pas très bien connaitre ce site visiblement assez proche de tiqets dans son approche. Vous me donnerez votre avis si vous l'utilisez !

Chercher et réserver des activités sur musement

Manawa

Ce site propose uniquement des activités sportives et outdoor partout autour du monde. Avec notamment une belle offre sur des activités à sensation qu'on ne trouve pas ailleurs. Mais aussi des sports plus familiaux et accessibles. Une option intéressante si vous êtes adeptes d'outdoor.

Chercher et réserver des activités sur manawa

Les avis clients sur get your guide

Les avis sur getyourguide que j'ai pu rechercher sont de deux ordres. Les avis des sites spécialisés comme trustpilot et les avis informels sur les forums.

Sur trustpilot, ils récoltent une note de 4 sur 5 pour 32 000 avis. Je me méfie toujours des avis sur trustpilot ou avis vérifiés etc. Car bien souvent, il s'agit d'avis récoltés AVANT la prestation, ce qui est trompeur et ne renseigne que sur le processus de réservation.

Mais cela n'est pas le cas ici, car les avis sont récoltés après la prestation. Ils me semblent donc assez fiables. Il suffit d'aller voir les commentaires plus précis pour s'en rendre compte. Les utilisateurs parlent de leur expérience, comment elle s'est déroulée et leur relation avec la plate forme.

La note parait donc très bonne pour ce type de service, même s'il y a des mécontents. En regardant le détail des mauvaises notes. On se rend compte que bien souvent, il s'agit d'un jugement sur la prestation, sur la sortie ou la visite guidée et non la plateforme. On ne le répétera jamais assez, get your guide vous met en relation avec un prestataire, mais ne réalise pas lui même l'activité. C'est comme blâmer booking pour une mauvaise expérience dans un hôtel

Un bel exemple d'activité originale que j'ai découverte à Cozumel au Mexique grace à get your guide : une plongée en sous marin !

Mais il y a tout de même quelques avis sur la plateforme elle même, sur le service client. Les plaintes légitimes que j'ai pu repérer concernaient des prestations qui n'avaient pas eu lieu. Dans la plupart des cas un remboursement a eu lieu, mais certains se plaignent que get your guide n'ai pas trouvé de solution de rechange quand les clients se retrouvent devant des portes closes… Je vous laisse vous faire votre propre jugement si c'est ou non le rôle de ce genre de site de trouver ce type de solution.

Tout ce que je peux vous dire, c'est qu'aucun site ne le fait.

Sur les forums de voyageurs type routard ou voyages forum, les critiques sont bien plus négatives. Mais il faut prendre un peu de recul. On ne vient pas sur un forum pour parler d'une bonne expérience sur ce type de site.

Mais cela reste très intéressant à regarder. La plupart des plaintes que j'ai pu observer concernaient des soucis avec les prestataires et non directement la plateforme getyourguide. Mais encore une fois, le débat sur la responsabilité de ce type d'intermédiaire et les réponses qu'il peut apporter reste ouverte.

Je développerai cette question dans le paragraphe suivant sur les arnaques liées à get your guide.

Quid des arnaques sur get your guide ?

Annoncer qu'un site est fiable à 100 % et que vous ne risquez aucune arnaque sur getyourguide est une chimère. Aucun site, aucune plateforme faisant l'intermédiaire entre un client et un prestataire n'est totalement sûre.

La question est davantage de savoir s'il y a beaucoup de risques et la réaction de get your guide en cas d'arnaque.

Déjà, il faut bien s'entendre sur le terme arnaque. Un prestataire qui propose une prestation de piètre qualité (guide antipathique, informations apportées douteuses, retard, prestations non assurées en totalité etc.), ce n'est pas une arnaque, c'est un mauvais prestataire.

Un mauvais prestataire sera très vite sanctionné par des mauvaises évaluations et c'est justement l'avantage des plateformes, elles permettent de faire le tri. Mais n'attendez pas un remboursement de la part de getyourguide dans ce cas de figure, et c'est bien normal. On pourrait discuter du fait qu'ils laissent ou non un mauvais prestataire sur leur site, mais pas plus. On n'imagine pas booking vous rembourser parce qu'il y avait des punaises de lit dans votre hôtel réservé via booking.

Donc ma recommandation, c'est de bien regarder les évaluations et commentaires d'une part et surtout de vraiment bien lire le descriptif détaillé pour savoir ce qui est inclus ou non dans l'activité. Ainsi, vous éliminerez 99 % des déconvenues.

Par exemple quand vous tapez arnaque getyourguide sur google, vous tombez dès les premiers messages sur un témoignage d'une personne mécontente parce qu'elle est déçue de l'excursion qu'elle a réservé. Le titre indiquait l'Alhambra, mais la visite n'allait pas dans le palais, seulement les alentours et les jardins. C'était indiqué dans le descriptif, mais visiblement, la personne ne l'avait pas regardé. Donc soyez toujours attentif à ce qui est réellement proposé, pas seulement un titre qui peut être trompeur ! Ce n'est pas une arnaque, mais c'est trompeur et peut très facilement être évité.

Vous seriez surpris du nombre de personnes qui achètent une prestation sans vraiment lire ce qu'ils vont vivre…

Encore un exemple d'excursion que j'ai réservé sur getyourguide, une île paradisiaque au large de Cancun accessible uniquement en bateau

Quand je parle d'arnaque, c'est quand un prestataire que vous avez payé ne fait pas la prestation l'excursion ou l'activité. Get your guide et les autres sites luttent plus ou moins efficacement contre ces fausses annonces ou annonces trompeuses, mais elles sont difficiles à toutes repérer, surtout quand c'est un nouvel inscrit.

Bref, c'est très rare, mais cela peut arriver.

Dans ce cas de figure, pour vous assurer un remboursement, prenez si possible des photos ou autre type de preuve montrant que vous étiez à l'endroit indiqué, à l'heure indiquée dans votre réservation. Ainsi get your guide aura des éléments pour contredire l'éventuel fraudeur.

Dans la très grande majorité des cas, get your guide vous remboursera intégralement. Vous pouvez les contacter en cas de soucis via cette page.

Conclusion : get your guide, notre avis

Nous avons vu les avantages des sites de réservation d'activités : une offre claire, réunie dans un seul endroit, évaluée et facilement réservable en euros sans surcoût. Avec en prime des options d'annulation très avantageuses. Le tout avec des tarifs similaires et parfois même moins chers qu'en direct, grâce à des promos souvent exclusives.

Les inconvénients eux, sont que les propositions ne sont pas toujours exhaustives et que vous pourriez peut être trouver moins cher sur place.

Si vous voulez mon avis sur get your guide, les avantages l'emportent largement sur les inconvénients. D'un point de vue pratique, mais aussi grace aux évaluations laissées permettant de très largement limiter les risques.

Si vous allez comme nous vers ce type de site proposant des activités de prestataires de loisirs, je vous recommande get your guide en priorité par rapport à la concurrence. Leur site possède l'interface la plus claire et pratique, leur service d'assistance est le plus développé et les activités proposées sont pour la plupart de qualité. De plus, vous pourriez tomber sur des promos que vous ne trouvez pas ailleurs.

Bien sûr, get your guide n'est pas indispensable pour réserver ses activités en voyage, vous pourrez toujours passer en direct sur le site du prestataire (s'il en a un) ou sur place. Il s'agit simplement d'une option plus pratique et parfois moins chère, permettant une vision d'ensemble des possibilités, tout en voyant d'un coup d'oeil si l'expérience a plu à ceux qui l'ont vécu. Et ça, c'est précieux !

Rechercher des activités sur getyourguide

Transparence : cet article n'est PAS sponsorisé par get your guide ou tout autre partenaire, il est le reflet de mon expérience personnelle et recherches. Ce guide comporte des liens affiliés, si vous réservez une activité via un lien sur notre site, nous percevons une petite commission nous permettant de continuer à vous proposer des contenus sincères et indépendants, sans publicités. Merci !