

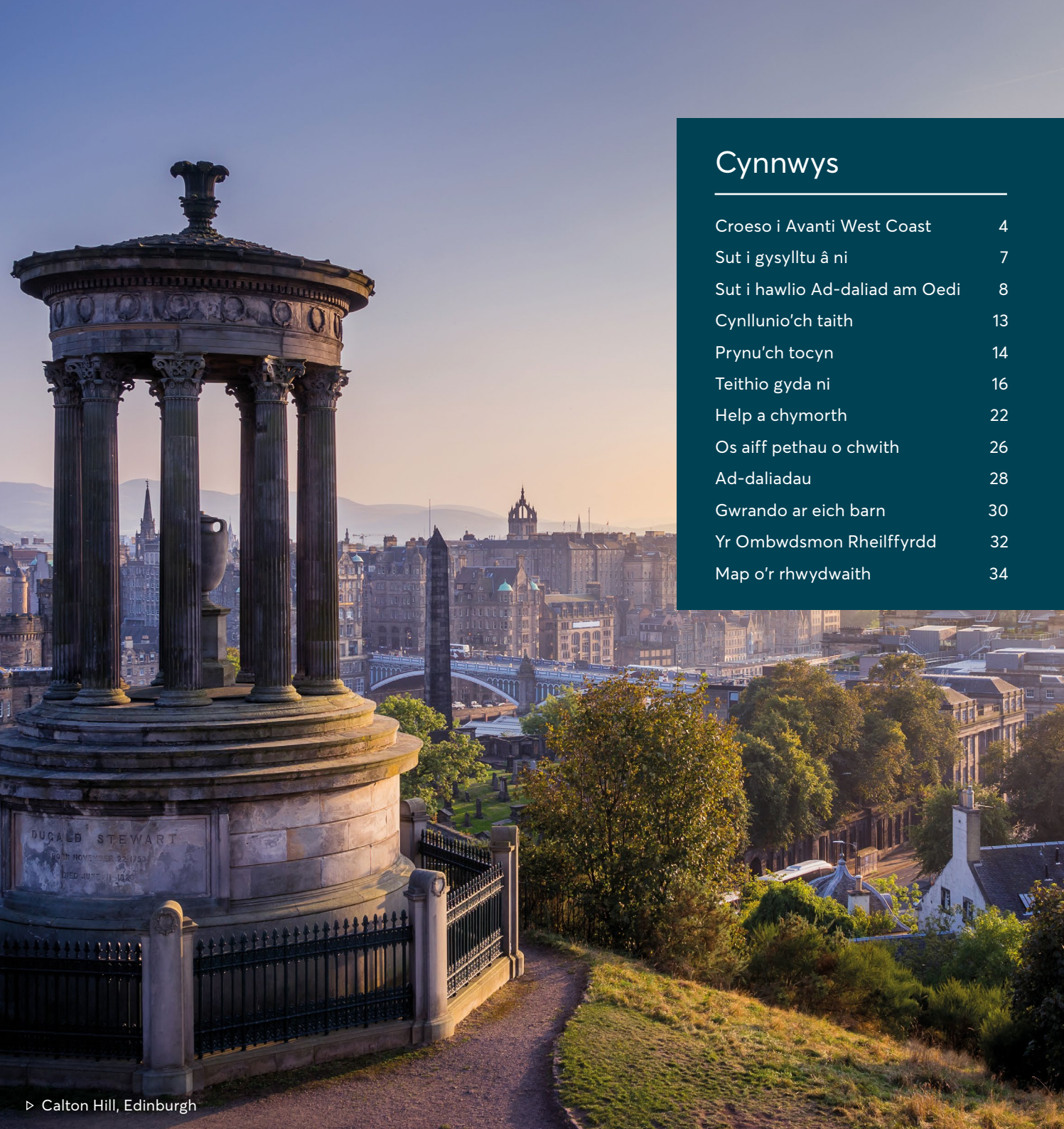
# Siarter Teithwyr

---

RHAGFYR 2019

**AVANTI**  
WEST COAST





## Cynnwys

Croeso i Avanti West Coast	4
Sut i gysylltu â ni	7
Sut i hawlio Ad-daliad am Oedi	8
Cynllunio'ch taith	13
Prynu'ch tocyn	14
Teithio gyda ni	16
Help a chymorth	22
Os aiff pethau o chwth	26
Ad-daliadau	28
Gwrando ar eich barn	30
Yr Ombwdsmon Rheilffyrdd	32
Map o'r rhwydwaith	34

# Croeso i Avanti West Coast

---

**Ein Siarter Teithwyr yw ein hymrwymiad i chi. Rydym ni'n gweithio'n galed i wneud yn siŵr bod pob taith yr ewch arni gyda ni yn un hawdd a'ch bod chi'n hyderus. Mae ein siarter yn dweud wrthyhych chi beth allwch ei ddisgwyl gennym ni yn Avanti West Coast ar ein trenau ac yn ein gorsafoedd.**

Mae'n nodi lefel sylfaenol y gwasanaeth rydym wedi ymrwymo iddo, sut y byddwn yn eich digolledi os aiff pethau o chwith, a sut y gallwch gysylltu â ni gyda'ch awgrymiadau a'ch pryderon.

Byddwn yn adolygu'r Siarter hon pob blwyddyn mewn ymgynghoriad â Transport Focus, yr Adran Drafnidiaeth a chyrrff perthnasol eraill er mwyn gwneud yn siŵr ei bod yn gyfredol ac yn deg i'n holl gwsmeriaid. Os oes gennych unrhyw awgrymiadau inni, byddem wrth ein bodd i'w clywed. Gallwch gyflwyno'ch syniadau i'n Tîm Datrysiadau Cwsmeriaid trwy ffonio **0345 528 0253**.

Gallwch gael copïau o'r siarter hon oddi wrth y staff yn y gorsafoedd a wasanaethir gan ein trenau, o'n Canolfan Datrysiadau Cwsmeriaid neu o'n gwefan [avantiwestcoast.co.uk](http://avantiwestcoast.co.uk).

## Trin ein Cwsmeriaid yn Deg

Mae ein cwsmeriaid wrth wraidd popeth a phob penderfyniad a wnawn. Ein blaenoriaeth bennaf yw gwneud yn siŵr eich bod yn ddiogel ac yn iach a'n bod ni'n eich trin yn deg bob amser. Rydym ni eisïau ichi gael profiad gwych gydag Avanti West Coast. Felly rydym yn ceisio ei gwneud yn hawdd ichi siarad â ni, a byddwn bob amser yn gwrandao arnoch ac yn cymryd eich amgylchiadau unigol i ystyriaeth.

## Ein Hadroddiad i Gwsmeriaid

Byddwn yn cyhoeddi ein Hadroddiad i Gwsmeriaid pob chwe mis ar [avantiwestcoast.co.uk](http://avantiwestcoast.co.uk) i roi'r diweddaraf ichi am ein cynlluniau ac i ddweud wrthyhych chi am y gwelliannau rydym wedi'u gwneud. Byddwn hefyd yn rhoi gwybod ichi sut rydym ni'n perfformio yn erbyn ein targedau o ran boddhad cwsmeriaid, dibynadwyedd a phrydlondeb.

## Amodau Teithio'r Rheilffyrdd Cenedlaethol

Mae'r Siarter Teithwyr hon yn nodi ein hymrwymiad i chi ac i fodloni ein safonau ar bob taith. Nid yw'n creu unrhyw berthynas gyfreithiol newydd gyda chi oherwydd yr hyn y dywedwn y byddwn yn ei wneud, ac nid yw'n effeithio ar eich hawliau cyfreithiol. Mae manylion yr hawliau hyn ar gael yn Amodau Teithio'r Rheilffyrdd Cenedlaethol. Mae copïau ar gael o orsafoedd â staff, oddi wrth ein Tîm Datrysiadau Cwsmeriaid neu drwy eu lawrlwytho o [avantiwestcoast.co.uk](http://avantiwestcoast.co.uk) or [nationalrail.co.uk](http://nationalrail.co.uk).

## Rheoliad Hawliau a Rhwymedigaethau Teithwyr Rheilffordd

Mae gennych hawliau hefyd o dan Reoliad Hawliau a Rhwymedigaethau Teithwyr Rheilffyrdd (CE Rhif 1371/2007) ("PRO"), fel y mae'n berthnasol o dan gyfraith y Deyrnas Unedig. Mae'r Rheoliad yn cynnwys y Rheolau Unffurf ynghylch y Contract i Gludo Teithwyr a Bagiau ar y Rheilffyrdd rhwng Gwledydd (a elwir yn "CIV" yn gyffredinol). I gael trosolwg o'r hawliau hyn, ewch i wefan y Comisiwn Ewropeaidd â gwybodaeth am hawliau teithwyr:

[https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/themes/passengers/rail/doc/summary-of-rail-passenger-rights\\_en.pdf](https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/themes/passengers/rail/doc/summary-of-rail-passenger-rights_en.pdf)

Y Swyddfa Rheilffyrdd a Ffyrdd ([orr.gov.uk](http://orr.gov.uk)) yw'r Corff Gorfodi Cenedlaethol ar gyfer y Rheoliad.



## Sut i gysylltu â ni

### Canolfan Datrysiadau Cwsmeriaid Avanti West Coast

Ysgrifennwch atom:

Customer Resolutions, Avanti West Coast,  
PO Box 23973, Edinburgh, EH3 5DA.

Ffôn: 0345 528 0253

Teithio â chymorth: 0800 015 8123

Ffôn testun: 0800 015 8124

Defnyddio'r ffurflen ar-lein ar ein gwefan  
[avantiwestcoast.co.uk](http://avantiwestcoast.co.uk) neu [info@avantiwestcoast.co.uk](mailto:info@avantiwestcoast.co.uk)

#### Oriau agor y Ganolfan Datrysiadau Cwsmeriaid:

Dydd Llun i ddydd Gwener 0830 i 1800

Dydd Sadwrn 0900 i 1600

(ar gau 25/26 Rhagfyr).





# Sut i hawlio Ad-daliad am Oedi

Os bydd oedi ar eich trê'n neu os caiff ei ganslo, efallai y gallwch hawlio iawndal o dan ein cynllun 'Ad-daliad am Oedi'. Mae hyn hefyd yn berthnasol os yw oedi ar un o drenau Avanti West Coast neu ganslo un ohonynt yn achosi ichi gyrraedd eich cyrchfan yn hwyr wrth gysylltu â gwasanaethau eraill y Rheilffyrdd Cenedlaethol.

Beth bynnag fo'r rheswm am yr oedi, byddwn yn cynnig yr iawndal canlynol ichi, os bydd oedi ar eich taith o 15 munud:

Hyd yr oedi (munudau)	Swm yr iawndal		
	Tocyn unffordd	Tocyn dwyffordd	Tocyn tymor
15-29	25%	12.5%	25%
30-59	50%	25%	50%
60-119	100%	50%	100%
120 neu fwy	100%	100%	100%
	<i>o gost y tocyn unffordd</i>	<i>o gost y tocyn dwyffordd</i>	<i>o werth y daith y bu oedi arni</i>

Cewch iawndal am y rhan berthnasol o'ch taith, er enghraifft, ni chewch bris llawn y daith ddwyffordd bob amser.

Caiff hyd yr oedi ei seilio ar yr amserlen gyhoeddedig, a all gynnwys unrhyw amserlen a weithredwn mewn argyfwng. Os bydd amserlen argyfwng ar waith, rhoddir cyhoedduswydd i hyn ymlaen llaw.

Os ydych chi'n teithio â thocyn tymor, caiff eich iawndal ei seilio ar werth y daith y bu oedi arni. Caiff y swm ei gyfrifo fel y ganlyn:

Math o docyn tymor	Gwerth y daith y bu oedi arni
Wythnos	1/10 o bris llawn y tocyn
Mis	1/40 o bris llawn y tocyn
Chwarter	1/120 o bris llawn y tocyn
Blwyddyn	1/464 o bris llawn y tocyn

Os bydd gennych gyfuniad o docynnau ar gyfer eich taith, byddwn yn talu iawndal am y daith gyfan.

Os oedd rhan o'ch taith gyda chwmmi trê'n arall, byddwn yn talu iawndal ichi os mai ni achosodd yr oedi. Os nad ni achosodd yr oedi, byddwn yn gofyn i'r cwmni trê'n arall gysylltu â chi. Byddwn yn rhoi gwybod ichi bob amser pan fyddwn wedi gwneud hyn.

Os ydym yn cyhoeddi rhybudd 'Peidiwch â theithio' ac rydych yn dilyn ein cyngor ac yn peidio â theithio, gallwch wneud cais am iawndal trwy ddefnyddio ein proses Ad-daliad am Oedi, a nodir isod ac ar ein gwefan [avantiwestcoast.co.uk](http://avantiwestcoast.co.uk). Mae hyn yn berthnasol i bob math o docyn.

## Rhoi gwybod ichi am eich hawl i gael iawndal

Byddwn yn esbonio sut y gallwch gyflwyno hawliad am iawndal trwy fecanwaith Ad-daliad am Oedi ar bosteri mewn gorsafoedd ac ar drenau, ac ar ein gwefan a'r ap i gwsmeriaid, trwy ddolenni hawdd i'w dilyn.

Os oes oedi o 15 munud neu fwy, byddwn yn gwneud cyhoeddiadau ar y trên ac mewn gorsafoedd ynghylch iawndal (gan gynnwys y broses hawlio).

Os ydych wedi archebu tocyn 'Advance' trwy ein gwefan neu ein ap i deithio ar un o'n gwasanaethau heb unrhyw gysylltiadau, byddwn yn talu unrhyw iawndal sy'n ddyledus ichi yn awtomatig.

Os ydych chi'n teithio ar docyn 'Advance' ac mae oedi'n achosi ichi fethu eich cysylltiad, dylech siarad â'n staff a fydd yn eich cynghori ar y ffordd orau o gyrraedd pen eich taith.



## Gwneud cais am iawndal

Y ffordd hawsaf o hawlio'ch iawndal yw trwy ddefnyddio'r dudalen iawndal bwrpasol ar ein gwefan ar [avantiwestcoast.co.uk/compensation](http://avantiwestcoast.co.uk/compensation). Gallwch gwneud cais unigol neu, os cofrestrwch gyda ni, caiff eich manylion eu cadw i'w gwneud yn haws ichi gyflwyno rhagor o hawliadau yn y dyfodol ac i allu cyflwyno hawliad trwy ein ap i gwsmeriaid. Gall deiliaid tocynnau tymor hefyd gofnodi manylion y tocyn a lanlwytho ffotograff, sgan neu lungopi y gellir ei ddefnyddio ar gyfer hawliadau yn y dyfodol.

Gallwch hefyd gael ffurflen gais bapur yn eich gorsaf leol, y gallwch ei rhoi i aelod o staff neu ei phostio atom yn ddi-dâl.

Bydd angen ichi ddangos eich tocyn inni pan fyddwch yn cyflwyno hawliad. Byddwn hefyd yn derbyn ffotograff, sgan neu lungopi o'r tocyn, neu, ar gyfer deiliaid tocyn tymor, rhif y tocyn. Os oes gan yr orsaf ar ben eich taith giât tocynnau awtomatig, dylech esbonio wrth yr aelod o'r staff sy'n rheoli'r giât eich bod eisiau cadw'ch tocyn er mwyn cyflwyno hawliad.

Rhaid cyflwyno pob hawliad cyn pen 28 diwrnod ar ôl y daith y bu oedi arni, a chaiff yr iawndal ei dalu trwy daliad ar gerdyn, BACS neu siec, neu dalebau teithio'r Rheilffyrdd Cenedlaethol, pa un bynnag sy'n well gennych chi.

Rhaid cyflwyno pob hawliad cyn pen 28 diwrnod ar ôl y daith y bu oedi arni. Telir hawliadau a wneir ar lein trwy'r ffurflen we yn ôl eich dewis chi o daliad ar gerdyn, BACS, siec neu dalebau teithio'r Rheilffyrdd Cenedlaethol. Telir hawliadau a ddaw i law ar ffurf arall (e.e. trwy'r post) yn ôl eich dewis o siec neu dalebau teithio'r Rheilffyrdd Cenedlaethol, gan nad ydym yn derbyn gwybodaeth am gardiau na BACS trwy'r dulliau hyn.



## Cynllunio'ch taith

**Rydym yn cynnig cyngor, amserlenni a gwybodaeth ynghylch teithio gydag Avanti West Coast mewn sawl ffordd wahanol. Dyma sut y gallwch gael y wybodaeth ddiweddaraf:**

- Siarad â staff yn ein gorsafodd a'n swyddfeydd tocynnau;
- Edrych ar yr arddangosiadau gwybodaeth yn ein gorsafodd;
- Darllen ein taflenni yn ein gorsafodd neu ar ein gwefan;
- Mynd i [avantiwestcoast.co.uk](http://avantiwestcoast.co.uk) i gael gwybodaeth am drenau a theithiau, i archebu tocynnau ac i argraffu'ch amserlen bersonol eich hun;
- Lawrlwytho ein ap di-dâl i gwsmeriaid o'ch siop apiau fel y gallwn gynllunio'ch taith, prynu tocynnau a gwirio amserau trenau a gwybodaeth am deithiau;
- Ein dilyn ni ar Twitter [@avantiwestcoast](https://twitter.com/avantiwestcoast) i gael gwybodaeth am deithiau'n fyw, diweddariadau am wasanaethau ac atebion i'ch cwestiynau. Mae ein tîm Cyfryngau Cymdeithasol ar lein 24 awr y diwrnod;
- Ffonio ein Tîm Datrysiadau Cwsmeriaid ar **0345 528 0253** rhwng 0830 a 1800 dydd Llun i ddydd Gwener, a rhwng 0900 a 1600 ar ddydd Sadwrn. (ar gau 25/26 Rhagfyr).

Gallwch hefyd gael gwybodaeth am holl drenau'r Deyrnas Unedig o Ymholiadau'r Rheilffyrdd Cenedlaethol. Ffoniwch nhw ar **03457 484950** neu ewch i [nationalrail.co.uk](http://nationalrail.co.uk). Gall Traveline eich helpu gyda gwybodaeth am fysiau lleol a chenedlaethol. Gallwch eu ffonio ar **0871 200 2233** neu ewch i [traveline.info](http://traveline.info).



## Prynu'ch tocyn

**Dylech fod â thocyn dilys i deithio ar ein trenau. Rydym yn ei gwneud mor hawdd ag sy'n bosibl trwy gynnig sawl ffordd o brynu'ch tocynnau.**

### **Gallwch brynu tocynnau ar lein, trwy'r ap neu dros y ffôn**

Gallwch brynu tocynnau ar lein trwy ddefnyddio ein gwefan [avantiwestcoast.co.uk](http://avantiwestcoast.co.uk) neu drwy ffonio ein Canolfan Datrysiadau Cwsmeriaid. Rydym yn derbyn y rhan fwyaf o'r prif gardiau credyd a debyd.

Gallwch gasglu'ch tocynnau o unrhyw un o'n peiriannau tocynnau, gan ddefnyddio'r cerdyn yr oeddech wedi talu gydag ef. Neu gallwn eu hanfon trwy'r post, ond dylech ganiatáu pum diwrnod gwaith iddynt eich cyrraedd.

Gallwch hefyd brynu a lawrlwytho tocynnau i ddyfeisiau symudol ar lein neu drwy ein ap.

### **Prynu tocynnau ar y diwrnod o'n peiriannau tocynnau**

Mae peiriannau tocynnau hunan-wasanaeth lle gallwch brynu tocynnau ym mhob pob un o'n gorsafoedd. Maen nhw'n cynnig dewis helaeth o gyrchfannau a phrisiau, gan gynnwys tocynnau tymor wythnos a mis.

## **Prynu'r ystod lawn o'n tocynnau yn ein swyddfeydd tocynnau**

Bydd staff ein swyddfeydd tocynnau'n gwerthu'r tocyn mwyaf addas ar gyfer eich taith ichi, gan gynnwys Cardiau Rheilffordd a chadw seddi. Gallwch dalu ag arian parod, talebau teithio'r rheilffyrdd, gwarantau rheilffyrdd neu'r rhan fwyaf o'r prif gardiau credyd neu ddebyd. Gallwch ddefnyddio gwarant rheilffyrdd tocyn tymor i dalu am docynnau tymor, neu sic cwmni i brynu tocyn tymor blwyddyn.

Caiff oriau agor y swyddfa docynnau eu dangos ym mhob gorsaf â staff ac maen nhw hefyd ar gael ar ein gwefan neu drwy gysylltu â'n Canolfan Datrysiadau Cwsmeriaid.

Rydym yn ymdrechu i wneud yn siŵr na fydd rhaid ichi sefyll mewn ciw am fwy na phum munud wrth y peiriannau tocynnau neu yn y swyddfa docynnau yn ystod yr oriau brig, neu dair munud ar adegau eraill. Rydym yn dangos yr oriau brig yn ein swyddfeydd tocynnau ac ar lein.

### **Gwarant Pris Tocyn**

Os ydych chi'n archebu un o docynnau Avanti West Coast trwy [avantiwestcoast.co.uk](http://avantiwestcoast.co.uk) neu drwy ein ap tocynnau trên, ac yn gweld pris is sydd ar gael i'r cyhoedd yn rhywle ar lein cyn pen 24 awr ar ôl ei archebu, byddwn yn ad-dalu'r gwahaniaeth ichi. Rhaid i'r tocyn fod yn union yr un dyddiad, amser a math o docyn, ac am daith lawn o fan i fan ar wasanaethau Avanti West Coast.

### **Asiantau Teithio Penodedig y Rheilffyrdd**

Gallwch hefyd brynu tocynnau oddi wrth rai asiantau teithio a safleoedd gwerthu eraill.





# Teithio gyda ni

## Cymorth a chyngor yn ystod eich taith

Mae ein holl staff ar drenau ac mewn gorsafoedd ar gael i'ch helpu os oes arnoch angen cyngor. Mae o leiaf un aelod o'n staff ar bob trên a Mannau Cymorth 24 awr ym mhob un o'n gorsafoedd (ar y platfform fel arfer). Fel arall, gallwch gysylltu â'n Canolfan Datrysiaidau Cwsmeriaid.

## Gwneud yn siŵr bod gennych docyn dilys

Dylech wneud yn siŵr bod eich tocyn yn ddilys ar gyfer y trên rydych yn mynd arno cyn teithio. Gallwch fynd ar unrhyw un o wasanaethau Avanti West Coast os oes gennych docyn 'Anytime' neu docyn tymor ar gyfer y daith. Fodd bynnag, dim ond ar y dyddiad a'r trên a ddangosir ar y tocyn mae tocyn 'Advance' yn ddilys, ac mae'n bosibl bod cyfyngiadau amser ar ddeiliaid tocynnau 'Off-Peak'. Os nad yw'ch tocyn yn ddilys i deithio ar y trên yr ewch arno, mae'n bosibl y bydd angen ichi brynu tocyn cwbl newydd neu y cewch Hysbysiad Tocyn heb ei Dalu. Felly os oes unrhyw ansicrwydd, dylech wirio'r tocyn gydag aelod o'r staff cyn i'r trên adael.

Dim ond mewn cerbydau Dosbarth Safonol mae tocynnau Dosbarth Safonol yn ddilys, onid ydych wedi talu'r pris ychwanegol priodol.

## Cael sedd

Ar drenau Avanti West Coast, os nad ydych wedi cadw sedd gallwch eistedd ble y mynnwch, ar yr amod nad yw'r sedd wedi cael ei chadw gan rywun arall. Rydym yn darparu cynifer o seddi ag y gallwn er mwyn lleihau cymaint ag sy'n bosibl nifer y teithwyr sy'n gorfod sefyll, ond ni allwn warantu sedd ichi, yn arbennig pan fo tarfu.

Gallwch gadw sedd am ddim ar ein holl wasanaethau, gan ddiwynnu ar argaeledd. Gallwch gadw sedd wrth brynu'ch tocyn neu mewn swyddfa docynnau. Rhaid cadw sedd ar gyfer tocynnau 'Advance'.

## Eich cadw'n ddiogel

Rydym yn gweithio mewn partneriaeth â'r Heddlu Trafnidiaeth Prydeinig, Network Rail ac awdurdodau lleol i wella diogelwch yn ein gorsafoedd, ar ein trenau ac yn ein meysydd parcio. Er mwyn lleihau troseddu a chanfyddiadau o ddiffyg diogelwch, rydym yn gweithredu system TCC yn ein holl orsafoedd ac ar ein trenau, ac yn darparu Mannau Cymorth ar bob platfform mewn gorsaf.



Dylech roi gwybod i'n staff yn uniongyrchol neu drwy'r Mannau Cymorth os ydych chi'n gweld unrhyw ymddygiad amheus neu wrthgymdeithasol..

## Cefnogi'r defnydd o feiciau

Rydym yn croesawu integreiddio teithio ar drenau ac ar feiciau. Rydym yn darparu manau storio beiciau, dan oruchwyliaeth camerâu TCC, yn y rhan fwyaf o'n gorsafoedd.

Byddwn yn cludo beiciau sy'n plygu'n llwyr i faint bach (ag olwynion llai na 20" mewn diamedr) ar unrhyw drên neu fws sy'n rhedeg yn lle trên, ar yr amod ei fod wedi'i blygu a'i gadw gyda'r bagiau.

Gallwch gadw lle ar gyfer beic am ddim wrth brynu tocyn, trwy ffonio'r Canolfan Datrysiadau Cwsmeriaid neu fynd i swyddfa docynnau mewn gorsaf. Cyfyngedig yw'r lle i storio beiciau ar drenau ac mae cadw lle yn dibynnu bob amser ar faint o le sydd ar gael.

Caiff ein polisi beiciau ei gyhoeddi ar daflen ar wahân ac mae ein hamserlenni'n dangos lle na chaiff beiciau eu cludo. Mae gwybodaeth hefyd ar gael o'r gorsafoedd â staff, o'n Canolfan Datrysiadau Cwsmeriaid ac ar ein gwefan

## Arlwyo ar drenau

Rydym wedi ymrwymo i ddarparu gwasanaeth bwyd a diod ar ein holl drenau. Os na allwn wneud hyn, am ba reswm bynnag, byddwn yn ymdrechu i ddweud wrthyhych chi cyn i'r trên adael yr orsaf lle rydych yn mynd arno.

## Peidiwch â smygu

Er cysur a diogelwch ein holl gwsmeriaid, ni chaniateir smygu na defnyddio e-sigaréts yn unrhyw ran o'n trenau na'n gorsafoedd.

Caniateir ysmygu mewn meysydd parcio agored a'r tu hwnt i ffiniau'r orsaf.

## Ydych chi wedi colli rhywbeth?

**Os yw'ch trên wedi terfynu yn unrhyw un o'r gorsafoedd canlynol:**

London Euston; Birmingham New Street; Liverpool Lime Street; Manchester Piccadilly; Glasgow Central; Edinburgh Waverley - Network Rail sy'n gofalu am unrhyw beth a roddir i mewn i'w swyddfa bagiau a bydd yn codi ffi fach am ei gadw'n ddiogel. Er mwyn rhoi gwybod am unrhyw eiddo coll yn y gorsafoedd uchod neu ar drenau sy'n terfynu ynddynt, cysylltwch â Network Rail trwy [lostproperty.org/search.php](https://www.lostproperty.org/search.php) neu drwy ffonio **0330 024 0215**.

Os yw'ch trên wedi terfynu yn rhywle arall e.e. Caer, Wrecsam, Caerdybi, Wolverhampton, Amwythig neu Blackpool North, ffoniwch ein Canolfan Datrysiadau Cwsmeriaid ar **0345 528 0253** a bydd ein tîm wrth law i'ch helpu i gael eich eiddo yn ôl. Mae'n bosibl y codir ffi arnoch (mae arweiniad ar y ffioedd hyn ar gael yn yr adran eiddo coll ar ein gwefan) am ddychwelwyd eich eitem.

## Gwaith peiranyddol wedi'i gynllunio

Ein nod yw rhoi gwybodaeth am newidiadau wedi'u cynllunio o leiaf 12 wythnos ymlaen llaw ar ein gwefan [avantiwestcoast.co.uk](https://www.avantiwestcoast.co.uk). Byddwn yn cynnwys y wybodaeth yn ein hamserlenni cyhoeddedig os gallwn. Mae gwybodaeth ynghylch gwaith peiranyddol wedi'i gynllunio hefyd ar gael ar apiau cynllunio teithiau [avantiwestcoast.co.uk](https://www.avantiwestcoast.co.uk) ac Ymholiadau'r Rheilffyrdd Cenedlaethol. Ym mhob gorsaf caiff y wybodaeth ei dangos ar ein posteri 'Newidiadau i amserau trenau' yn agosach at yr amser. Gallwch hefyd ein dilyn ar Twitter [@avantiwestcoast](https://twitter.com/avantiwestcoast) neu gallwch ffonio'r Ganolfan Datrysiadau Cwsmeriaid i gael y wybodaeth ddiweddaraf.

Byddwn yn gwneud ein gorau glas i sicrhau y gallwch barhau i ddefnyddio'r trenau ar gyfer eich holl deithiau yn ystod y gwaith. Ond weithiau, mae'n bosibl y bydd angen inni eich cludo ar hyd y ffyrdd yn lle hynny.

### **Pan fydd hyn yn digwydd, nid oes gennym lle bob amser ar gyfer pethau fel:**

- pramiau a chadeiriau gwthio nad ydynt yn plygu
- beiciau nad ydynt yn plygu
- anifeiliaid (heblaw cŵn tywys)

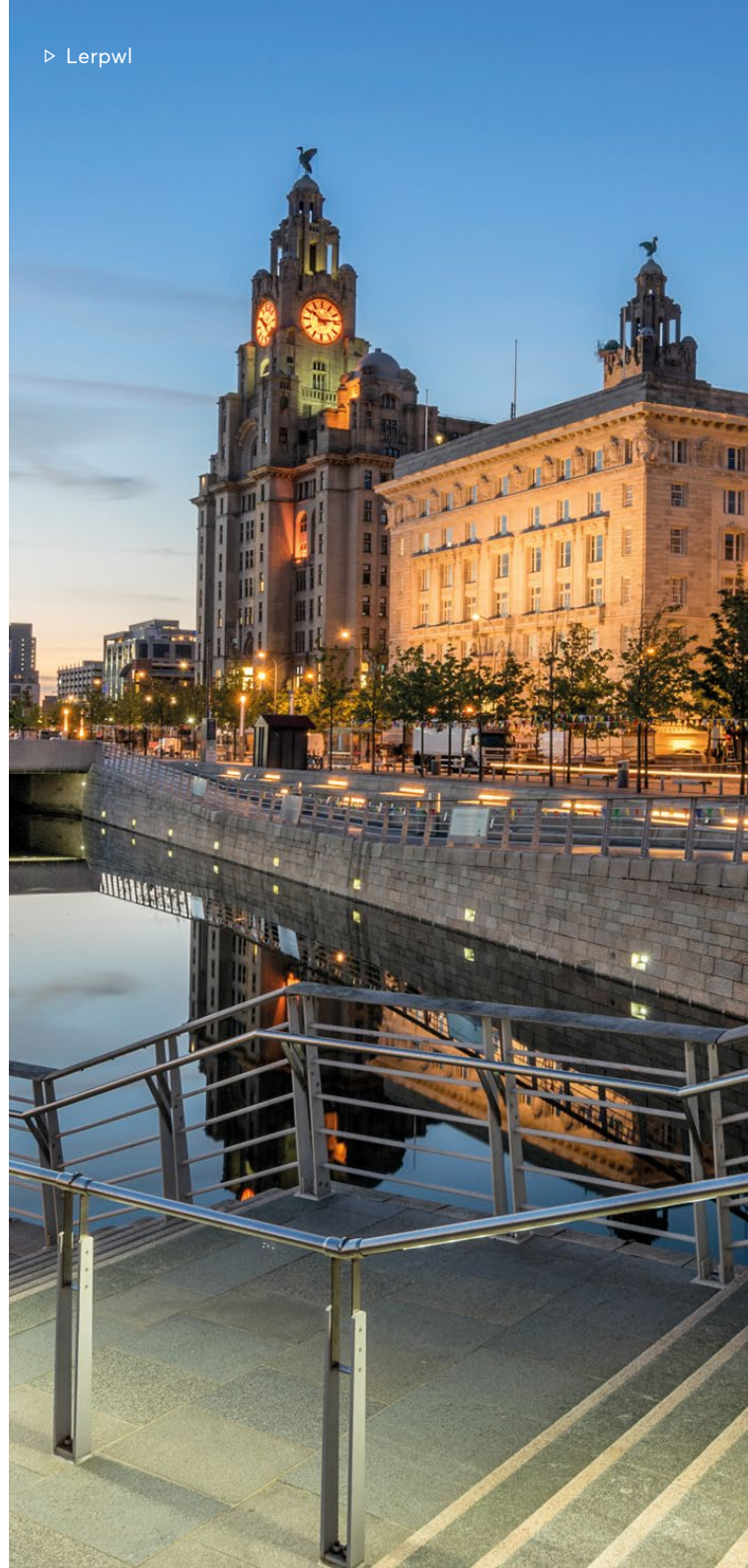
Os oes arnoch angen teithio gydag unrhyw un o'r rhain, dylech wirio statws eich taith cyn gadael y tŷ.

## **Gwaith peirianyddol ar fyr rybudd**

O dro i dro, bydd angen cyflawni gwaith peirianyddol ar fyr rybudd. Pan fo hyn yn digwydd, ein nod yw rhoi i chi'r wybodaeth mae arnoch ei hangen i fynd ar eich taith. Mae gwybodaeth ar gael gan Ymholiadau'r Rheilffyrdd Cenedlaethol, ar ein gwefan ac o'n Canolfan Datrysiaidau Cwsmeriaid. Bydd ein staff yn ein gorsafoedd ac ar ein trenau yn gallu'ch helpu hefyd.

## **Tywydd garw**

Weithiau bydd tywydd garw yn effeithio ar y gwasanaeth y gallwn ei gynnig. Pan fo hyn yn digwydd, ein nod yw rhoi i chi'r wybodaeth mae arnoch ei hangen i fynd ar eich taith. Mae gwybodaeth ar gael gan Ymholiadau'r Rheilffyrdd Cenedlaethol, ar ein gwefan ac o'n Canolfan Datrysiaidau Cwsmeriaid. Bydd ein staff yn ein gorsafoedd ac ar ein trenau yn gallu'ch helpu hefyd.





## Help a Chymorth

**Rydym wedi ymrwymo i ddiwallu anghenion ein holl deithwyr a byddwn yn eich helpu os oes arnoch angen cymorth arbennig wrth gynllunio a mynd ar eich taith. Rydym eisiau gwneud yn siŵr na fydd dim byd a wnawn yn creu rhwystr i unrhyw un ddefnyddio ein gwasanaethau.**

Rydym wedi nodi'r manylion llawn yn ein taflen 'Gwneud y rheilffyrdd yn hygyrch', sydd ar gael ar ein gwefan, o'r gorsafoedd mae ein trenau yn galw ynddynt neu o'n Canolfan Datrysiadau Cwsmeriaid.

Gall ein Canolfan Datrysiadau Cwsmeriaid roi cyngor i deithwyr ag anableddau ynghylch teithio gyda ni. Os oes arnoch angen cymorth, cysylltwch â'n gwasanaeth Teithio â Chymorth ar y rhif rhadffôn **0345 528 0253** neu defnyddiwch y ffurflen ar-lein ar ein gwefan.

Rydym yn argymhell ichi roi o leiaf 24 awr o rybudd inni oes arnoch angen cymorth. Os oes arnoch angen cymorth â llai o rybudd, fe wnawn bopeth a allwn, ond mae'n bosibl na fyddwn yn gallu diwallu'ch holl anghenion ym mhob gorsaf. I gael cymorth i deithio ar 27 Rhagfyr, dylech gysylltu â ni erbyn 24 Rhagfyr.

## Parcio ceir

Yn y rhan fwyaf o'n gorsafoedd rydym yn darparu mannau parcio wedi'u marcio i ddeiliaid Bathodynau Glas. Lle mae'r rhain o fewn man parcio'r orsaf y codir tâl amdano, bydd y gyfradd arferol am barcio ceir yn berthnasol.

## Cyfleusterau mewn gorsafoedd ac ar drenau

Mae gennym rampiau ar ein holl drenau ac ymhob gorsaf i helpu defnyddwyr cadeiriau olwyn a theithwyr eraill ag anawsterau symud i fynd ar drenau ac oddi arnynt. Mae tîm ar bob trên a fydd yn helpu gyda rampiau.

Mae ein holl orsafoedd yn cynnig mynediad heb risiau. Os yw grisiau'n achosi problem ichi a bod yna unrhyw broblemau dros dro, er enghraifft lifft sydd wedi torri, byddwn yn trefnu trafndiaeth o fath arall (tacsî fel arfer) heb gost ychwanegol. Bydd y drafndiaeth hon yn mynd â chi i ac o'r orsaf hygyrch agosaf neu fwyaf cyflewus.

Rydym yn darparu dolenni sain yn y swyddfa docynnau ym mhob gorsaf ac ym mhob Man Cymorth i gynorthwyo defnyddwyr cymhorthion clyw. Os oes arnoch angen gwybodaeth mewn fformat arall fel Braille, sain, print bras neu gyffyrddadwy, cysylltwch â'n Canolfan Datrysiadau Cwsmeriaid.

Rydym yn darparu lleoedd i gadeiriau olwyn ar ein holl wasanaethau. Gellir cadw lleoedd i gadeiriau olwyn trwy gysylltu â'n tîm Teithio â Chymorth ymlaen llaw, gan ddibynnu a oes lleoedd ar gael.

Mae gan ein holl drenau seddi blaenoriaeth i gwsmeriaid y mae arnynt angen mwy o le i'w coesau neu sy'n teithio â chi cymorth. Gallwch gadw'r seddi hyn trwy Passenger Assist.

Mae seddi blaenoriaeth mewn gorsafoedd yn cael eu dangos ar y tudalennau gwybodaeth am orsafoedd ar [avantiwestcoast.co.uk](http://avantiwestcoast.co.uk).

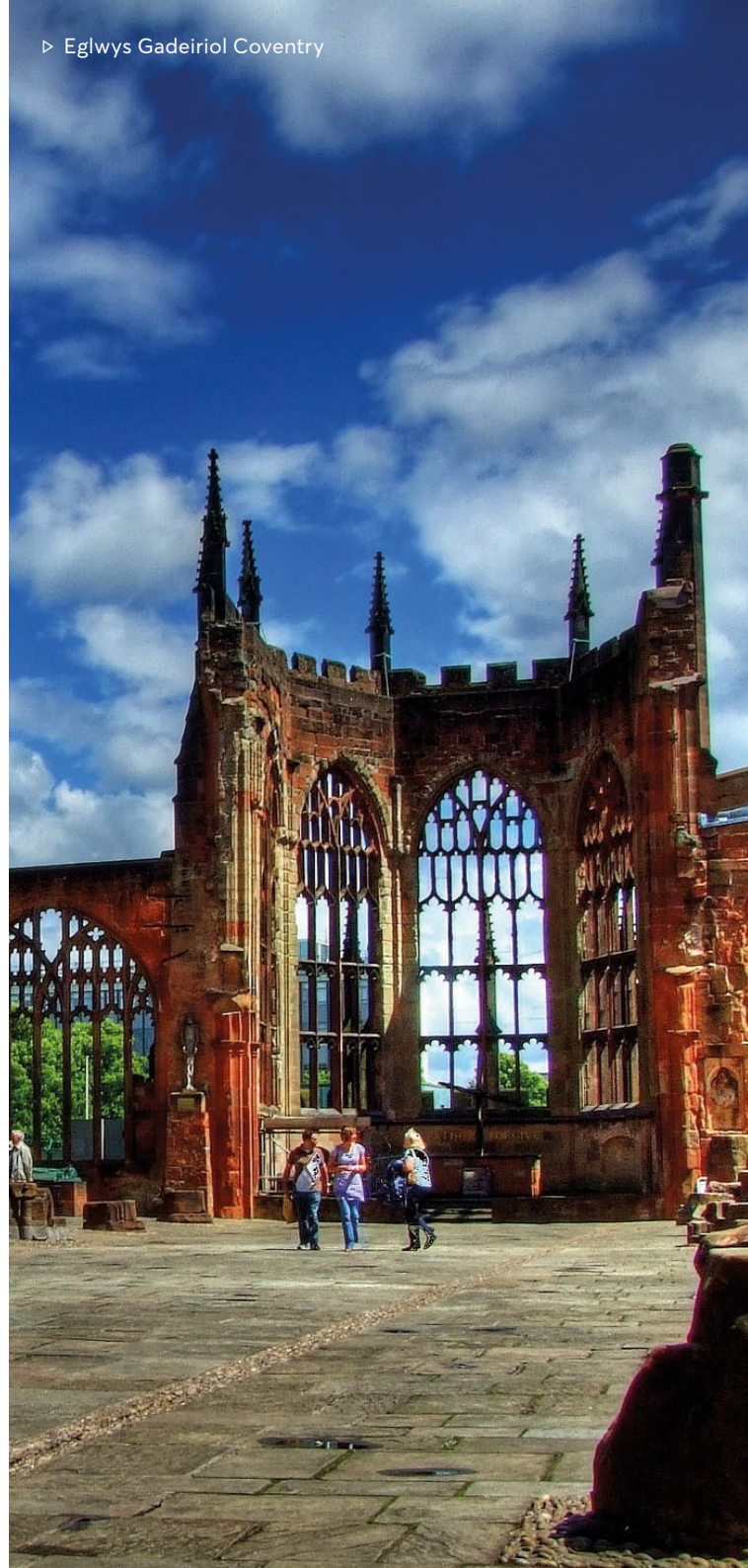
## Mamau beichiog

Os ydych chi'n feichiog, yn teithio gyda ni ac yn poeni am gael sedd, siaradwch â'n timau yn y gorsafoedd cyn mynd ar y trê. Byddan nhw'n gwneud popeth a allan nhw i gael sedd ichi. Neu, ar ôl ichi fynd ar y trê, mae Rheolwr Trê ar bob trê. Rhowch wybod iddo eich bod chi'n feichiog a bydd yn dod o hyd i sedd ichi.

Mae ein pas Mam Feichiog ar gael o'n swyddfeydd tocynnau – mae hwn yn ei gwneud yn haws ichi ofyn i Reolwr y Trê neu staff yr orsaf am gymorth i ddod o hyd i sedd.

## Teithio gyda phlant bach

Mae gan ein holl drenau doiledau ac o leiaf un cyfleuster sy'n cynnig man i newid clytiau babanod a lle ar gyfer cadair wthio. Os oes arnoch angen cymorth i godi'r gadair wthio i'r platfform neu i drê, bydd ein staff yn eich helpu, ar yr amod eu bod yn gallu gwneud hynny'n gorfforol, a'ch bod chithau'n cario'ch plentyn ar wahân.





## Os aiff pethau o chwith

**Rydym yn cydweithio gyda Network Rail a gweithredwyr eraill i wneud ein gorau i beidio â chanslo trenau ac i leihau unrhyw oedi cymaint ag sy'n bosibl. Fodd bynnag, mae tarfu'n gallu digwydd, ac yn digwydd. Pan fo tarfu, rydym yn ymrwmo i:**

- roi diweddariadau rheolaidd ichi mewn gorsafoedd ac ar drenau trwy ddarparu cymaint o wybodaeth ag sy'n bosibl am yr oedi;
- os bydd oedi yn ystod eich taith, efallai y byddwn yn ceisio mynd â chi i'ch cyrchfan os gallwn mewn modd arall, fel bus neu dacsî. Os na allwn fynd â chi i'r orsaf honno, byddwn yn mynd â chi i'r orsaf a fydd yn gweithio orau ichi. Os na allwn wneud y naill beth na'r llall, byddwn yn darparu llety dros nos ichi, fel y gallwch barhau â'ch taith y diwrnod wedyn;
- darparu diodydd heb alcohol am ddim (tra bydd rhai ar gael) ar drenau y mae oedi o awr neu fwy arnynt; a
- gweithredu proses symlach sy'n cynnig iawndal.

## Iawndal am oedi

Os bydd oedi ar eich trê neu os caiff ei ganslo, efallai y gallwch hawlio iawndal o dan ein cynllun 'Ad-daliad am Oedi' – gweler adran 3.

## Amgylchiadau eithriadol

Yn unol ag Amodau Teithio'r Rheilffyrdd Cenedlaethol, o dan amgylchiadau eithriadol, byddwn yn ystyried iawndal ychwanegol am unrhyw golledion neu gostau ychwanegol sydd wedi'u hachosi oherwydd canslo ein gwasanaethau neu oedi arnynt (er enghraifft, cost tocynnau awyren newydd os ydych yn methu heddiad).

Dylech lenwi'r ffurflen gwyn ar ein gwefan [avantiwestcoast.co.uk/contact-and-help/complaints](http://avantiwestcoast.co.uk/contact-and-help/complaints).

**NODER:** Rhaid ichi beidio â cheisio adennill yr un arian dwywaith, er enghraifft o dan ein proses hawliadau 'Ad-daliad am Oedi' ac o dan Ddeddf Hawliau Defnyddwyr 2015. Fodd bynnag, nid yw hawlio iawndal trwy ddefnyddio'n proses hawliadau 'Ad-daliad am Oedi' yn effeithio ar unrhyw hawliau statudol ychwanegol sydd gennych, er enghraifft o dan Ddeddf Hawliau Defnyddwyr 2015 lle mai ni fel cwmni sydd ar fai.

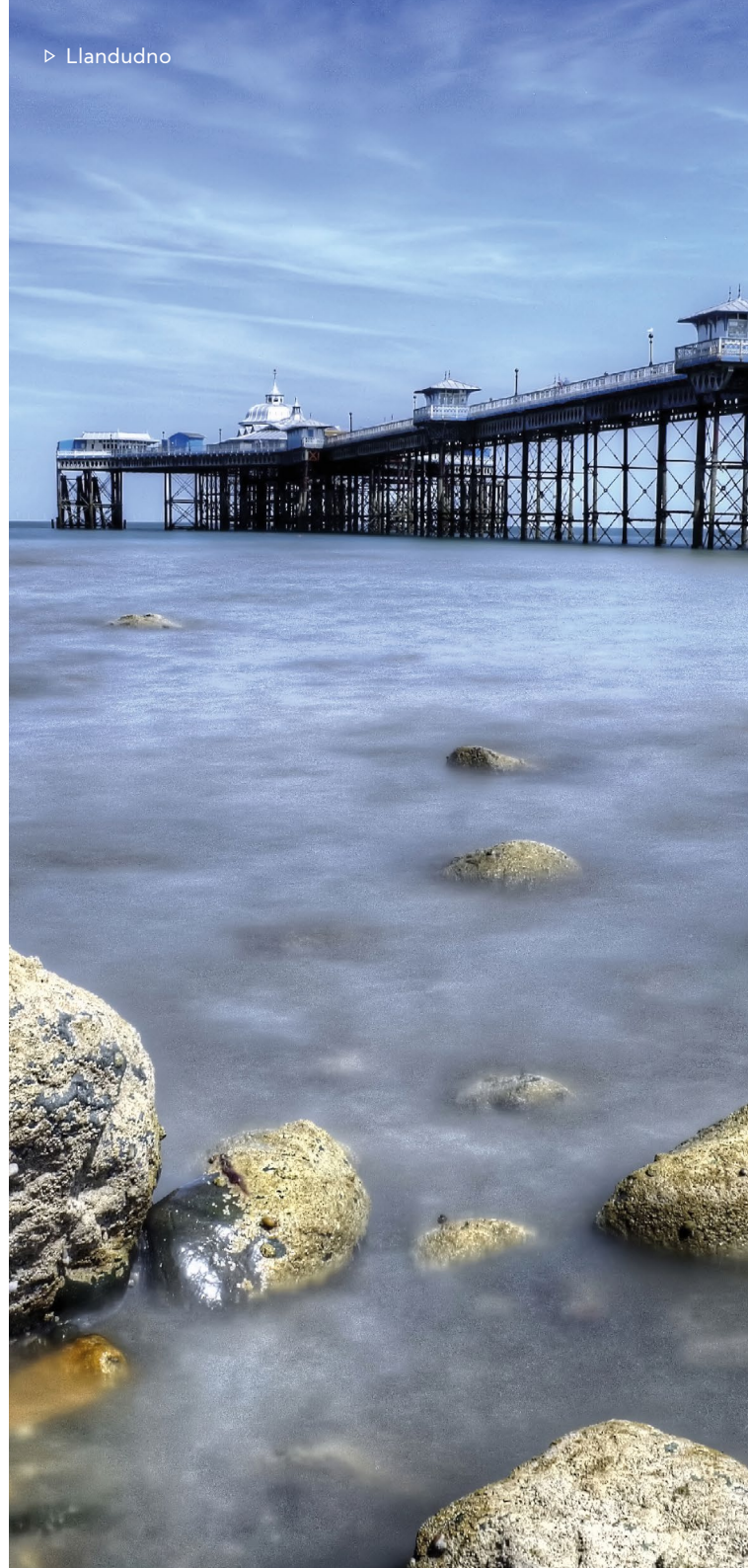
# £ Ad-daliadau

Os yw'r trê'n yr oeddech yn bwriadu ei ddal yn cael ei ganslo neu os oes oedi arno, neu os na fyddwch yn cael sedd rydych wedi'i chadw, ac y penderfynwch beidio â theithio, byddwn yn rhoi ad-daliad llawn ichi.

Byddwch hefyd yn cael ad-daliad llawn os ydych wedi cychwyn ar eich taith ond mae tarfu'n eich rhwystro rhag mynd i ben eich taith a'ch bod yn dychwelyd i'r man cychwyn. Dychwelwch y tocyn sydd heb ei ddefnyddio cyn gynted ag y gallwch yn rhesymol (a chyn pen 28 diwrnod ar ôl y dyddiad y daw i ben) i'r lle y cafodd ei brynu. Mae hyn yn berthnasol i docynnau o bob math.

Os yw'r gwasanaeth trê'n yn rhedeg yn ôl yr arfer ac rydych yn penderfynu peidio â defnyddio'ch tocyn, byddwn yn ad-dalu pris y tocyn llai ffi weinyddol (£10 ar hyn o bryd). Tocynnau 'Advance' yw'r eithriad - nid oes modd cael ad-daliad am y rhain os oedd y gwasanaeth trê'n yn rhedeg yn ôl yr arfer. Dychwelwch eich tocyn cyn pen 28 diwrnod ar ôl y dyddiad y daw i ben i unrhyw swyddfa docynnau National Rail (os oeddech wedi'i brynu mewn gorsaf), neu i werthwr y tocyn os oeddech wedi'i brynu yn rhywle arall neu ar lein.

Mae ad-daliadau ar gael am y rhan o docynnau tymor na ydych wedi'i defnyddio, yn y rhan fwyaf o achosion. Dychwelwch y tocyn i'r orsaf neu'r asiant lle roeddech wedi'i brynu, a byddwn yn cyfrifo'r ad-daliad o'r dyddiad y cafodd ei ildio. Caiff ad-daliadau tocynnau tymor eu seilio ar y gwahaniaeth rhwng cost y tocyn tymor a brynwyd yn wreiddiol a chost tocyn tymor am y cyfnod hyd at y dyddiad y caiff y tocyn ei ildio. Oherwydd bod tocynnau tymor yn cynnig arbedion sylweddol i'r teithiwr dyddiol, efallai y gwelwch fod yr ad-daliad yn fach iawn os mai dim ond rhan fach o'r dilysrwydd sydd ar ôl. Er enghraifft, nid oes gwerth ad-dalu gan docyn tymor blwyddyn ar ôl 40 o wythnosau.





## Gwrando ar eich barn

**Mae eich adborth yn bwysig inni ac rydym yn cynnig amrywiaeth o gyfleoedd trwy gydol y flwyddyn i gwsmeriaid drafod materion o bwys, gofyn cwestiynau a chynnig sylwadau ar ein gwasanaeth. Rydym yn cymryd eich barn o ddifrif a bydd yr adborth a roddwch inni yn dylanwadu'n uniongyrchol ar ein penderfyniadau busnes.**

### Y Fforwm Cwsmeriaid Ar-lein

Gallwch ddefnyddio ein fforwm ar-lein newydd i roi adborth ar ein perfformiad ac i helpu i lywio penderfyniadau busnes yn y dyfodol, fel newidiadau i amserlenni a gwelliannau i orsafoedd. Gellir cyrchu'r fforwm trwy ein gwefan a bydd ar gael i'n holl gwsmeriaid ar ôl iddynt gofrestru gyda ni.

### Teithiau Adborth Cwsmeriaid

Byddwn yn cynnal sesiynau 'trydaru'r rheolwr' pob mis sy'n caniatáu ichi siarad â'n rheolwyr, a byddwn yn cynnal teithiau adborth rheolwyr ar draws y rhwydwaith. Mae'r rhain yn gyfleoedd i godi unrhyw gwestiynau sydd gennych ac i gael ateb mewn amser real. Caiff manylion y rhain eu hyrwyddo ar ein cyfryngau cymdeithasol, neu bydd ein tîm Datrysiadau Cwsmeriaid yn gallu rhoi manylion ichi.

### Ap Cwsmeriaid

Gallwch gysylltu â ni hefyd trwy ein ap newydd i gwsmeriaid i archebu tocynnau ar lein, gwirio gwybodaeth am deithiau, gwyllo ffilmiau a chyfresi teledu ar y trên a rhoi gwybod am ddiffygion. Bydd yr ap hefyd yn caniatáu ichi siarad â ni yn fyw, fel y gallwch roi'ch barn wrth ichi deithio.

### Cyflwyno sylw neu gŵyn

Rydym yn hyfforddi ein staff i ymdrin â chwynion yn deg ac yn effeithlon, ac i ddatrys unrhyw broblemau yn y fan a'r lle, os gallant, ac rydym yn darparu nifer o ddulliau sy'n caniatáu i hyn ddigwydd.

Mae tîm arbenigol ein Canolfan Datrysiadau Cwsmeriaid yno i gael eich sylwadau neu i ddatrys eich cwyn. Os yw'ch cwyn yn ymwneud â chwmni trên arall, byddwn yn anfon yr ohebiaeth ymlaen at y cwmni cywir, ac yn dweud wrthyhych ein bod wedi gwneud hynny, gan roi manylion cyswllt y cwmni ichi.

Mae ffurflenni sylwadau ar gael yn yr holl orsafoedd â staff, ac mae ein gweithdrefn Sylwadau Cwsmeriaid ac Ymdrin â Chwynion ar gael o'n Canolfan Datrysiadau Cwsmeriaid neu gellir ei gweld ar ein gwefan.

### Ein hamserau ymateb

Ein nod yw ymateb i'r holl sylwadau a chwynion cyn pen pum diwrnod gwaith. Os na ellir darparu ymateb llawn cyn pen pum diwrnod gwaith, byddwn yn cysylltu â chi i gydnabod bod eich gohebiaeth wedi dod i law ac i esbonio pryd y dylai ymateb llawn fod ar gael.



# Yr Ombwdsmon Rheilffyrdd

**Gofynnwn ichi roi cyfle inni geisio datrys eich cwyn. Os ydych chi'n anfodlon ar yr ateb a gewch, ac rydych yn ddefnyddiwr (h.y. nid oedd eich taith yn ymwneud yn gyfan gwbl neu'n rhannol â'ch busnes) mae gennych hawl i apelio i'r Ombwdsmon Rheilffyrdd.**

Mae'r Ombwdsmon Rheilffyrdd yno i helpu i ddatrys unrhyw anghydfodau sy'n parhau rhyngom ni. Nid yw'n costio dim i ddefnyddio ei wasanaethau ac mae'n annibynnol ar y diwydiant rheilffyrdd. Nid yw'n cymryd ochr, y cwbl a wnaiff yw edrych ar y dystiolaeth sydd ar gael. Bydd yn helpu'r ddau ohonom ni i ddod i gytundeb, ond os na fydd hyn yn digwydd, bydd yn gwneud penderfyniad ar sail y dystiolaeth mae wedi'i chael. Os ydych chi'n cytuno â'i benderfyniad, yna mae'n rhaid inni weithredu yn ôl yr hyn mae'n ei ddweud.

## **Gallwch apelio i'r Ombwdsmon Rheilffyrdd:**

- os ydych chi'n anfodlon ar ein hateb terfynol i'ch cwyn, a fydd mewn llythyr neu neges e-bost (a elwir weithiau 'llythyr methiant i gytuno'); neu
- os nad ydym wedi datrys eich cwyn cyn pen 40 diwrnod gwaith ar ôl ei chael; ac
- os nad oes mwy na 12 mis wedi mynd heibio ers inni anfon ein hateb terfynol atoch.

Mae rhai cwynion na fydd yr Ombwdsmon Rheilffyrdd yn gallu ymchwilio iddynt, er enghraifft os yw'n ymwneud â'r ffordd mae un o'n gwasanaethau wedi cael ei gynllunio neu bolisïau'r diwydiant. Os mai dyna'r sefyllfa, bydd yn cysylltu â chi i roi gwybod ichi. Os oes modd, bydd yn trosglwyddo'ch cwyn i sefydliad arall a all, o bosibl, eich helpu ymhellach, fel Transport Focus a London TravelWatch – y cyrff gwarchod annibynnol i'r diwydiant rheilffyrdd. Byddan nhw'n adolygu'ch cwyn yn annibynnol a, lle bo'n briodol, yn mynd ar ôl y mater ymhellach ar eich rhan.

## **Manylion cyswllt yr Ombwdsmon Rheilffyrdd:**

Gwefan: (gan gynnwys sgwrsio ar-lein):  
[railombudsman.org](http://railombudsman.org)

Rhif ffôn: 0330 094 0362

Ffôn testun: 0330 094 0363

E-bost: [info@railombudsman.org](mailto:info@railombudsman.org)

Twitter: [@RailOmbudsman](https://twitter.com/RailOmbudsman)

Post: FREEPOST-RAIL OMBUDSMAN

### **Mae Tîm Canolfan Gysylltu'r Ombwdsmon Rheilffyrdd ar gael:**

Dydd Llun i ddydd Gwener 0800 – 2000

Dydd Sadwrn a Gŵyl Banc 0800 – 1300  
(ac eithrio Dydd Nadolig)




**AVANTI**  
**WEST COAST**  
 MAP O'R RHWYDWAITH


Ewch i'n gwefan

 [avantiwestcoast.co.uk](http://avantiwestcoast.co.uk)

Canolfan Datrysiaidau  
Cwsmeriaid

 0345 528 0253

Cyfryngau Cymdeithasol

 [twitter.com/avantiwestcoast](https://twitter.com/avantiwestcoast)

 [facebook.com/avantiwestcoast](https://facebook.com/avantiwestcoast)

  
**AVANTI**  
WEST COAST

Cyhoeddwyd gan First Trenitalia West Coast Rail Limited,  
un o gwmnïau FirstGroup a Trenitalia FS Group. Swyddfa  
gofrestredig: 8th Floor, The Point, 37 North Wharf Road,  
Llundain, Y Deyrnas Unedig W2 1AF. Cofrestredig yn Lloegr  
Rhif 10349442