



# Canllaw i Ddefnyddwyr



[www.railombudsman.org](http://www.railombudsman.org)  
[info@railombudsman.org](mailto:info@railombudsman.org)  
0330 094 0362

# CYNNWYS

|                                                                            |    |
|----------------------------------------------------------------------------|----|
|                                                                            | 3  |
| CYFLWYNIAD                                                                 |    |
|                                                                            | 3  |
| AMDANOM NI                                                                 | 3  |
| Pwy ydym ni?                                                               | 4  |
| Sut allwn ni eich helpu chi?                                               | 4  |
| Beth yw ein pwerau?                                                        | 4  |
| Sut ydym ni'n aros yn annibynnol?                                          | 5  |
| Hygyrchedd                                                                 | 5  |
| Beth yw buddion ein gwasanaeth?                                            | 5  |
|                                                                            | 5  |
| ALLWN NI YMCHWILIO I'CH CWYN?                                              | 6  |
| Pa fath o gwynion ydym ni'n ymdrin â nhw?                                  | 6  |
| Pa fath o gwynion ydym ni ddim yn ymdrin â nhw?                            | 6  |
|                                                                            | 7  |
| GWNEUD CWYN                                                                | 7  |
| Pwy all wneud cwyn wrthym ni?                                              | 7  |
| Sut i wneud cwyn                                                           | 7  |
| A all rhywun eich helpu i wneud cwyn?                                      | 8  |
| Beth sy'n digwydd ar ôl ichi wneud cwyn?                                   | 8  |
| Sut fyddwch chi'n gwybod beth sy'n digwydd gyda'ch cwyn?                   |    |
| Beth os nad ydych eisiau mynd â'ch cwyn ymhellach?                         | 8  |
|                                                                            | 8  |
| DATRYS EICH CWYN                                                           | 9  |
| Sut fyddwn ni'n ymchwilio i'ch cwyn?                                       | 9  |
| Sut fyddwn ni'n ceisio datrys eich cwyn?                                   | 9  |
| Pa mor hir fydd hyn yn ei gymryd?                                          |    |
| Beth yw'r canlyniadau posibl?                                              | 10 |
|                                                                            | 10 |
| PA WYBODAETH A THYSTIOLAETH MAE ARNOM EU HANGEN?                           | 10 |
| Beth allem ni ofyn ichi amdano?                                            |    |
| Beth allem ni ofyn i'r Darparwr Gwasanaeth amdano?                         | 11 |
|                                                                            | 11 |
| BETH NESAF?                                                                | 11 |
| Beth os ydych chi'n cytuno â'n penderfyniad?                               | 11 |
| Beth os nad ydych chi'n cytuno â'n penderfyniad?                           | 11 |
| Beth os nad ydych chi'n fodlon ar y ffordd rydym ni wedi ymdrin â'ch cwyn? |    |
| Sut i gysylltu â ni                                                        |    |

# CYFLWYNIAD

---

Mae'r canllaw hwn yn dweud wrthydd chi am ein gwaith a sut y gallwn eich helpu. Byddwn yn esbonio sut i wneud cwyn, y dystiolaeth y byddwn o bosibl yn gofyn ichi amdani, sut rydym yn ymchwilio a sut rydym yn gwneud ein penderfyniadau.

Mae gennym hefyd fersiwn o'r canllaw hwn y gellir ei ddarllen yn gyflym (ein Canllaw Cychwyn Cyflym) a chwestiynau mae pobl yn eu gofyn yn aml (Cwestiynau Cyffredin). Gallwch hefyd gael gwybod sut rydym yn defnyddio'ch data yn ein Polisi Preifatrwydd.

Gobeithio y bydd ein canllaw yn ateb unrhyw gwestiynau sydd gennych. Os nad yw, mae croeso ichi gysylltu â ni:

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

|              |                                                                    |
|--------------|--------------------------------------------------------------------|
| Ffôn:        | 0330 094 0362                                                      |
| Ffôn testun: | 0330 094 0363                                                      |
| E-bost:      | <a href="mailto:info@railombudsman.org">info@railombudsman.org</a> |
| Twitter:     | @RailOmbudsman                                                     |
| Post:        | FREEPOST – RAIL OMBUDSMAN                                          |

Mae fîm ein Canolfan Gysylltu ar gael:

|                                                         |               |
|---------------------------------------------------------|---------------|
| Dydd Llun i ddydd Gwener                                | 08:00 - 20:00 |
| Dydd Sadwrn a Gwyliau Banc<br>(ac eithrio Dydd Nadolig) | 08:00 - 13:00 |

# AMDANOM NI

---

## Pwy ydym ni?

Yr Ombwdsmon Rheilffyrdd ydym ni.

Rydym yn sefydliad dielw annibynnol wedi'i gymeradwyo gan y Sefydliad Siartredig Safonau Masnach ac yn aelodau llawn o Gymdeithas yr Ombwdsmon.

Rydym yn cynnig gwasanaeth di-dâl ac arbenigol i ymchwilio i gwynion sydd heb eu datrys am gwmnïau trên a darparwyr gwasanaethau rheilffyrdd sy'n rhan o gynllun yr Ombwdsmon. Enw'r Ombwdsmon ar y rhain yw Darparwyr Gwasanaethau.

Rydym hefyd yn cynorthwyo'r diwydiant rheilffyrdd i godi safonau a gwella gwasanaethau i gwsmeriaid. Nid amddiffynwyr defnyddwyr na chynrychiolwyr y diwydiant ydym ni; ein nod yw helpu a darparu ein gwasanaeth i'r safon uchaf mewn ffordd deg a chytbwys.

## Sut allwn ni eich helpu chi?

Hyd yn oed pan fo Darparwyr Gwasanaethau'n gwneud eu gorau, weithiau mae pethau'n mynd o chwith ac rydych yn anfodlon ar y gwasanaeth yr ydych yn ei gael. Os mai dyma'r sefyllfa, dylech bob amser gwyno wrth y Darparwr Gwasanaeth yn gyntaf a rhoi cyfle iddo ateb ac unioni'r sefyllfa.

Fodd bynnag, mae'n bosibl y gallem eich helpu:

- os nad yw'n eich ateb;
- os nad ydych yn fodlon ar ei ateb;
- os nad ydych yn fodlon ar y ffordd mae wedi trin eich cwyn.

Os ydym ni'n cytuno bod eich cwyn yn rhywbeth y gallwn edrych arno, byddwn yn ymchwilio iddi mewn modd teg ac annibynnol.

Nid ydym yn cymryd ochr – y cwbl a wnawn yw edrych ar y dystiolaeth a roddir inni. Byddwn yn ceisio eich annog i ddod i gytundeb, ond os nad yw hyn yn digwydd, byddwn yn gwneud penderfyniad ar sail y dystiolaeth a gawn.

Os na allwn ymdrin â'ch cwyn, byddwn yn dweud wrthyhch pam na allwn wneud hynny. Byddwn hefyd yn rhoi gwybod ichi ble gallwch fynd â hi nesaf – mae'n bosibl y byddwn yn gallu eich trosglwyddo yn uniongyrchol i rywun a fydd o bosibl yn gallu eich helpu ymhellach.

## Beth yw ein pwerau?

Yn y lle cyntaf, rydym yn gobeithio datrys y sefyllfa'n anffurfiol i foddhad y ddwy ochr.

Lle nad yw hynny'n bosibl, mae gennym y pwerau i wneud penderfyniadau sy'n rhwymo Darparwyr Gwasanaethau, sy'n golygu bod yn rhaid iddynt gydymffurfio â'n penderfyniadau. Os ydych chi'n derbyn ein penderfyniad, mae gan y Darparwr Gwasanaeth 20 diwrnod gwaith i gydymffurfio, ar ôl y dyddiad yr ydych yn derbyn, oni chytunwyd gyda chi ar amserlen arall a fydd yn gymwys. Os yw'r penderfyniad yn cynnwys ad-daliad, rhaid i'r Darparwr Gwasanaeth gwblhau'r ad-daliad cyn pen 10 diwrnod gwaith ar ôl ichi dderbyn (os ydych chi wedi rhoi'r manylion angenrheidiol fel y gellir gwneud taliad). Gallwn hefyd wneud argymhellion i Ddarparwyr Gwasanaethau i wella eu gwasanaeth ac rydym yn cyhoeddi astudiaethau achos a data a all eu helpu i ddeall yr hyn y gallent ei wneud i godi safonau.

## Sut ydym ni'n aros yn annibynnol?

Mae Bwrdd Cyfarwyddwyr annibynnol yn goruchwyllo ein gwaith; eu rôl nhw yw sicrhau ein bod yn aros yn annibynnol.

Hefyd mae gennym Aseswr Annibynnol allanol; ei swydd yw gwirio bod ein penderfyniadau'n deg ac yn rhesymol.

## Hygyrchedd

Rydym ni eisiau gwneud yn siŵr bod ein gwasanaeth yn syml ac yn hawdd ei ddefnyddio, beth bynnag fo'ch anghenion. Os oes gennych chi unrhyw anghenion neu ddewisiadau penodol, rhowch wybod inni a byddwn yn gwneud addasiadau lle gallwn. Gallwch gysylltu â ni dros y ffôn neu ffôn testun, trwy e-bost, ar-lein neu drwy Twitter (mae ein manylion cyswllt ar ddechrau a diwedd y canllaw hwn).

Mae gwybodaeth am ein gwasanaeth ar gael yn y fformatau canlynol:

- print bras;
- Braille;
- hawdd ei deall; a
- sain

Gallwn hefyd roi gwybod ichi sut i gwyno wrthym ni os oes arnoch angen gwasanaethau cyfieithu neu iaith Arwyddion Prydain. Dim ond eisiau gofyn sydd.

Gallwch weld gwybodaeth lawn am hygyrchedd ar ein gwefan.

## Beth yw buddion ein gwasanaeth?

- hyder y byddwn yn trin eich cwyn mewn ffordd deg a chytbwys;
- y gallu i gael gwasanaeth annibynnol ac arbenigol gydag Ombwdsmon â chymwysterau cyfreithiol sy'n ddi-dâl i chi;
- proses gyflym a syml sy'n arbed amser, straen ac arian i chi, yn hytrach na mynd trwy'r llysoedd;
- penderfyniadau mae'n rhaid i'r Darparwyr Gwasanaethau gydymffurfio â nhw;
- gwybodaeth a chanllawiau defnyddiol ar ein gwefan; ac
- yr opsiwn i fynd â'ch cwyn i rywle arall os nad ydych yn cytuno â'n penderfyniad ni.

## ALLWN NI YMCHWILIO I'CH CWYN?

---

Dim ond os yw'r Darparwr Gwasanaeth yn rhan o'n gwasanaeth ni y gallwn ystyried eich cwyn. Gallwch weld rhestr o'r Darparwyr Gwasanaethau sy'n cymryd rhan ar ein gwefan.

Dylech bob amser geisio datrys eich cwyn gyda'r Darparwr Gwasanaeth yn gyntaf. Dylech gysylltu â ni:

- os nad yw wedi datrys eich cwyn cyn pen 40 diwrnod gwaith ar ôl iddo gael eich cwyn; neu
- os ydych yn anfodlon ar ei ateb terfynol a gafwyd mewn llythyr/neges e-bost (a elwir weithiau "llythyr methiant i gytuno").

Nodwch, oni fo amgylchiadau eithriadol, fod yn rhaid ichi gwyno wrthym ni cyn pen 12 mis ar ôl unrhyw ateb terfynol oddi wrth y Darparwr Gwasanaeth.



## Pa fath o gwynion ydym ni'n ymdrin â nhw?

Ein rôl ni yw ymchwilio i ansawdd y gwasanaeth a ddarparwyd ar sail yr ymrwymadau mae Darparwr Gwasanaeth wedi'u gwneud i chi, a'ch hawliau fel defnyddiwr. Ni allwn ymchwilio i gwynion sy'n ymwneud â pholisïau neu reoliadau'r diwydiant.

Rydym yn ymdrin â chwynion am wasanaethau rheilffyrdd sy'n ymwneud â'r canlynol:

- oedi i drenau a chanslo trenau;
- gwasanaeth cwsmeriaid;
- materion sy'n ymwneud â diogelwch, fel gorlawnder;
- gwybodaeth a roddwyd am deithiau neu waith peirianyddol;
- argaeledd a mynediad at gyfleusterau mewn gorsafoedd gan gynnwys toiledau, lifftiau, grisiau symudol, ystafelloedd aros, parcio, storio beiciau, cyhoeddiadau, gwerthu tocynnau ac eiddo coll;
- ansawdd y gwasanaethau sydd ar gael ar drên gan gynnwys toiledau, bwyd a diod, gwresogi, aerdymheru, gwybodaeth, cyhoeddiadau, Wi-Fi, bwciadau blaenoriaeth a seddi cadw;
- cymorth i deithwyr, cyfleusterau i gwsmeriaid ag anableddau, a chamwahaniaethu neu broblemau sy'n codi o dan Ddeddf Cydraddoldeb 2010.

## Pa fath o gwynion ydym ni ddim yn ymdrin â nhw?

- polisi cyhoeddus ar drafnidiaeth, preifateiddio neu sut mae'r diwydiant yn cael ei redeg;
- streiciau;
- sut mae llinell reilffordd yn effeithio ar eich cartref;
- apelio yn erbyn taliadau cosb neu ddirwyon parcio;
- cwynion yn ymwneud â chanlyniad camau disgyblu staff;
- cwynion mae sefydliad arall, fel y llysoedd, eisoes wedi ymdrin â nhw neu wrthi'n ymchwilio iddyn nhw;
- materion sydd y tu hwnt i reolaeth y Darparwr Gwasanaeth;
- os ydych eisoes wedi derbyn penderfyniad neu gynnig a wnaed gan y Darparwr Gwasanaeth;
- os ydych yn hawlio am golledion busnes;
- os ydych yn hawlio mwy na £2500 mewn iawndal; neu
- os yw'n ymwneud â rhywbeth a ddigwyddodd cyn i wasanaeth yr Ombwdsmon Rheilffyrdd gael ei sefydlu.

Os ydym ni'n credu nad yw'ch cwyn yn rhywbeth y gallwn ymchwilio iddo – byddwn yn esbonio'n glir pam. Byddwn hefyd, lle bo modd, yn awgrymu opsiynau gwahanol sydd ar gael neu'n trosglwyddo'ch cwyn i sefydliad arall a all, o bosibl, eich helpu ymhellach, fel Transport Focus neu 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.

# GWNEUD CWYN

---

## Pwy all wneud cwyn wrthym ni?

Rhaid ichi fod yn 16 oed neu'n hŷn. Os ydych chi'n iau nag 16 oed, peidiwch â phoeni – gallwch wneud cwyn os oes gennych gynrychiolydd, fel rhiant, gwarcheidwad neu ffrind, sy'n 16 oed neu'n hŷn.

Gallwn hefyd dderbyn cwynion oddi wrth grwpiau o bobl sy'n teithio gyda'i gilydd ac sy'n adnabod ei gilydd, fel teulu ar wibdaith (nid yw hyn yn cynnwys achosion gan grwpiau neu ymgyrchoedd).

## Sut i wneud cwyn

Y ffordd gyflymaf i gyflwyno cwyn inni yw trwy lenwi ein ffurflen ar-lein y gellir ei chyrchu trwy ein gwefan.

Os yw'n well gennych, gallwch lawrlwytho ffurflen bapur o'n gwefan [link] neu ofyn inni bostio un atoch chi. Ar ôl ichi ei llenwi, gallwch anfon eich ffurflen bapur yn ôl atom ni trwy e-bost at [info@railombudsman.org](mailto:info@railombudsman.org) neu ei phostio atom at FREEPOST – RAIL OMBUDSMAN.

## A all rhywun eich helpu i wneud cwyn?

Wrth gwrs. Os hoffech gael help i wneud eich cwyn, gallwch drefnu i rywun eich cynorthwyo, er enghraifft, aelod o'r teulu, ffrind neu gynrychiolydd arall. Ar yr amod bod eich cynrychiolydd yn 16 oed neu'n hŷn ac wedi cytuno i helpu, rydym yn fodlon ichi gymryd unrhyw gamau rhesymol mae eu hangen i'ch helpu i gyflwyno'ch achos gorau inni.

Does dim angen ichi benodi cyfreithiwr neu gynghorydd i wneud cwyn inni. Fodd bynnag, os ydych eisiau gwneud hynny, wrth gwrs, fe allwch.

## Beth sy'n digwydd ar ôl ichi wneud cwyn?

Ar ôl inni gael eich cwyn byddwn yn rhoi rhif cyfeirnod ichi. Bydd yn edrych rhywbeth yn debyg i R12355.

Cadwch y rhif cyfeirnod hwn yn ddiogel a chofiwch ei ddefnyddio pob tro y byddwch yn cysylltu â ni. Bydd hyn yn ein helpu i ddod o hyd i'ch manylion yn gyflymach. Os ydych yn colli'r rhif cyfeirnod neu os nad yw wrth law gennych chi – peidiwch â phoeni, dylem allu dod o hyd i'ch cwyn ar ein system.

I ddechrau, byddwn yn gweithio allan a yw'ch cwyn yn rhywbeth y gallwn ymchwilio iddo. Os gallwn fynd â hi ymhellach, byddwn yn parhau i ymchwilio er mwyn ceisio datrys eich cwyn. Bydd Ombwdsmon unigol yn ymdrin â'ch achos a bydd yn cysylltu â chi i gyflwyno ei hun ac i roi gwybod ichi beth yw'r camau nesaf.

Os na allwn gymryd eich cwyn, byddwn yn rhoi gwybod ichi pam na allwn wneud hynny. Byddwn hefyd yn rhoi gwybod ichi ble gallwch fynd â hi nesaf. Er enghraifft, gallai hyn fod yn un o gyrff gwarchod y diwydiant – fel Transport Focus neu London Travel Watch. Os gwnawn hyn, ein nod fydd trosglwyddo'ch cwyn o fewn wythnos. Ar ôl iddi gael ei throsglwyddo, byddwn yn cau'ch achos.

## Sut fyddwch chi'n gwybod beth sy'n digwydd gyda'ch cwyn?

Byddwn yn rhoi gwybod ichi yn rheolaidd sut mae pethau'n mynd. Fodd bynnag, gallwch fewngofnodi ar ein gwefan i dracio cynnydd eich cwyn o'r dechrau i'r diwedd. Os hoffech, gallwn anfon diweddariadau awtomatig atoch trwy destun SMS ac e-bost wrth i'ch cwyn fynd rhagddi.

## Beth os nad ydych eisiau mynd â'ch cwyn ymhellach?

Does dim rhaid ichi frwr ymlaen â chwyn os nad ydych eisiau gwneud. Os penderfynwch nad ydych eisiau mynd â hi ymhellach, does dim problem. Rhowch wybod inni ac fe gaewn yr achos.

## DATRYN EICH CWYN

---

### Sut fyddwn ni'n ymchwilio i'ch cwyn?

Os gallwn fynd â'ch cwyn ymhellach, bydd un o'n Hombwdsmyrn yn cysylltu â chi i gyflwyno ei hun ac esbonio beth fydd yn ei wneud.

Ein gwaith ni wedyn yw casglu gwybodaeth a thystiolaeth. Byddwn yn cysylltu â'r Darparwr Gwasanaeth ac yn gofyn iddo ymateb i'ch cwyn – gan roi ei ochr ef i'r stori. Rydym yn disgwyl iddo wneud hynny cyn pen 10 diwrnod gwaith.

Wedyn byddwn yn pwyso a mesur y dystiolaeth a ddarparwyd, gan gymryd i ystyriaeth yr hawliau a dyletswyddau sydd wedi eu nodi yn y gyfraith a'r hyn sy'n deg, yn rhesymol ac yn ymarferol. Mae'n bosibl y bydd arnom ni angen mwy o wybodaeth, naill ai gennych chi neu gan y Darparwr Gwasanaeth neu gan y ddau ohonoch chi; a byddwn yn gofyn am honno.

Ein nod yw rhoi diweddariadau rheolaidd ichi ynghylch sut mae pethau'n mynd. Os oes oedi – byddwn yn rhoi gwybod ichi (er enghraifft, os yw'n profi'n anodd cael gwybodaeth benodol neu os yw rhywun mae angen inni siarad ag ef ar wyliau neu ar absenoldeb salwch).



## Sut fyddwn ni'n ceisio datrys eich cwyn?

**Cam 1:** Cyfryngu – Cam cyntaf ein proses yw cyfryngu sy'n golygu y byddwn yn ceisio eich annog chi a'r Darparwr Gwasanaeth i ddod i gytundeb. Byddwn yn adolygu'r dystiolaeth a roddwyd inni, a byddwn yn cysylltu â chi (gallai hyn fod dros y ffôn neu drwy e-bost neu lythyr) a'r Darparwr Gwasanaeth i weld a allwn gytuno ar ffordd i ddatrys y gŵyn.

**Cam 2:** Dyfarnu – Os na allwch chi a'r Darparwr Gwasanaeth ddod i gytundeb, byddwn yn symud i'r ail gam sef dyfarnu. Mae hyn yn golygu y bydd Ombwdsmon yn gwneud penderfyniad annibynnol ar yr achos ar sail y dystiolaeth a'r wybodaeth a ddarparwyd. Mae'r penderfyniad hwn yn rhwymo'r Darparwr Gwasanaeth ond nid yw'n eich rhwymo chi fel y cwsmer.

Gan ein bod yn annibynnol, mae'n bosibl y bydd ein penderfyniad yn wahanol i'r hyn yr oeddech yn gobeithio amdano neu i'r hyn a gynigiwyd o'r blaen gan y Darparwr Gwasanaeth. Rydym yn trin pob achos yn deg ar y dystiolaeth a ddarparwyd a byddwn yn rhoi gwybod ichi am ein penderfyniad yn ysgrifenedig.

## Pa mor hir fydd hyn yn ei gymryd?

Yn naturiol, rydym eisiau datrys pethau mor gyflym ag sy'n bosibl. Mewn llawer o achosion, gorau po gynharaf y byddwch chi a'r Darparwr Gwasanaeth yn anfon y wybodaeth a'r dystiolaeth mae eu hangen. Mae faint o amser mae'n ei gymryd hefyd yn dibynnu pa mor gymhleth yw'ch cwyn ac a oes angen cyfryngu neu ddyfarnu. Fodd bynnag, ein nod yw cwblhau pob achos cyn pen 40 diwrnod gwaith – er na ddylai'r rhan fwyaf gymryd mor hir â hyn. Byddwn yn rhoi gwybod ichi yn rheolaidd sut mae pethau'n mynd.

## Beth yw'r canlyniadau posibl?

Bydd y canlyniad yn dibynnu ar yr achos. Efallai y byddwch chi a'r Darparwr Gwasanaeth yn cytuno arno ar y cam cyfryngu neu efallai y bydd yr Ombwdsmon yn penderfynu arno ar y cam dyfarnu. Efallai y bydd canlyniad yr achos yn cynnwys ad-daliad neu ostyngiad. Mae'n bosibl y byddwn yn gofyn i'r Darparwr Gwasanaeth roi esboniad neu ymddiheuriad neu arwydd o ewyllys da a allai fod yn rhodd neu'n daith am ddim.

# PA WYBODAETH A THYSTIOLAETH MAE ARNOM EU HANGEN?

---

## Beth allem ni ofyn ichi amdano?

Byddwn yn gofyn ichi esbonio wrthym ni, yn eich geiriau chi, beth ddigwyddodd a beth yr hoffech i'r Darparwr Gwasanaeth wneud yn ei gylch.

Gan ddibynnu ar eich cwyn, mae'n bosibl y byddwn hefyd yn gofyn ichi gynnwys pethau fel:

- copïau o ohebiaeth (llythyrau, negeseuon e-bost, negeseuon testun) am y gŵyn (gan gynnwys os ydych wedi cael llythyr "methiant i gytuno" oddi wrth y Darparwr Gwasanaeth yn dweud na fydd yn mynd â hi ymhellach);
- prawf eich bod wedi prynu tocyn;
- prawf eich bod wedi archebu gwasanaeth ymlaen llaw: cadw sedd, cymorth mewn gorsaf ac yn y blaen;
- unrhyw dderbynebau perthnasol;
- dyddiadau ac amserau'r daith / teithiau;
- cynigion neu atebion a gafwyd oddi wrth y Darparwr Gwasanaeth;
- llwybrau neu gamau eraill a gymerasoch i osgoi costau neu oedi ychwanegol ar eich taith;
- ffotograffau; a
- sgrinluniau.

## Beth allem ni ofyn i'r Darparwr Gwasanaeth amdano?

Byddwn yn gofyn i'r Darparwr Gwasanaeth esbonio ei ddealltwriaeth o'ch cwyn, a yw'n cytuno ei fod ar fai a beth mae wedi'i wneud neu mae'n bwriadu ei wneud i unioni'r sefyllfa. I gefnogi hyn, gan ddibynnu ar y gŵyn, efallai y byddwn yn gofyn iddo am bethau fel:

- ei Siarter Teithwyr;
- prawf o'r camau mae wedi'u cymryd eisoes;
- unrhyw gynigion a wnaed eisoes i ddatrys y gŵyn;
- datganiadau gan ei staff;
- data a gasglwyd o gatiâu tocynnau awtomatig neu systemau cardiau clyfar; a
- phrawf bod gwasanaeth wedi cael ei archebu: cadw sedd, cymorth mewn gorsaf.

# BETH NESAF?

---

## Beth os ydych chi'n cytuno â'n penderfyniad?

Os ydych chi'n cytuno â'n penderfyniad, mae gennych 20 diwrnod gwaith i'w dderbyn, neu bydd y cynnig yn dod i ben. Os ydych chi'n derbyn ein penderfyniad, bydd hyn yn rhwymo'r Darparwr Gwasanaeth.

## Beth os nad ydych chi'n cytuno â'n penderfyniad?

Rydym yn ceisio bod yn deg ac yn rhesymol bob amser. Fodd bynnag, efallai y byddwch yn anghytuno â ni. Mae perffaith hawl gennych i wneud hynny. Fodd bynnag, unwaith mae penderfyniad wedi cael ei wneud, mae'r achos wedi'i gau. Ni fyddwn yn gallu eich helpu rhagor, ond gallwn eich cynghori ynghylch beth arall y gallwch ei wneud: er enghraifft, cymryd camau cyfreithiol trwy'r llysoedd.

## Beth os nad ydych chi'n fodlon ar y ffordd rydym ni wedi ymdrin â'ch cwyn?

Os ydych chi'n anfodlon ar y ffordd rydym ni wedi eich trin chi neu'ch cwyn, rhowch wybod inni. I gael gwybodaeth ynghylch sut i wneud cwyn am ein gwasanaeth, ewch i'n gwefan.

## Sut i gysylltu â ni

Os ydych chi'n anfodlon ar y ffordd rydym ni wedi eich trin chi neu'ch cwyn, rhowch wybod inni. I gael gwybodaeth ynghylch sut i wneud cwyn am ein gwasanaeth, ewch i'n gwefan.

Sut i gysylltu â ni

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

|              |                                                                    |
|--------------|--------------------------------------------------------------------|
| Ffôn:        | 0330 094 0362                                                      |
| Ffôn testun: | 0330 094 0363                                                      |
| E-bost:      | <a href="mailto:info@railombudsman.org">info@railombudsman.org</a> |
| Twitter:     | @RailOmbudsman                                                     |
| Post:        | FREEPOST – RAIL OMBUDSMAN                                          |

Mae tîm ein Canolfan Gysylltu ar gael:

Dydd Llun i ddydd Gwener 08:00 - 20:00

Dydd Sadwrn a Gwyliau Banc 08:00 - 13:00

(ac eithrio Dydd Nadolig)

Mae gennym hefyd fersiwn o'r canllaw hwn y gellir ei darllen yn gyflym (ein Canllaw Cychwyn Cyflym), cwestiynau mae pobl yn eu gofyn yn aml (Cwestiynau Cyffredin) a gwybodaeth ddefnyddiol arall y gallwch ei gweld ar ein gwefan.