The Rail Ombudsman

CANLLAWIAU

Cyn llenwi'r ffurflen gais

Argymhellwn ichi ddarllen ein Canllaw i Ddefnyddwyr a'r Cwestiynau Cyffredin sy'n disgrifio sut mae ein proses yn gweithio, y dystiolaeth y byddwn o bosibl yn gofyn ichi amdani, sut yr ydym yn ymchwilio a sut yr ydym yn gwneud ein penderfyniadau. Dylech nodi'r canlynol:

Dim ond os yw'r Darparwr Gwasanaeth yn rhan o'n gwasanaeth ni y gallwn ystyried eich cwyn. Gallwch weld y rhestr o'r Darparwyr Gwasanaethau sy'n rhan o'n gwasanaeth yn Atodiad A i'r ffurflen hon. Gallwch hefyd weld hon ar ein gwefan sef www.railombudsman.org

Cyn cysylltu â ni, dylech bob amser geisio datrys eich cwyn yn uniongyrchol gyda'r Darparwr Gwasanaeth yn gyntaf. Gall yr Ombwdsmon Rheilffyrdd dderbyn eich cwyn dim ond ar ôl ichi gysylltu â'r Darparwr Gwasanaeth ac:

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

Oni fo amgylchiadau eithriadol, mae'n rhaid ichi gwyno wrthym ni cyn pen 12 mis ar ôl unrhyw ateb terfynol oddi wrth y Darparwr Gwasanaeth. Ni allwn dderbyn eich cwyn os ydych eisoes wedi derbyn cynnig oddi wrth y Darparwr Gwasanaeth i ddatrys eich cwyn.

Llenwi'r ffurflen gais

Dylech sicrhau y rhoddwch yr holl wybodaeth a thystiolaeth berthnasol ynghylch eich cwyn er mwyn ein helpu i adolygu'ch cwyn mor gyflym ac effeithiol ag sy'n bosibl.

Os oes arnoch angen cymorth i lenwi'r ffurflen hon, neu os oes arnoch ei hangen mewn fformat arall, mae croeso ichi gysylltu â'r tîm. Rydym eisiau gwneud yn siŵr bod ein gwasanaeth yn syml ac yn hawdd ei ddefnyddio, beth bynnag fo'ch anghenion. Felly, os oes gennych unrhyw anghenion neu ddewisiadau penodol, rhowch wybod inni a byddwn yn gwneud addasiadau lle gallwn.

Gallwch gysylltu â ni trwy'r dulliau canlynol:

Ffôn: 0330 094 0362
Ffôn testun: 0330 094 0363
E-bost: : info@railombudsman.org
Sgwrsio ar lein: www.railombudsman.org
Twitter: @RailOmbudsman

Gellir gweld canllawiau ychwanegol ar sut i lenwi'r ffurflen hon ar ddiwedd y ffurflen hon.

Anfonwch y ffurflen wedi'i llenwi trwy e-bost at info@railombudsman.org neu'n ddi-dâl trwy'r post i **FREEPOST - Rail Ombudsman**

Beth sy'n digwydd nesaf?

Ar ôl inni gael eich ffurflen gais, byddwn yn rhoi rhif cyfeirnod ichi – rhowch y rhif hwn pob tro y byddwch yn cysylltu â ni.

Dylech nodi bod rhai anghydfodau y tu allan i gwmpas yr Ombwdsmon Rheilffyrdd, sy'n golygu na fyddwn o bosibl yn gallu ymchwilio ymhellach.

I gael mwy o wybodaeth am broses yr Ombwdsmon Rheilffyrdd a'r mathau o gwynion yr ydym yn ymdrin â nhw, trowch at ein Canllaw i Ddefnyddwyr a'r Cwestiynau Cyffredin.

The Rail Ombudsman

Ffurflen Gais

At ddefnydd y swyddfa yn
Rhif Cyfeirnod

Adran 1 – Eich manylion chi

Teitl:			
Enw(au) cyntaf:			
Cyfenw:			
Cyfeiriad – llinell 1:		Tref/Dinas:	
Cyfeiriad – llinell 2:		Sir:	
Rhif ffôn:		Cod post:	
Cyfeiriad e-bost:			
Y dull cysylltu sydd orau gennych:			

Adran 2 – Cael eich cynrychioli (os yw'n berthnasol)

Os hoffech enwebu unigolyn arall i weithredu ar eich rhan fel eich cynrychiolydd enwebedig, rhowch ei fanylion cyswllt isod.

Trwy roi'r manylion hyn, rydych yn awdurdodi'r Ombwdsmon i gysylltu a thrafod yn uniongyrchol â'r cynrychiolydd enwebedig ynghylch eich cwyn. Cyn rhoi ei fanylion dylech sicrhau bod y cynrychiolydd enwebedig wedi cytuno ichi rannu ei fanylion at y diben hwn. Nodwch, os ydych chi'n iau nag 16 oed, rhaid ichi fod â chynrychiolydd, megis rhiant, gwarcheidwad neu ffrind, sy'n 16 oed neu'n hŷn

Teitl:			
Enw(au) cyntaf:			
Cyfenw:			
Cyfeiriad – llinell 1:		Tref/Dinas:	
Cyfeiriad – llinell 2:		Sir:	
Rhif ffôn:		Cod post:	
Cyfeiriad e-bost:			
Y dull cysylltu sydd orau ganddo:			

Adran 3 – Manylion eich cwyn

Rhif cyfeirnod a ddarparwyd gan y Darparwr Gwasanaeth (os yw'n hysbys)			
Enw'r Darparwr Gwasanaeth		Dyddiad y digwyddiad:	
Cyfeirnod y llythyr methiant i gytuno (os yw'n berthnasol):		Y dyddiad y codwyd y gŵyn gyda'r Darparwr Gwasanaeth:	
HSut wnaethoch chi godi'r gŵyn?			
Disgrifiwch y daith yr aethoch arni (os yw'n berthnasol), gan nodi'r rhan(nau) ohoni yr effeithiwyd arni/arnynt.			

O ble wnaethoch chi brynu'ch tocyn?	
Rhowch grynodeb ysgrifenedig o'ch cwyn, gan gynnwys pam y mae cyfiawnhad drosti yn eich tyb chi.	
Beth (os unrhyw beth) mae'r Darparwr Gwasanaeth wedi'i wneud hyd yma i geisio datrys eich cwyn?	
Dywedwch pam eich bod yn anfodlon ar y cam(au) unioni a ddarparwyd gan y Darparwr Gwasanaeth	
Nodwch y math o gam(au) unioni rydych ei eisiau (h.y. ymddiheuriad, ad-daliad, iawndal)	
Ydi'ch cwyn wedi cael ei chodi gydag unrhyw gyrff? Mae'n bosibl y bydd angen inni ofyn am fanylion ynghylch hyn trwy ein proses.	
Rhowch unrhyw fanylion eraill a allai, yn eich tyb chi, ein cynorthwyo wrth gael gafael ar eich cwyn.	

Ydych chi wedi codi cwyn gyda'r Ombwdsmon Rheilffyrdd o'r blaen?	**Ydw**		**Nac**	

Diogelu Data a Phreifatrwydd

Mae'r Dispute Resolution Ombudsman Limited sy'n gweithredu'r Ombwdsmon Rheilffyrdd wedi'i gofrestru o dan y Rheoliad Cyffredinol ar Ddiogelu Data a Deddf Diogelu Data 2018 (rhif cofrestru ZA050882).

Byddwn yn cadw cofnodion o'r wybodaeth a roddwch inni. Mae hyn yn ein helpu i fonitro cynnydd eich achos ac i gynhyrchu ystadegau y byddwn o bosibl yn eu cyhoeddi. Byddwn hefyd yn casglu gwybodaeth mewn cysylltiad â'ch achos oddi wrth y partïon eraill sy'n ymwneud ag ef. Fel rhan o'n proses mae'n bosibl y byddwn yn rhannu'r wybodaeth a roddwch inni. Gallwch gael gwybod sut yr ydym yn defnyddio'ch data yn ein Hysbysiad Preifatrwydd sydd wedi'i amgáu gyda'r ffurflen hon ac y gellir ei weld ar ein gwefan sef www.railombudsman.org. Dylech ddarllen ein Hysbysiad Preifatrwydd cyn llofnodi'r ffurflen gais hon.

Trwy lofnodi'r ffurflen gais hon, rydych yn cytuno i'r Ombwdsmon Rheilffyrdd gadw a defnyddio'ch gwybodaeth yn unol â'n Hysbysiad Preifatrwydd.

Eich Datganiad a Chytundeb

Mae'r wybodaeth yr wyf wedi'i rhoi'n wir ac yn gywir hyd eithaf fy ngwybodaeth a'm cred. Rwyf wedi darllen yr Hysbysiad Preifatrwydd ynghylch sut y caiff fy nata eu defnyddio gan yr Ombwdsmon Rheilffyrdd. Rwy'n cytuno i'm cwyn gael ei hadolygu gan yr Ombwdsmon Rheilffyrdd ac i'm data gael eu cadw, eu defnyddio a'u rhannu'n unol â'r Hysbysiad Preifatrwydd.

Rwy'n deall y caf dynnu fy hawliad yn ôl unrhyw bryd. Rwy'n deall, os yw'r Ombwdsmon Rheilffyrdd yn gwneud penderfyniad ar fy hawliad, nad wyf yn cael fy rhwymo i'w dderbyn. Os wyf yn dewis derbyn y penderfyniad, rwy'n deall bod yn rhaid imi wneud hynny o fewn 20 diwrnod gwaith i'r penderfyniad ac os wyf yn ei dderbyn, bydd y penderfyniad yn setliad llawn a therfynol. Rwy'n deall lle bo'r Ombwdsmon Rheilffyrdd yn gwneud penderfyniad, ei bod yn bosibl na fyddaf yn gallu dibynnu ar gynigion blaenorol a wnaethpwyd gan y Darparwr Gwasanaeth; bydd y Darparwr Gwasanaeth yn cael ei rwymo gan benderfyniad yr Ombwdsmon Rheilffyrdd os wyf yn ei dderbyn.

Llofnod	
Printiwch eich enw	
Dyddiad	

Anfonwch y ffurflen gais wedi'i llenwi naill ai'n ddi-dâl trwy'r post i **FREEPOST - Rail Ombudsman** neu drwy e-bost at **info@railombudsman.org**

Rail Ombudsman, 1st Floor, Premier House, Argyle Way, Stevenage, Hertfordshire, SG1 2AD

Canllawiau ychwanegol	
Cwestiwn	**Opsiynau**
Y dull cysylltu sydd orau gennych	E-bost Post Ffôn Trwy gynrychiolydd
Enw'r Darparwr Gwybodaeth	Rhestr o aelodau cynllun dull amgen o ddatrys anghydfod y Rheilffyrdd: 1. c2c 2. Caledonian Sleeper 3. Chiltern Railways 4. Cross Country 5. East Midlands Trains 6. Gatwick Express 7. Grand Central 8. Great Northern 9. Great Western Railway 10. Greater Anglia 11. Hull Trains 12. London North Eastern Railway 13. Merseyrail 14. National Rail Enquiries 15. Network Rail 16. Northern 17. ScotRail 18. Southeastern 19. Southern 20. South Western Railway 21. Thameslink 22. Transpennine Express 23. Transport for Wales 24. Virgin Trains 25. West Midlands Railway
Sut wnaethoch chi godi'ch cwyn gyda'r Darparwr Gwasanaeth?	E-bost Llythyr/post Gwe-ffurflen Twitter Arall – rhowch fanylion
O ble wnaethoch chi brynu'ch tocyn?	Gwefan y Darparwr Gwasanaeth ebookers.com Megatrain.com MyTrainTicket Raileasy Redspottedhanky.com Trainline Ar y trên Swyddfa docynnau (mewn gorsaf) Peiriant gwerthu tocynnau (mewn gorsaf) Arall – rhowch fanylion
Ydi'ch anghydfod wedi cael ei godi gydag unrhyw gyrff? Mae'n bosibl y bydd angen inni ofyn am fanylion ynghylch hyn trwy ein proses.	Cyfreithiwr Llys Transport Focus London Travel Watch Arall – rhowch fanylion