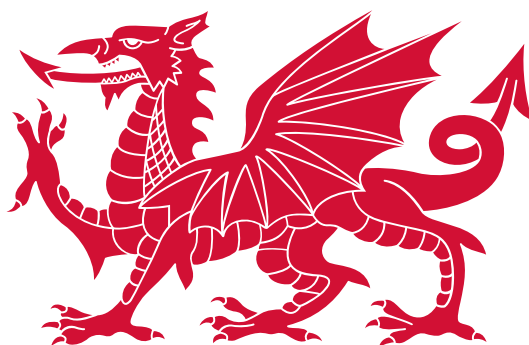


Gwneud y Rheilffyrdd yn Hygyrch

Helpu Teithwyr Hŷn ac Anabl

Ebrill 2024



Mae'r dudalen hon yn fwriadol wag.

Cynnwys

Cyflwyniad	4
Cymorth: yr hyn sydd ar gael a sut i'w gael.....	5-8
Beth i ddisgwyl – ein hymrwymiad i deithwyr ar bob cam o'r daith	9-16
Nodweddion cyffredin a geir ar ein trenau.....	17-20
Gwneud iawn ac iawndal – Cymorth i Deithwyr: Beth i wneud os yw ein cymorth yn methu	21
Ble i gael mwy o wybodaeth a sut i gysylltu â ni.....	22-23

Gwybodaeth gywir adeg ei chyhoeddi - Ebrill 2024 ayn disodli rhifyn Ebrill 2023
o'r canllaw hwn

Er y cymerwyd pob gofal i baratoi'r wybodaeth hon, ni ellir dal First Greater Western Limited
-T/a GWR – yn atebol am unrhyw wallau neu anwaith pan fydd wedi'i hargraffu.

Cyhoeddwyd gan First Greater Western Limited.
Milford House, 1 Milford Street, Swindon. SN1 1HL

Cyflwyniad

Croeso i gwmni Great Western Railway (GWR)

Hoffem i bawb sy'n teithio gyda ni gael taith ddiogel a phleserus ac mae'r daflen hon yn rhoi trosolwg allweddol ichi o'n gwasanaeth cymorth i deithwyr oedrannus ac anabl.

Cewch fanylion ynghylch:

- Pa gymorth sydd ar gael a sut i'w gael
- Yr hyn y gallwch ei ddisgwyl gennym ni a'n hymrwymiad i chi
- Os na fydd pethau'n mynd fel y bwriadwyd
- Ble i gael mwy o wybodaeth a sut i gysylltu â ni

Cymorth

Yr hyn sydd ar gael a sut i'w gael.

Trefnu cymorth

System genedlaethol yw Cymorth i Deithwyr a ddefnyddir gan yr holl gwmnïau trên, sy'n caniatáu inni wneud y trefniadau angenrheidiol ar gyfer eich taith.

Os oes gennych anabledd neu anabledd anweladwy neu os ydych yn hŷn, gallwch drefnu cymorth ymlaen llaw gydag un alwad ffôn i'n tîm pwrpasol.

Gallwn wneud yn siŵr y cewch yr holl help mae arnoch ei angen ar gyfer eich taith a byddwn yn trefnu popeth, gan gynnwys newidiadau a chysylltiadau sy'n cynnwys cwmnïau trên eraill.

Y cwbl mae angen ichi ei wneud yw rhoi gwybod inni o leiaf 2 awr cyn eich taith a byddwn:

- yn eich helpu i ddod o hyd i'r orsaf agosaf sydd â'r cyfleusterau gorau i chi
- yn eich helpu i gynllunio'r llwybr hawsaf ar gyfer eich taith
- yn gwneud yn siŵr bod ein staff yn gwybod eich bod yn dod ac yn gwybod pa gymorth mae arnoch ei angen
- yn rhoi ichi'r holl help a allwn ar hyd y ffordd – o gwmpas yr orsaf ac ar y trên.

Gallwn hefyd roi cyngor ichi am y trenau a'r gorsafoedd rydych eisiau eu defnyddio, a pha mor hygyrch ydynt.

Os nad ydyn nhw'n hygyrch i chi, bydd ein **Tîm Cymorth i Deithwyr** yn trafod eich opsiynau teithio gyda chi ac yn darganfod pa gymorth mae arnoch ei angen. Ein nod yw sicrhau y gallwch gwblhau cymaint o'ch taith ag sy'n bosibl ar y trên.

Fodd bynnag, ar gyfer y rhannau o'r daith lle nad yw hynny'n bosibl, byddwn ni'n trefnu trafndiaeth o fath arall sy'n hygyrch i chi, i'r orsaf hygyrch agosaf neu fwyaf cyfleus, yn ddi-dâl.

Mae ein **Tîm Cymorth i Deithwyr** ar gael 24 awr y dydd, 7 diwrnod yr wythnos (heblaw 25 a 26 Rhagfyr). Caiff archebion a wneir trwy'r wefan neu ap Cymorth i Deithwyr eu prosesu yn ystod yr oriau gweithredu hyn. Caiff archebion a wneir rhwng 2200 ar 24 Rhagfyr a 00:00 ar 27 Rhagfyr eu prosesu pan fydd ein canolfan cysylltiadau'n ailagor ar 27 Rhagfyr. Gall y tîm eich helpu i gynllunio'ch taith, trefnu cymorth ichi, gwerthu tocynnau a chadw seddi. I gysylltu â'r tîm:

- Ffoniwch yn ddi-dâl ar **0800 197 1329**
- Defnyddio gwasanaeth cyfleu testun 'Text Relay' ar **18001 0800 197 1329**
- Anfon neges e-bost at **Passenger.assist@GWR.com**
- Trefnu trwy [GWR.com/PassengerAssist](https://www.gwr.com/PassengerAssist) neu'r ap Passenger Assistance (gan Transreport).

Ar ôl iddynt drefnu popeth, byddant yn anfon cadarnhad atoch o'r hyn sydd wedi cael ei drefnu.

I deithio ar unwaith

Gallwch droi i fyny mewn unrhyw orsaf sy'n hygyrch i chi a gofyn am gymorth i fynd ar y trên gan aelod o'r staff. Rydym ni'n argymhell cyrraedd 20 munud cyn bod eich trên i fod i adael, er mwyn sicrhau y gall y staff roi'r cymorth mae ei angen arnoch.

Os yw'r orsaf heb staff ac mae angen cymorth arnoch, ffoniwch ein **Tîm Cymorth i Deithwyr**, ar **0800 197 1329**, neu defnyddiwch y man cymorth ar y platfform. Byddwn yn darparu'r help mae arnoch ei angen cyn gynted ag y bo modd.

Rhoddir nodweddion hygyrchedd ac oriau staffio ein holl orsafoedd ar wefan Ymholiadau'r Rheilffyrdd Cenedlaethol sef **Nationalrail.co.uk** neu ar ein gwefan ninnau **GWR.com/stations**

Ar adegau pan fo tarfu, neu os ydych yn dymuno teithio i neu o orsaf na allwch gael mynediad iddi heb gymorth, mae'n bosibl y bydd angen darparu trafndiaeth o fath arall (heb gost ychwanegol i chi) i orsaf arall. Dylech gofio y gallai gymryd rhywfaint o amser inni gael gafael ar gerbyd sy'n briodol i'ch anghenion chi.

Y cymorth sydd ar gael

Mae gwasanaeth Cymorth i Deithwyr yn cynnig amrywiaeth o gymorth i'n teithwyr anabl a hŷn. Mae hyn yn cynnwys:

- Trefnu cymorth i fynd ar y trên ac oddi arno, yn ogystal â mynd i ac o'r platfform. Mae hyn yn cynnwys help mewn gorsafoedd â staff, cysylltu rhwng trenau ac o'r platfform i fynedfa'r orsaf
- Wrth drefnu cymorth ichi, os yw'ch taith i neu o orsaf sydd heb staff yno trwy'r amser neu sydd heb staff, byddwn yn gwneud ein gorau i sicrhau y cewch yr help a'r cymorth mae arnoch eu hangen. Os yw ein tîm yn credu bod risg resymol na ddarperir digon o gymorth ichi ar unrhyw ran o'ch taith, byddant yn darparu cynllun amgen ar gyfer y daith, cymorth o fath arall neu drafnidiaeth amgen i fynd â chi i'ch cyrchfan
- Gofyn am ddarparu ramp ichi fynd ar y trên ac oddi arno
- Gofyn am help gyda bagiau. Cadwch bwysau, maint a nifer y bagiau mewn cof, gan fod yn rhaid i'n staff allu codi'r eitem(au) yn ddiogel. Cewch ddod â hyd at ddwy eitem fawr (heb fod yn drymach na 23kg) ac un eitem fach yn ddi-dâl
- Cadw seddi, gan gynnwys mannau dynodedig i ddefnyddwyr cadeiriau olwyn neu seddi blaenoriaeth ar drenau, yn ogystal â threnau cwmnïau eraill
- Darparu gwybodaeth a chadw lle ar gyfer teithio gyda sgwteri neu gymhorthion symudedd eraill
- Prynu tocynnau teithio, (gan gynnwys rhai ymlaen llaw sy'n rhatach lle bônt ar gael). Gellir gwneud hyn pan fyddwch yn ffonio i drefnu cymorth, mewn un trafodiad
- Gwirio hygyrchedd a chyfleusterau ar drenau ac mewn gorsafoedd ledled rhwydwaith rheilffyrdd y DU.

Cynllun laniard Blodyn Haul

Mae GWR yn cymryd rhan yng nghynllun laniard a cherdyn cymorth Blodyn Haul. Prosiect yw hwn sydd wedi'i fwriadu i gynorthwyo cwsmeriaid sydd ag anabledd anweladwy neu gudd.

Mae gwisgo'r laniard Anableddau Cudd Blodyn Haul neu ddangos eich cerdyn cymorth Blodyn Haul mewn modd cynnil yn rhoi gwybod i bobl o'ch cwmpas, gan gynnwys staff, cydweithwyr a gweithwyr iechedd proffesiynol, y gallai fod arnoch angen cymorth ychwanegol, help neu ychydig mwy o amser.

Cefnogi'r cynllun Blodyn Haul yw ein ffordd ni o ddangos i'n cwsmeriaid ein bod ni'n malio am bawb sy'n defnyddio ein rhwydwaith a'n bod ni eisiau ei gwneud mor hawdd â phosibl iddynt deithio gyda ni.

Mae'r laniardau a chardiau cymorth ar gael am ddim drwy gysylltu â'n **Tîm Cymorth i Deithwyr** ar **0800 197 1329**.

Rydym hefyd yn cynnig cerdyn cymorth i deithio i gwsmeriaid sydd angen, neu y mae'n well ganddynt, gyfathrebu'n ddieiriau. Gallwch ei addasu i gyd-fynd â'ch anghenion ac i ddangos i staff sut yr hoffech iddynt eich helpu.

Gallwch lawrlwytho'r cerdyn o'n gwefan ar **[GWR.com/passengerassist](https://www.gwr.com/passengerassist)** yn yr adran "Cefnogi teithwyr ag anableddau cudd".

Beth i'w ddisgwyl

Ein hymrwymiad i deithwyr ar bob cam o'r daith

Cyn ichi deithio – Cynllunio teithiau a gwybodaeth

Rydym ni'n gwybod pa mor bwysig yw hi i chi gael digon o wybodaeth wrth deithio ar y trênn, cyn ac yn ystod eich taith. Ein nod yw rhoi ichi wybodaeth sy'n hygyrch, yn gywir, yn berthnasol, yn gyson, yn gyfredol ac yn hawdd ei deall.

Gwybodaeth am hygyrchedd ein gorsafoedd a'n trenau

Gellir cael gwybodaeth am y gwasanaethau a chyfleusterau hygyrch sydd ar gael yn ein gorsafoedd ar ein gwefan, ar **GWR.com/stations** ac o wneud cais.

Bydd hyn yn cynnwys manylion am; parcio i ddeiliaid Bathodyn Glas, oriau staffio, y ddarpariaeth toiledau hygyrch a hygyrchedd yr orsaf a'r platfformau

Gallwch gael disgrifiad o'r cyfleusterau sydd gan ein trenau, a'r llwybrau maen nhw'n eu cymryd fel arfer, yn ein llyfryn gwybodaeth Canllaw i Gyfleusterau sydd ar gael ar ein gwefan **GWR.com/PassengerAssist**

Gallwch hefyd gael y wybodaeth hon trwy ein ffonio ar **03457 000 125***, neu wasanaeth Text Relay ar **18001 0800 197 1329**.

* Codir ffioedd safonol eich rhwydwaith. Gall galwadau o ffonau symudol gostio mwy

Gwybodaeth am eich taith

Gallwch gael y wybodaeth ddiweddaraf am amserau trenau, gan gynnwys oedi a gwaith gwella wedi'i gynllunio:

- Ar **GWR.com**
- Ar ein tudalen Facebook: **facebook.com/GWRUK**
- Ar ein cyfrif X: **@GWRHelp**
- Trwy ffonio ein Tîm Cymorth i Deithwyr ar **0800 197 1329**
- Trwy ffonio Ymholiadau'r Rheilffyrdd Cenedlaethol ar **03457 48 49 50*** neu ffôn destun **0345 60 50 600***
- Trwy ffonio gwasanaeth Cymraeg Ymholiadau'r Rheilffyrdd Cenedlaethol ar **0345 60 40 500***
- Trwy ddefnyddio gwasanaeth negeseuon testun Train Tracker™ – tecstiwch 'dep' ac yna'r orsaf mae arnoch ei hangen at **84950** i gael gwybodaeth amser real (mae negeseuon testun yn costio 25c a chyfradd arferol eich rhwydwaith)
- trwy ffonio system adnabod llais Train Tracker™ ar **03457 48 49 50**, a fydd yn rhoi ichi'r amserau trenau diweddaraf*

Ein swyddfeydd tocynnau a'n mannau gwybodaeth i gwsmeriaid yw'r lleoedd hawsaf i gwsmeriaid ag anabledd gael y wybodaeth mae arnynt ei hangen. Mae gan lawer o'r rhain ddolenni sain a chownteri isel.

Gall ein staff rhoi ichi fanylion am y cyfleusterau, gwasanaethau a lefel hygyrchedd yn yr holl orsafoedd rheilffordd yn y Deyrnas Unedig, yn ogystal ag ateb eich cwestiynau am eich taith – gan gynnwys am amserau trenau a chysylltiadau.

Rydym hefyd yn darparu ap GWR, syn rhoi gwybodaeth gyfredol am deithiau.

Tocynnau a phrisiau

Os ydych chi'n trefnu cymorth trwy ein Tîm Cymorth i Deithwyr, gallant hefyd drefnu'ch tocynnau ichi. Os oes modd cadw seddi, gallant gadw seddi a lleoedd i gadeiriau olwyn ichi.

Ar drenau na ellir cadw seddi arnynt, bydd y Tîm Cymorth i Deithwyr yn trefnu cymorth ichi ar gyfer eich taith gyfan a bydd ein tîm mewn gorsafoedd ac ar drenau yn eich helpu i ddod o hyd i le addas ar y trê.

* Codir ffioedd safonol eich rhwydwaith. Gall galwadau o ffonau symudol gostio mwy

Byddwch yn gallu casglu'ch tocynnau o unrhyw orsaf sydd â swyddfa docynnau neu beiriant gwerthu tocynnau, neu os ydych chi'n cynllunio'ch taith ymlaen llaw, gallwn eu hanfon atoch trwy'r post.

Ein nod yw sicrhau bod cwsmeriaid anabl sy'n teithio mewn grŵp teuluol neu gyda chymdeithion yn cael seddi cadw agos at ei gilydd, lle bynnag y bo'n ymarferol.

Ar drenau na ellir cadw seddi arnynt, bydd staff ar y trêen neu yn yr orsaf yn eich cynorthwyo i ddod o hyd i seddi addas.

Rydym wedi ymrwymo i werthu tocynnau am bris teg, pa un a yw'r tocyn ar gyfer ein rhwydwaith ni ai peidio, ac i roi ichi wybodaeth a chynghor cywir am eich taith a'r opsiynau o ran tocynnau.

Mae staff ein swyddfeydd tocynnau a'n Tîm Cymorth i Deithwyr yn gwybod pa mor hygyrch yw'n gwahanol fathau o stoc rholio, ac maent wedi'u hyfforddi i sicrhau y bydd y tocynnau a brynwch yn briodol ar gyfer eich taith.

Ynghyd â darparwyr ein peiriannau gwerthu tocynnau, rydym yn edrych ar opsiynau i wella gwybodaeth. Lle nad yw hynny'n bosibl, rydym wedi gosod labeli ar y peiriannau yn rhoi gwybod i deithwyr bod arnynt angen sicrhau y bydd y tocynnau a brynir yn briodol ar gyfer y daith. Mae ein gwefan yn darparu gwybodaeth debyg ar gyfer gwerthiannau tocynnau.

Gallwch godi'ch tocynnau o beiriant neu swyddfa docynnau yn yr orsaf ddwy awr ar ôl ichi eu harchebu. Bydd angen arnoch y cerdyn a ddefnyddioch i dalu a'r cyfeirnod archebu i wneud hynny. Gall staff yr orsaf hefyd eich helpu i gasglu'ch tocynnau lle bo angen.

Prynu eich tocynnau eich hun

Gallwch hefyd brynu'ch tocynnau:

- O swyddfeydd tocynnau yn ein gorsafoedd
- O'n peiriannau tocynnau hunanwasanaeth
- Ar **GWR.com**
- Oddi wrth gwmnïau trêen eraill a'u swyddfeydd tocynnau
- Ar **ap GWR**.

Os na allwch brynu tocyn cyn mynd ar y trêen oherwydd eich anabledd, gallwch brynu un (gydag unrhyw ostyngiad y mae gennych hawl iddo) ar y trêen neu yn eich cyrchfan, heb gosb.

Os oes gennych Gerdyn Rheilffordd Person Anabl

Os oes gennych Gerdyn Rheilffordd Person Anabl, rhoddwn ostyngiad i chi pan fyddwch chi'n prynu'ch tocynnau ar lein neu o beiriant tocynnau.

Gall un oedolyn sy'n teithio gyda chi hefyd deithio am y pris gostyngol. Yn y swyddfa docynnau, bydd angen i chi ddangos eich cerdyn rheilffordd wrth eu prynu. Bydd hefyd angen i chi fynd â'ch cerdyn rheilffordd gyda chi wrth deithio, er mwyn i'n harolygwyr tocynnau allu sicrhau bod y tocynnau cywir gennych chi.

Mae manylion llawn ar sut i gael cerdyn rheilffordd ar gael fel a ganlyn:

- Gwefan: **disabledpersons-Railcard.co.uk**
- E-bost: **disability@raildeliverygroup.com**
- Ffôn: **0345 605 0525***
- Minicom/Ffôn destun: **0345 601 0132** (i bobl ag amhariad ar eu clyw).

Os oes gennych Gerdyn Rheilffordd Pobl Hŷn

Os ydych yn 60 oed neu'n hŷn, gallwch gael Cerdyn Rheilffordd Pobl Hŷn. Mae'n rhoi i chi ostyngiad o draean ar docynnau Anytime, Advance a thu allan i'r oriau brig, dosbarth safonol a dosbarth cyntaf.

Gallwch ei brynu ar lein, dros y ffôn neu mewn unrhyw orsaf â staff gyda'ch pasbort neu drwydded yrru'r DU i brofi'ch oed. Gallwch gael mwy o wybodaeth:

- Yn eich swyddfa docynnau leol
- Oddi wrth Ymholiadau'r Rheilffyrdd Cenedlaethol ar **03457 48 49 50***
- Ar **senior-Railcard.co.uk**
- E-bost: **Railcardhelp@Railcards-online.co.uk**

* Codir ffioedd safonol eich rhwydwaith. Gall galwadau o ffonau symudol gostio mwy

Os nad oes gennych Gerdyn Rheilffordd

Os oes gennych amhariad ar eich golwg

Os ydych chi'n berson ag amhariad ar ei olwg sy'n teithio gyda chydymaith ac nad oes gennych gerdyn rheilffordd, mae'r gostyngiadau canlynol ar docynnau Anytime/Diwrnod yn berthnasol i chi'ch dau:

- Tocyn unffordd neu ddwyffordd Anytime Dosbarth Cyntaf / Safonol – 34% o ostyngiad
- Tocyn diwrnod unffordd Anytime Dosbarth Cyntaf / Safonol – 34% o ostyngiad
- Tocyn diwrnod dwyffordd Anytime Dosbarth Cyntaf / Safonol – 50% o ostyngiad.

Nid oes unrhyw ostyngiad os ydych chi'n teithio ar eich pen eich hun ac nad oes gennych gerdyn rheilffordd.

I gael y gostyngiadau hyn, mae dogfen sy'n cadarnhau'ch anabledd, wedi'i dyroddi gan sefydliad cydnabyddedig (er enghraifft, Adran Gwasanaethau Cymdeithasol, Awdurdod Lleol, tystysgrif perchnogaeth ar gi tywys, Sefydliad Cenedlaethol Brenhinol Pobl Ddall (RNIB) neu Blind Veterans UK) yn ofynnol.

Tocynnau tymor – gellir dyroddi ichi un tocyn tymor i oedolyn i gynnwys dau berson; mae'r ddau yn teithio am bris un. Caiff cydymaith gwahanol deithio gyda chi ar ddiwrnodau gwahanol.

Os ydych chi'n aros yn eich cadair olwyn trwy gydol taith ar drên

Os ydych chi'n aros yn eich cadair olwyn trwy gydol y daith ac nad oes gennych gerdyn rheilffordd, rhoddir ichi'r gostyngiadau canlynol ar docynnau Anytime/Diwrnod:

- Tocyn unffordd neu ddwyffordd Anytime Dosbarth Cyntaf / Safonol – 34% o ostyngiad
- Tocyn diwrnod unffordd Anytime Dosbarth Cyntaf / Safonol – 34% o ostyngiad
- Tocyn diwrnod dwyffordd Anytime Dosbarth Cyntaf / Safonol – 50% o ostyngiad.

Bydd yr un gostyngiad yn berthnasol i un person sy'n teithio gyda chi.

Peiriannau tocynnau

Rydym ni wedi gosod peiriannau tocynnau awtomatig yn llawer o'n gorsafoedd dros yr ychydig flynyddoedd diwethaf. Mae pob un ohonynt yn cydymffurfio â dogfen yr Adran Drafnidiaeth 'Design Standards for Accessible Railway Stations: a code of practice' (Cod ymarfer) o ran hygyrchedd. Mae pob peiriant yn rhoi gostyngiad i bobl â Cherdyn Rheilffordd Person Anabl a'u cydymaith.

Mae gan rai gorsafoedd beiriannau 'casglu tocynnau yn unig' hefyd, fel ei bod yn rhwydd casglu tocynnau a brynwyd ymlaen llaw ar lein neu dros y ffôn.

Cadeiriau olwyn

Gellir cludo cadeiriau olwyn yn y mannau dynodedig ar ein holl drenau ar yr amod:

- nad ydynt yn fwy na 700mm o led
- nad ydynt yn fwy na 1200mm o hyd (gan gynnwys y plât traed)
- eu bod yn pwysu 300kg neu lai (gan gynnwys pwysau'r cwsmer).

Os yw'ch cadair olwyn yn fwy na'r mesuriadau uchod, dylech gysylltu â'n **Tîm Cymorth i Deithwyr** ar **0800 197 1329**. Mae'n bosibl y gallant gadw lle ichi ar drên a all gludo'ch cadair olwyn.

Sgwteri symudedd

Rydym ni'n hapus ichi ddod â sgwter symudedd gyda chi ar y trên, os oes gennych drwydded.

Gallwn gludo'r rhan fwyaf o sgwteri:

- nad ydynt yn fwy na 700mm o led
- nad ydynt yn fwy na 1200mm o hyd
- sy'n pwysu 300kg neu lai (gan gynnwys pwysau'r cwsmer)
- sydd â dyfais sy'n eu hatal rhag tipio.

Nid yw trenau GWR yn gallu cludo'n ddiogel unrhyw sgwter symudedd nad yw'n cydymffurfio â'r terfynau a nodir yn y polisi hwn.

Gallwch gael rhagor o wybodaeth a gwneud cais am drwydded trwy ffonio ein **Tîm Cymorth i Deithwyr** ar **0800 197 1329** neu fynd i **GWR.com/PassengerAssist**

Pan fyddwch yn defnyddio sgwter ar y platfform, peidiwch â mynd yn gyflymach na 4 milltir yr awr ac er eich diogelwch chi, arhoswch y tu ôl i'r llinell felen nes y bydd yn amser ichi fynd ar y trê. Hefyd, tynnwch unrhyw fagiau oddi ar eich sgwter cyn i'r trê gyrraedd, fel na fyddant yn effeithio ar y cydbwysedd os defnyddiwch y ramp. Gall ein staff eich helpu i fynd â'ch bagiau ar y trê.

Os oes angen ichi blygu'ch sgwter, ac y byddai'n haws i chi ddefnyddio cadair olwyn i fynd ar y trê, rhowch wybod i ni. Mae cadair olwyn ar y platfform yn y rhan fwyaf o'n gorsafoedd. Gallwn drefnu i aelod o'r staff eich helpu i fynd at y trê os oes angen i chi ei defnyddio.

Ar y trê

Pan fydd eich sgwter ar y trê, eisteddwch ar sedd ar y trê os gallwch chi, er mwyn ichi deithio'n fwy diogel. Hefyd, dilynwch unrhyw gyngor mae ein staff yn ei rhoi i chi i wneud eich taith yn ddiogel ac yn gyfforddus.

Os nad ydych yn gymwys i gael trwydded

Gallwn gludo'ch sgwter symudedd os gellir ei blygu'n maint heb fod yn fwy na ches mawr cyffredin, a'i rhoi ar y rac bagiau. Gall ein staff eich helpu chi i fynd â'ch bagiau ar y trê.

Yn yr orsaf

Ar ein gwefan ceir gwybodaeth am y cyfleusterau a'r nodweddion hygyrchedd ym mhob un o'r gorsafoedd a reolir gennym. Gallwch hefyd ddod o hyd i wybodaeth am gyfleusterau gorsafoedd ar wefan y Rheilffyrdd Cenedlaethol:

- **GWR.com/stations**
- **Nationalrail.co.uk/stations**

Os ydych chi wedi trefnu cymorth, rhowch wybod i aelod o'n staff wrth ichi gyrraedd yr orsaf ar ddechrau'ch taith. Mae'n well cyrraedd yr orsaf mewn da bryd ar gyfer eich trê. Pan fydd y trê yn cyrraedd, byddwn yn sicrhau eich bod chi ac unrhyw fagiau'n mynd ar y trê yn iawn, a'ch bod yn eistedd mewn sedd neu mewn lle i gadair olwyn.

Mae gennym rampiau cludadwy yn ein holl orsafoedd hygyrch â staff ac ar yr holl drenau. Bydd y staff wedyn yn rhoi gwybod i'r orsaf a deithiwch iddi eich bod chi ar y ffordd, er mwyn i'r tîm yno allu cyfarfod â chi pan gyrhaeddwch.

Mae gennym fannau cyfarfod dynodedig ym mhob un o'n gorsafoedd â staff, fel bod cwsmeriaid sydd wedi trefnu cymorth yn gwybod ble i gyfarfod â'n staff. Mae gwybodaeth ynghylch eu lleoliadau ar **GWR.com/stations** ac ar wefan y Rheilffyrdd Cenedlaethol.

Os nad yw cymorth wedi cael ei drefnu ymlaen llaw, dylech siarad ag aelod o'r staff yn yr orsaf neu ar y trên a byddwn yn gwneud ein gorau i'ch cynorthwyo. Fodd bynnag, ni allwn warantu y byddwn yn gallu rhoi ichi'r un lefel o gymorth. Er enghraifft, mae'n bosibl na fydd ein staff ar gael yn rhwydd pan fo arnoch eu hangen, ac mae'n bosibl na fydd unrhyw drafnidiaeth amgen ar gael ar fyr rybudd, felly gallai gymryd mwy o amser i'w threfnu.

Os oes angen cymorth arnoch ar ôl cyrraedd gorsaf heb staff, gallwch ffonio ein **Tîm Cymorth i Deithwyr** ar **0800 197 1329** (mae'r rhif hwn ar yr hysbysfwrdd croeso yn yr orsaf). Fel arall, gwasgwch y botwm gwybodaeth yn y man cymorth ar y platfform i siarad â rhywun a all eich helpu i drefnu cymorth neu drafnidiaeth i fynd â chi i'ch cyrchfan.

Ar y trên

Mae gennym arweiniad manwl i'n holl drenau a'r cyfleusterau arnynt. I'w weld, ewch i **GWR.com/PassengerAssist**

Nodweddion cyffredin a geir ar ein trenau

Lleoedd dynodedig i gadeiriau olwyn - rhoddir blaenoriaeth i ddefnyddwyr cadeiriau olwyn/sgwteri yn y lleoedd hyn. Bydd ein staff ar y trê'n yn sicrhau y caiff y man ei gadw'n glir ar gyfer defnyddwyr cadeiriau olwyn/sgwteri.

Toiled hygyrch - mae toiledau hygyrch yn agos i'r lleoedd ar gyfer cadeiriau olwyn.

Seddi / Seddi blaenoriaeth - mae seddi blaenoriaeth wedi'u labelu'n glir ar ein trenau, fel arfer yn agos i'r drysau.

Os ydych chi'n anabl, yn feichiog, yn 65 oed neu'n hŷn, neu'n teithio gyda phlentyn iau na 3 oed a bod angen ichi eistedd wrth deithio, rydych chi'n gymwys i gael Cerdyn Sedd Flaenoriaeth. Yna, pan fyddwch yn gofyn i rywun roi ei sedd i chi, gallwch ddangos eich cerdyn heb orfod esbonio unrhyw beth.

I holi a allwch gael cerdyn, ffoniwch ein Tîm Cymorth i Deithwyr neu ewch i

GWR.com/PassengerAssist

Cymorth wrth gyrraedd

Pan fo gwasanaeth trê'n yn terfynu mewn gorsaf, byddwn yn eich helpu i adael y trê'n cyn gynted ag y bo'n ymarferol a chyn pen pum munud ar ôl amser cyrraedd y trê'n. Gall y cymorth hwn gael ei roi gan weithwyr GWR yn yr orsaf, staff cwmni trê'n arall neu ein staff sy'n gweithio ar y trê'n.

Trenau – gwybodaeth glywedol a gweledol

Rydym wedi ymrwymo i ddarparu gwybodaeth glywedol a gweledol bwysig am deithiau mewn amrywiaeth o ffyrdd fel y gellir ei chael mor rhwydd ag sy'n bosibl. Mae'r staff ar ein trenau wedi cael eu hyfforddi i roi cyhoeddiadau ac mae ein holl drenau'n darparu gwybodaeth awtomatig drwy gydol y daith (ac eithrio'r gwasanaeth Night Riviera). Mae gan y rhan fwyaf o'n trenau sgriniau sgrolio sy'n rhoi gwybodaeth am y daith honno. Os yw'ch anabledd yn golygu na allwch glywed y cyhoeddiadau ar y trê'n, dylech roi gwybod i aelod o'r staff fel y gellir gwneud trefniadau eraill.

Yn ystod pob taith ar ein trenau, ceir cyhoeddiadau sy'n rhoi gwybod i gwsmeriaid pa orsaf sydd nesaf. Rydym ni'n gwneud y cyhoeddiadau hyn mewn da bryd i gwsmeriaid ag anabledd baratoi i adael y trên yn ddiogel.

Hoffem i'ch taith chi fod mor gyfforddus a di-straen â phosibl. Os ydych yn ansicr ynghylch unrhyw elfen o'ch taith, neu os oes arnoch angen mwy o gymorth, gofynnwch i staff yn yr orsaf neu ar y trên. Byddant yn gwneud eu gorau i'ch helpu.

Cŵn cymorth

Rydym ni'n fwy na hapus eich croesawu chi a'ch ci tywys neu gymorth sydd wedi'i gofrestru gydag ADUK ar ein holl drenau, gan gynnwys ar ein gwasanaeth Night Riviera lle gall eich ci aros yn y man cysgu gyda chi heb gost ychwanegol. Os ydych chi'n trefnu cymorth trwy ein **Tîm Cymorth i Deithwyr**, byddant yn cadw'r sedd nesaf atoch chi yn y rhan â seddi, lle bynnag y bo modd, er mwyn sicrhau digon o le i'r ci cymorth.

Rydym hefyd yn cynnig cerdyn y gallwch ei osod ar y sedd nesaf atoch chi i roi gwybod i gwsmeriaid eraill bod eich ci o dan y sedd.

Gallwch lawrlwytho'r cerdyn o'n gwefan ar **GWR.com/PassengerAssist** yn yr adran lawrlwythiadau defnyddiol.

Os nad aiff pethau fel y bwriadwyd

Rydym ni'n ceisio rhoi gwybod ymlaen llaw i'n cwsmeriaid sydd ag anabledd am unrhyw beth a allai effeithio ar eu teithiau. Os oes problem annisgwyl, rydym ni bob amser yn ceisio rhoi gwybod i'n cwsmeriaid cyn gynted ag y gallwn, trwy:

- **GWR.com**
- Ein sgriniau gwybodaeth i gwsmeriaid, manau cymorth a chyhoeddiadau mewn gorsafoedd
- Ein negeseuon hysbysu trwy e-bost, y cyfryngau cymdeithasol a negeseuon testun
- Ar wefan Ymholiadau'r Rheilffyrdd Cenedlaethol.

Byddwn yn eich cynorthwyo ar adegau pan fo tarfu, oedi neu argyfwng, ac yn rhoi iawndal os nad ydym yn darparu'r cymorth a drefnwyd ichi. Lle bo tarfu ac oedi, byddwn yn gwneud popeth a allwn i sicrhau y gallwch barhau â'ch taith.

Os ydych wedi trefnu cymorth, byddwn yn rhoi gwybod ichi cyn gynted ag y gallwn os bydd unrhyw beth yn cael effaith ddifrifol ar eich taith. Os yw'ch manylion cyswllt gennym ni, byddwn yn cysylltu i wneud trefniadau gwahanol lle bo angen.

Mae ein staff wedi cael eu hyfforddi i ragweld eich anghenion, a byddant yn cyfleu newyddion am unrhyw darfu ar wasanaethau a darparu trafnidiaeth amgen ichi trwy'r Systemau Gwybodaeth i Gwsmeriaid neu, lle bo modd, wyneb yn wyneb. Bydd staff ar y trên yn monitro'r trên a weithient arno yn ddi-baid ac yn helpu i gynorthwyo a chynghori teithwyr pan fo tarfu.

Mewn gorsafoedd heb staff, gallwch ffonio ein **Tîm Cymorth i Deithwyr** (mae'r rhif ffôn ar hysbysfwrdd croeso'r orsaf). Fel arall, gwasgwch y botwm gwybodaeth yn y Man Cymorth ar y platfform i siarad â rhywun a all eich helpu.

Gallwch hefyd gysylltu â ni trwy:

- **X** gan ddefnyddio **@GWRHelp**
- WhatsApp ar **07890 608043**
- Ffonio'r **Tîm Cymorth i Deithwyr** ar **0800 197 1329**

Os oes argyfwng

Ein blaenoriaeth yw cadw ein cwsmeriaid yn ddiogel. Felly wrth ymdrin ag argyfwng, rydym ni'n gwneud popeth a allwn i roi i'n cwsmeriaid y cymorth mae arnynt ei angen.

Rydym ni'n arddangos gwybodaeth ddiogelwch ar ein holl drenau ynghylch beth i'w wneud ar yr adeg brin pan fo argyfwng. Mae ein canllawiau ar adael y trên mewn argyfwng i'w gweld naill ai yn y mannau ger y drysau, ar waliau'r cerbydau neu wrth ochr y seddi.

Cynorthwyo pobl ag anabledd i adael mewn argyfwng

Mae ein cynlluniau argyfwng ar gyfer ein gorsafoedd a'n trenau yn cynnwys gwybodaeth ynghylch sut i gynorthwyo pobl ag anabledd mewn argyfwng.

Os oes argyfwng, yr opsiwn mwyaf diogel bron bob amser yw i gwsmeriaid aros ar y trên nes bod ein staff wedi asesu'r sefyllfa'n llawn. Os bydd angen gwacau'r trên, mewn gorsaf yw'r lle mwyaf diogel i wneud hynny.

Felly, heblaw mewn sefyllfa lle mae bywyd yn y fantol, gofynnwn i'n cwsmeriaid ag anableddau aros ar y trê'n nes i'r gwasanaethau brys gyrraedd.

Mae gan ein gorsafoedd gynlluniau gwagio sy'n ystyried anghenion teithwyr anabl.

Mewn argyfwng, bydd staff hyfforddedig, a'r gwasanaethau brys lle bo angen, yn eich helpu i gyrraedd lle diogel. Os bydd arnom angen gwagio gorsaf, byddwn yn defnyddio system sain yr orsaf i'ch rhybuddio chi.

Gwneud iawn ac iawndal

Cymorth i Deithwyr – beth i'w wneud os yw ein cymorth yn methu

Os na fyddwn yn rhoi ichi'r cymorth a drefnwyd

Mae gan yr holl gwmnïau trên unigol eu polisïau eu hunain ar wneud iawn, sydd i'w gweld yn eu Polisïau Teithio Hygyrch.

Os ydych yn teithio gyda GWR ac mae'r cymorth a drefnwyd ichi yn methu, fe gewch iawndal. Os yw GWR yn methu â darparu'r cymorth a drefnwyd ichi, yr iawndal fydd 100% o gost tocyn unffordd, neu 50% os oes tocyn dwyffordd gennych.

Os mai cwmni trên arall oedd yn gyfrifol am y methiant, gallwch gysylltu â nhw'n uniongyrchol, neu gallwn gysylltu â nhw ar eich rhan ac ymateb ichi gan roi esboniad llawn, gan gynnwys pam y digwyddodd a pha gamau lliniaru rydym ni'n bwriadu eu cymryd o ganlyniad.

Nid yw'r cynllun iawndal a nodir uchod yn eithrio nac yn cyfyngu ar eich hawliau cyfreithiol eraill i iawndal dan Ddeddf Hawliau Defnyddwyr 2015 na Deddf Cydraddoldeb 2010. Os, yn eich tyb chi, bod hyn yn berthnasol i'ch taith, cysylltwch â'n tîm Cymorth i Gwsmeriaid a fydd yn ystyried pob achos yn ôl ei rinweddau ac yn ymateb yn briodol.

Gallwch gysylltu â'n **Tîm Cymorth i Gwsmeriaid** trwy:

- fynd i **GWR.com** a llenwi ein ffurflen ar-lein
- ffonio **03457 000 125***, ar agor 0800-2000, 7 diwrnod yr wythnos (heblaw 25 a 26 Rhagfyr)
- anfon neges e-bost at **GWR.Feedback@GWR.com**
- ysgrifennu atom at **Freepost GWR CUSTOMER SUPPORT**.

Lle na chafodd cymorth ei ddarparu oherwydd oedi, a gallai Ad-dalu am Oedi ac iawndal Teithio â Chymorth fod yn berthnasol, bydd gennych hawl i gael pa un bynnag yw'r gwerth mwyaf. Ni fyddwch yn gallu hawlio'r ddau.

I gael gwybodaeth am eich hawliau wrth ichi deithio fel defnyddiwr, gan gynnwys dan Ddeddf Hawliau Defnyddwyr 2015, ewch i **Gov.uk/consumer-protection-rights**

* Codir ffioedd safonol eich rhwydwaith. Gall galwadau o ffonau symudol gostio mwy

Ble i gael mwy o wybodaeth a sut i gysylltu

Ble i gael mwy o wybodaeth a sut i gysylltu

Mae'r ddogfen hon yn nodi'n fwy manwl ein hymrwymiadau a safonau ein darpariaeth gwasanaeth, yn ogystal â'r polisiau a'r arferion perthnasol, o ran pobl anabl yn defnyddio rhwydwaith y rheilffyrdd.

Mae ar gael gan ein **Tîm Cymorth i Deithwyr** ar **0800 197 1329** neu ar-lein ar **GWR.com/PassengerAssist**

Panel Hygyrchedd

Mae GWR yn cynnal panel hygyrchedd rheolaidd, sy'n cynnwys teithwyr anabl a defnyddwyr gwasanaethau Teithio â Chymorth. Gallwn ymgynghori ag aelodau'r panel ar faterion yn ymwneud â hygyrchedd, fel opsiynau ar gyfer gwelliannau i fynediad, codi ymwybyddiaeth o wasanaethau teithio â chymorth, a datblygu mentrau newydd.

Dylai cwsmeriaid a hoffai gymryd rhan yn y panel anfon neges e-bost at **MobilityAndInclusion@GWR.com** neu siarad â'r **Tîm Cymorth i Deithwyr** ar **0800 197 1329**.

Gwybodaeth am hygyrchedd gorsafoedd a threnau

Ar gael o'n gwefan ar:

- **GWR.com/stations**
- **GWR.com/PassengerAssist**

Ymholiadau neu broblemau ar ddiwrnod eich taith

- WhatsApp ar **07890 6080430**
- X gan ddefnyddio **@GWRHelp**
- **0800 197 1329**.

Gwasanaeth Cymorth i Deithwyr

- **0800 197 1329** ar agor 24 awr y dydd, 7 diwrnod yr wythnos (heblaw 25 a 26 Rhagfyr)
- **Text Relay: 18001 0800 197 1329** (i bobl ag amhariad ar eu clyw).

Gwasanaeth rhadffôn cenedlaethol Cymorth i Deithwyr

- **0800 022 3720**
- **0845 60 50 600** ffôn testun/minicom..

Adborth neu gwynion:

Gallwch gysylltu â'n tîm cymorth i gwsmeriaid trwy:

- Fynd i **GWR.com** a llenwi ein ffurflen ar-lein
- Ffonio **03457 000 125*** ar agor 0800-2000, 7 diwrnod yr wythnos (heblaw 25 a 26 Rhagfyr)
- Anfon neges e-bost at **GWR.Feedback@GWR.com**
- Ysgrifennu atom at **Freepost GWR CUSTOMER SUPPORT.**

Os nad ydych yn fodlon ar y ffordd yr ymdrinnir â'r gŵyn, cysylltwch â'r Ombwdsmon Rheilffyrdd:

- Gwefan: **railombudsman.org**
- E-bost: **info@railombudsman.org**
- Ffôn: **0330 094 0362**
- Ffôn testun: **0330 094 0363**
- Post: **Freepost - RAIL OMBUDSMAN.**

I lawrlwytho map o rwydwaith GWR, ewch i **GWR.com/stations**

* Codir ffioedd safonol eich rhwydwaith. Gall galwadau o ffonau symudol gostio mwy

