

Siarter Teithwyr

1 Hydref 2020

Beth sydd y tu mewn?

Ein Siarter Teithwyr	1
Cynllunio'ch taith	3
Ei gwneud yn hawdd prynu tocynnau	5
Darparu cymorth i gwsmeriaid anabl a hen	8
Beth i'w ddisgwyl yng ngorsafoedd GWR	13
Beth i'w ddisgwyl ar drenau GWR	17
Teithio gyda thocyn dilys	22
Os aiff pethau o chwith	25
lawndal	27
Colledion eraill	35
Ad-daliad am eich tocyn pan nad ydych yn teithio	38
Cysylltu â ni	42
Map o'n rhwydwaith	47

Ein Siarter Teithwyr

Ein Siarter Teithwyr yw ein hymrwymiad i chi. Rydym yn gweithio'n galed i sicrhau y bydd pob taith yr ewch arni gyda ni yn rhwydd ac yn bleserus. Mae ein siarter yn nodi'r hyn y gallwch ei ddisgwyl oddi wrthym ni i gyd yng nghwmni Great Western Railway (GWR), ar ein trenau ac yn ein gorsafoedd. Mae'n nodi'r lefel gwasanaeth isaf rydym ni wedi ymrwymo iddi.

Bob blwyddyn rydym yn adolygu ac yn diweddarau ein siarter. Rydym yn gweithio gyda Transport Focus, London TravelWatch a TravelWatch SouthWest er mwyn sicrhau ei bod yn gyfredol ac yn deg i'n holl gwsmeriaid. Os oes gennych unrhyw awgrymiadau inni, gallwch roi gwybod i'n tîm Cymorth i Gwsmeriaid ar **03457 000 125**.

Gallwch gael copiâu o'r siarter hon oddi wrth y staff yn ein gorsafoedd, oddi wrth ein tîm Cymorth i Gwsmeriaid neu o'n gwefan, **GWR.com**.

Amodau Teithio'r Rheilffyrdd Cenedlaethol

Dylid darllen ein Siarter Teithwyr ochr yn ochr ag Amodau Teithio'r Rheilffyrdd Cenedlaethol. Mae'r Amodau Teithio'n esbonio'r contract sydd gennych gyda ni wrth brynu tocyn a'i ddefnyddio i deithio. Mae copiâu o'r amodau hyn ar gael o fynd i **www.nationalrail.co.uk**, neu **GWR.com** ac o wneud cais mewn unrhyw swyddfa docynnau â staff.

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

Cynllunio'ch taith

Gwyddom pa mor bwysig yw rhoi ichi bopeth mae arnoch ei angen i gynllunio'ch taith yn iawn, a rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf ichi am unrhyw newidiadau. Rydym yn cynnig cyngor, amserlenni a gwybodaeth ynghylch teithio gyda GWR mewn gwahanol ffyrdd.

Dyma sut y gallwch gael y wybodaeth ddiweddaraf:

- Mynd i **GWR.com** i gael gwybodaeth am drenau a theithiau, i brynu tocynnau, i gofrestru i gael cerdyn clyfar ac i argraffu'ch amserlen bersonol eich hun
- Lawrlwytho ein ap am ddim o'r App Store neu GooglePlay, fel y gallwch gynllunio'ch taith, lawrlwytho e-docynnau a gwirio amserau trenau a gwybodaeth am deithiau
- Gwirio'r arddangosfeydd gwybodaeth yn ein gorsafoedd
- Darllen ein taflenni yn ein gorsafoedd neu ar ein gwefan
- Ein dilyn ar Twitter **@GWRHelp** i gael gwybodaeth fyw am deithiau, diweddariadau am wasanaethau ac atebion i'ch cwestiynau 24 awr y dydd.
- Dod o hyd inni ar Facebook:
[www.Facebook.com/GWRuk](https://www.facebook.com/GWRuk)
- Cofrestru i gael hysbysiadau teithiau am ddim ar
www.JourneyCheck.com/GWR
- Ffonio ein tîm Cymorth i Gwsmeriaid ar **03457 000 125**

Gallwch hefyd glustfeinio am gyhoeddiadau yn ein gorsafoedd ac ar ein trenau. Rydym yn rhoi gwybodaeth fyw lawn a chywir cyn ac yn ystod eich taith. Mae hyn yn cynnwys gwybodaeth ynghylch sut mae ein trenau'n rhedeg, ynghyd â gwybodaeth am gyfleusterau yn ein gorsafoedd, hyrwyddiadau a phrisiau tocynnau.

Ymholiadau'r Rheilffyrdd Cenedlaethol / Traveline

Gallwch hefyd gael gwybodaeth am yr holl drenau yn y Deyrnas Unedig oddi wrth Ymholiadau'r Rheilffyrdd Cenedlaethol. Ffoniwch nhw ar **03457 48 49 50** neu ewch i **nationalrail.co.uk**.

Gall Traveline eich helpu gyda gwybodaeth am wasanaethau bysiau lleol a chenedlaethol. Gallwch eu ffonio ar **0871 200 22 33*** neu fynd i **traveline.info**.

* Cost galwadau fydd 12 ceiniog y funud ar ben tâl mynediad eich cwmni ffôn

Ei gwneud yn hawdd prynu tocynnau

Rydym eisiau ei gwneud mor hawdd ag y gallwn ichi brynu tocyn i deithio gyda ni felly rydym yn cynnig sawl opsiwn sy'n addas i amgylchiadau a phocedi gwahanol.

Gwefan GWR

Ewch i **GWR.com** i brynu tocynnau cyn ichi deithio. Gallwn eu postio atoch neu gallwch eu casglu o'r orsaf. Rydym hefyd yn cynnig tocynnau clyfar, tocynnau i'w hargraffu gartref ac e-docynnau, er mae'n bosibl na fydd y rhain ar gael ar gyfer pob llwybr na phob math o docyn.

Ap GWR

Mae ap di-dâl GWR i ddyfeisiau symudol yn ffordd hawdd o gynllunio, prynu tocynnau a gwirio'ch taith, yn ogystal â chreu'ch cynllunydd eich hun ar gyfer y daith o ddrws i ddrws. Gallwch...

- Gael y prisiau rhataf am docynnau trwodd
- Prynu e-docynnau
- Cadw'ch hoff deithiau
- Cael diweddariadau byw ar amserau bysiau a threnau, gan gynnwys gwybodaeth am blatfformau a safleoedd bws ar gyfer eich taith
- Cadw lle ar gyfer beic hyd at 2 awr cyn ymadael ar rai gwasanaethau dethol, os oes lle ar gael

Mae ap GWR ar gael i'w lawrlwytho trwy'r App Store a Google Play.

Nid ydym yn codi ffi weinyddol am docynnau sy'n cael eu harchebu oddi wrth GWR ar ein gwefan neu ein ap.

Swyddfa Docynnau

Byddwn yn esbonio'r holl opsiynau o ran tocynnau a phrisiau, ac yn eich helpu i ddod o hyd i'r un gorau ar gyfer eich taith chi.

Gallwch ddefnyddio arian parod a'r rhan fwyaf o gardiau credyd a debyd a Thalebau Teithio'r Rheilffyrdd dilys i dalu – mae pob swyddfa'n arddangos rhestr o'r cardiau talu mae'n eu derbyn yn y ffenestr.

Cewch weld oriau agor ein swyddfeydd tocynnau ar **GWR.com** neu'n cael eu harddangos yn ein gorsafoedd, ynghyd â manylion sut i brynu tocynnau os yw'r swyddfa ar gau.

Ni ddylech orfod aros am fwy na phum munud i brynu tocyn yn ein swyddfa docynnau yn ystod yr oriau brig, neu fwy na thri munud ar adegau eraill. Yr oriau brig yw 0700–0900 a 1600-1900, o ddydd Llun i ddydd Gwener.

Peiriannau tocynnau

O beiriant tocynnau gallwch brynu amrywiaeth fawr o docynnau sydd ar gael i'w defnyddio ar unwaith. Gallwch hefyd gasglu tocynnau rydych chi wedi'u prynu ar lein neu dros y ffôn. Mae gan y rhan fwyaf o'n gorsafoedd beiriannau tocynnau ac maen nhw'n derbyn arian parod a/neu'r rhan fwyaf o gardiau credyd a debyd. Weithiau byddwn yn cyfyngu ar y tocynnau sydd ar gael. Er enghraifft, ni allwch brynu tocyn i deithio y tu allan i'r oriau brig o beiriant tocynnau yn ystod yr oriau brig.

Gallwch gael gwybod a oes peiriant tocynnau yn eich gorsaf leol ar **GWR.com** neu drwy ffonio Ymholiadau'r Rheilffyrdd Cenedlaethol ar **03457 48 49 50**.

Gwarant Prisiau Peiriannau Tocynnau

Os ydych wedi prynu tocyn o un o'n peiriannau hunanwasanaeth ac y cewch wedyn fod un rhatach ar gael am yr un daith, mae'n bosibl y bydd gennych hawl i ad-daliad o'r gwahaniaeth.

I gyflwyno hawliad cysylltwch â'n tîm Cymorth i Gwsmeriaid gyda chopi o'r tocynnau perthnasol a manylion eich taith, gan gynnwys yr amser a deithioch.

Cerdyn clyfar touch

Mae ein cerdyn clyfar 'touch' ar gael ar gyfer Tocynnau Tymor ar y rhan fwyaf o'n rhwydwaith ac yn cynnig ffordd gyflym a hawdd o storio'ch tocynnau trên. Mae gan **GWR.com** dudalen we benodol am y cerdyn clyfar 'touch' sy'n dweud wrthyhych sut i gael eich cerdyn clyfar yn rhad ac am ddim ac arweiniad defnyddiol ar sut i'w ddefnyddio.

PlusBus

Tocyn bws am bris gostyngol yw PlusBus a gallwch ei brynu gyda'ch tocyn trên. Mae'n rhoi ichi deithiau diderfyn ar fysiau (ar wasanaethau'r gweithredwyr sy'n cymryd rhan) i ac o'r orsaf reilffordd ac o gwmpas holl ardal drefol y dref neu ddinas mae'r rheilffordd yn ei gwasanaethu.

Dim ond o swyddfeydd tocynnau GWR neu o **GWR.com** y gellir prynu'r tocynnau.

Darparu cymorth i gwsmeriaid anabl a hen

Rydym eisiau i bawb sy'n teithio gyda ni gael taith rwydd a chyfforddus – gan gynnwys ein cwsmeriaid hŷn a chwsmeriaid ag anabledd. Os oes arnoch angen cymorth i fynd ar y trŷn a dod oddi arno, mynd o gwmpas yr orsaf neu gynllunio'ch taith, rydym yn fwy na hapus i helpu.

Rydym yn cydnabod bod gan rai pobl mae arnyn nhw angen cymorth anableddau na all ein staff, o bosibl, eu gweld. Os oes gennych anabledd o'r fath, gallwch fod yn dawel eich meddwl, os byddwch yn dweud wrthym fod arnoch angen cymorth, y byddwn yn helpu.

Mae ein Polisi Teithio Hygyrch 'Gwneud y Rheilffyrdd yn Hygyrch – Helpu teithwyr hŷn ac anabl' yn nodi ein hymrwymiad i helpu ein cwsmeriaid sy'n anabl ac sydd ag anawsterau symud. Mae'n rhoi esboniad o sut i drefnu cymorth, pa gymorth rydym yn ei gynnig, a ble i gael rhagor o wybodaeth.

Gallwch ddarllen y polisi ar ein gwefan sef **GWR.com** neu ofyn i'r staff yn un o'n gorsafodded am gopi o'r llyfryn. Mae hefyd ar gael mewn print bras, mewn Braille ac fel recordiad sain oddi wrth ein tŷm Teithio â Chymorth.

Gallwch ei ffonio am ddim ar **0800 197 1329**.

Teithio â Chymorth (Passenger Assist)

Os ydych chi'n cynllunio taith gyda ni, gallwch drefnu cymorth hyd at 2200 ar y noson cyn ichi deithio.

Wedyn byddwn:

- yn eich helpu i ddod o hyd i'r orsaf agosaf sydd â'r cyfleusterau gorau ichi
- yn eich helpu i gynllunio'r llwybr hawsaf ar gyfer eich taith
- yn gwerthu tocynnau ar gyfer y daith ichi
- yn sicrhau bod ein staff yn gwybod eich bod ar eich ffordd a pha gymorth mae arnoch ei angen
- yn rhoi ichi'r holl help a allwn ar hyd y ffordd

Os nad yw'ch gorsaf leol neu'r orsaf mae angen ichi fynd iddi yn hygyrch, peidiwch â phoeni. Byddwn yn trefnu ichi gychwyn a gorffen eich taith mewn gorsafoedd sy'n hygyrch, yn ddi-dâl. .

Sut i drefnu cymorth

Gallwch gysylltu â'n tîm Teithio â Chymorth o 0600 i 2300 pob dydd ac eithrio Dydd Nadolig. Gall y tîm helpu i gynllunio'ch taith ac i drefnu'r cymorth mae arnoch ei angen, waeth pa gwmni trên y byddwch yn teithio gydag ef. Gall y tîm hefyd werthu unrhyw docynnau mae arnoch eu hangen a chadw seddi i chi.

Gallwch:

- eu ffonio am ddim ar **0800 197 1329**
- defnyddio gwasanaeth cyfleu testun am ddim ar **18001 0800 197 1329**
- anfon neges e-bost at **GWR.assistance@GWR.com**.

Gallwch hefyd drefnu cymorth trwy ein gwefan: **GWR.com***

* Dylech ddarllen ein dogfen 'Gwneud y rheilffyrdd yn hygyrch – Helpu teithwyr hŷn ac anabl' ar **GWR.com**

Cymorth yn methu

Mae gan yr holl gwmnïau trên unigol eu polisiau eu hunain ar wneud iawn, a gellir gweld y rhain yn eu Polisiau Teithio Hygyrch. Os ydych chi'n teithio gyda GWR ac mae'r cymorth oedd wedi'i drefnu ichi yn methu, fe gewch iawndal. Os yw GWR yn methu â darparu'r cymorth oedd wedi'i drefnu ichi, yr iawndal fydd 100% o gost tocyn unffordd, neu 50% os mai tocyn dwyffordd sydd gennych. Os mai cwmni trên arall oedd yn gyfrifol am y methiant, gallwch gysylltu ag ef yn uniongyrchol, neu gallwn gysylltu ag ef ar eich rhan.

Lle nad yw cymorth wedi cael ei ddarparu oherwydd oedi, ac y gallai Ad-dalu am Oedi ac iawndal Teithio â Chymorth fod yn berthnasol, bydd gennych hawl i gael p'un bynnag yw'r gwerth mwyaf, ond ni fyddwch yn gallu hawlio'r ddau.

Nid yw'r cynllun iawndal a nodir uchod yn eithrio nac yn cyfyngu ar eich hawliau cyfreithiol eraill i iawndal o dan Ddeddf Hawliau Defnyddwyr 2015 na Deddf Cydraddoldeb 2010. Os ydych chi'n credu bod hyn yn berthnasol i'ch taith, cysylltwch â'n tîm Cymorth i Gwsmeriaid.

Rhifau defnyddiol eraill

Gallwch gael mwy o wybodaeth am drenau ac amserau teithio oddi wrth Ymholiadau'r Rheilffyrdd Cenedlaethol ar **03457 48 49 50** (ffôn) neu **0345 60 50 600** (ffôn testun), ac maen nhw ar gael 24 awr y dydd.

Hawlenni sgwteri symudedd

Os oes gennych sgwter symudedd, rydym yn hapus ichi ddod ag ef ar rai o'n trenau, ar yr amod bod gennych hawlen. Yr unig eithriadau yw sgwteri sy'n fwy na 120cm o hyd neu 70cm o led a/neu os yw pwysau cyfun chithau a'r sgwter yn fwy na 300kg. Gallwch gael gwybod mwy am hyn a gwneud cais am hawlen trwy ffonio ein tîm Teithio â Chymorth ar **0800 197 1329**. Gallwch hefyd wneud cais ar **GWR.com**. Ceir rhagor o wybodaeth yn ein Polisi Teithio Hygyrch.

Ni fydd arnoch angen hawlen os oes modd plygu'ch sgwter symudedd fel nad yw'n fwy na chês mawr arferol; fel yna gellir ei roi ar y silff bagiau. Bydd angen ichi allu mynd â'r sgwter ar y trên ac oddi arno ar eich pen eich hun, neu fod â rhywun gyda chi a all helpu.

Cardiau seddi blaenoriaeth

Rydym bob amser yn gofyn i'n cwsmeriaid ildio seddi blaenoriaeth i'r bobl sydd â mwy o'u hangen ond nid yw'n amlwg bob amser pam y mae angen sedd ar rywun.

Os ydych chi'n anabl, yn feichiog, yn 65 oed neu hŷn, neu'n

teithio gyda phlentyn sy'n iau na 3 oed a bod angen ichi eistedd wrth deithio, rydych yn gymwys i gael Cerdyn Sedd Flaenoriaeth. Fel hyn, pan fyddwch yn gofyn i rywun ildio ei sedd, gallwch ddangos eich cerdyn heb unrhyw embaras na gorfod esbonio unrhyw beth.

I weld a allwch gael cerdyn, ffoniwch ein tîm Teithio â Chymorth ar **0800 197 1329** neu ewch i **GWR.com**.

Mae seddi blaenoriaeth wedi'u labeli'n glir ar bob un o'n trenau, fel arfer yn agos i'r drysau. Mae cynllun seddi ar gael ar ein gwefan yma: **GWR.com/Safety**.

Parcio i ddeiliaid Bathodyn Glas Rhyngwladol

Caiff pob cwsmer sy'n arddangos Bathodyn Glas rhyngwladol cyfredol barcio'n rhad ac am ddim. Y cyfan mae ei angen yw bod y bathodyn i'w weld trwy'ch ffenestr flaen. Mewn meysydd parcio sy'n cael eu monitro trwy dechnoleg adnabod rhifau cerbydau yn awtomatig (ANPR) efallai y bydd angen gweithdrefnau ychwanegol. Dylech edrych ar yr arwyddion lleol.

Beth i'w ddisgwyl yng ngorsafodded GWR

Rydym ni eisiau i'n gorsafodded fod yn ddymunol ac yn hawdd eu defnyddio. Rydym yn gwirio'n rheolaidd bod popeth yn gweithio'n iawn ac yn cadw ein gorsafodded mor lân a thaclus ag y gallwn drwy gydol y dydd. Os sylwch nad felly y mae, siaradwch ag aelod o'n tîm yn yr orsaf neu ffoniwch ein tîm Cymorth i Gwsmeriaid ar **03457 000 125**. Mae gwybodaeth fanwl am ein gorsafodded hefyd ar gael ar **GWR.com**.

Dyma'r hyn y gallwch ei ddisgwyl yn y gorsafodded sy'n cael eu rheoli gan GWR:

Staff GWR

Mae gan yr holl staff yn ein gorsafodded wisg nodedig GWR a bathodyn enw, a byddan nhw'n hapus i ateb eich cwestiynau neu roi gwybodaeth ichi.

Gorsafodded heb staff

Mae Mannau Cymorth yn ein holl orsafodded heb staff i ganiatáu i gwsmeriaid gael y wybodaeth ddiweddaraf am eu taith a siarad ag aelod o'r staff. Rydym hefyd yn sicrhau bod y posterî'n cael eu diweddarau'n rheolaidd gyda'r wybodaeth y gall fod arnoch ei hangen.

Mannau aros

Mae gan ein holl orsafoedd fannau aros cysgodol. Mae gan rai ohonyn nhw ystafelloedd aros hefyd, a fydd ar agor pan fydd staff yno.

Mae gennym hefyd lolfeydd dosbarth cyntaf yng ngorsafoedd Llundain Paddington a Chaerdydd Canolog. Dyma eu horiau agor arferol, ond gall y rhain newid o dro i dro:

Llundain Paddington

Dydd Llun i ddydd Gwener: 0500-2330

Dydd Sadwrn: 1700-2100

Dydd Sul: 1000-2330

Gŵyl Banc: 0500-2330

Caerdydd Canolog

Dydd Llun i ddydd Gwener: 0630–1830

Dydd Sadwrn: 0900–1600

Dydd Sul: 1000–1600

Gŵyl Banc: ar gau

Gall teithwyr ar drên y Night Riviera Sleeper sy'n teithio i Lundain Paddington ddefnyddio ein lolfeydd arbennig yn Penzance a Truro sydd ar agor awr cyn i'r trên adael. Maen nhw hefyd ar gael i'w defnyddio gan deithwyr sy'n cyrraedd ar y trên cerbydau cysgu.

Gatiau Tocynnau

Er diogelwch ychwanegol, ac er mwyn atal pobl rhag teithio heb docyn, rydym wedi gosod gatiau tocynnau awtomatig yn llawer o'n gorsafoedd.

Os oes angen ichi gadw'ch tocyn ar ôl eich taith, gallwch ei ddangos i'r staff wrth y gatiau a dweud wrthyn nhw bod angen ichi ei gadw. Byddan nhw'n agor giât ichi.

Gwybodaeth

Rydym yn rhoi cymaint o wybodaeth ag y gallwn i'ch helpu i ddod o hyd i'ch trê. Ceir holl fanylion y platfformau, amserau trenau a'r gorsafoedd ar bob llwybr ar ein hysbysfyrdau a'n sgriniau gwybodaeth. Hefyd, mae gennym Fannau Cymorth yn ein holl orsafoedd, lle gallwch gael diweddariadau byw a gwybodaeth am amserlenni.

Newid trenau

Os ydych chi'n newid trenau ac mae'r trê rydych chi'n teithio arno'n rhedeg yn hwyr, efallai na fydd y trê nesaf yn gallu aros. Mae hynny oherwydd nad ydym eisiau i'r cwsmeriaid sydd eisoes ar y trê hwnnw fod yn hwyr hefyd. Weithiau byddwn yn gallu aros – er enghraifft, os mai'ch trê cysylltiol yw'r un olaf y diwrnod hwnnw. Ond os na allwn, bydd eich tocyn yn ddilys ar gyfer y gwasanaeth nesaf fydd ar gael.

Edrychwch ar ein hamserlenni i weld faint o amser y bydd arnoch ei angen i newid trenau cyn archebu'ch tocynnau. Mae bob amser yn gall caniatáu cyfnod rhesymol o amser i ddal eich trê cysylltiol ymlaen.

Methu cysylltiad

Os ydych wedi rhoi digon o amser i chi'ch hun ond wedi methu cysylltiad oherwydd bod ein trê'n ni'n hwyr, byddwn yn eich helpu i gyrraedd y gyrchfan ar eich tocyn. Mae'n bosibl y bydd gennych hawl i iawndal os yw hyn wedi achosi oedi ichi o 15 munud neu ragor. Gellir hawlio iawndal Ad-dalu am Oedi ar

[GWR.com/DelayRepay](https://www.gwr.com/DelayRepay).

Parcio ceir

Mae gan y rhan fwyaf o'n gorsafoedd leoedd i'n cwsmeriaid barcio eu ceir. Ewch i **[GWR.com](https://www.gwr.com)** i weld a oes maes parcio gan eich gorsaf leol, a faint mae'n costio. Gallwch ffonio ein tîm Cymorth i Gwsmeriaid ar **03457 000 125**, a fydd hefyd yn gallu rhoi'r wybodaeth hon ichi. Gallai pobl sy'n teithio'n rheolaidd arbed arian ar gost parcio gyda Thocyn Tymor maes parcio.

Toiledau

Mae gan lawer o'n gorsafoedd doiledau i'n cwsmeriaid ac maen nhw ar agor pan mae ein staff yno. Rydym yn gweithio'n galed i'w cadw nhw'n lân ac yn hylan drwy gydol y dydd ond os sylwch ar broblem, rhowch wybod i aelod o'r staff amdani. Mae rhai o'n gwasanaethau'n galw mewn gorsafoedd sy'n cael eu rheoli gan gwmnïau trê'n eraill neu gan Network Rail.

Beth i'w ddisgwyl ar drenau GWR

Rydym eisiau i'ch taith fod yn gyfforddus ac yn bleserus, felly rydym yn gweithio'n galed i sicrhau bod popeth yn mynd yn ddiraffferth. Dyma'r hyn sydd ar gael ar ein trenau:

Bwyd a diod

Rydym yn cynnig amryw o opsiynau gwahanol o ran bwyd a diod ar lawer o'n trenau. Rydym yn dangos pa drenau sydd i fod â gwasanaeth arlwyo yn ein hamserlen ac ar **GWR.com**. Byddwn yn gwneud ein gorau i roi gwybod ichi os na ellir darparu unrhyw wasanaeth arlwyo cyn ichi deithio.

Rydym hefyd yn darparu Pullman Dining, yr unig drên amserlenedig yn y Deyrnas Unedig sy'n cynnig gwasanaeth ciniawa cain. Gallwch weld pa lwybrau sy'n cael eu gwasanaethu gan y trên Pullman a'r bwydlenni, a hefyd cadw'ch sedd, ar **GWR.com**.

Wi-Fi

Mae Wi-Fi am ddim ar ein gwasanaethau ni. Chwiliwch am 'GWR WiFi' a dewiswch gysylltu i fynd ar lein. Rydym yn gwneud ein gorau, ond gall y signal Wi-Fi fod yn ysbeidiol (er enghraifft wrth fynd trwy dwneli) a gall cyflymder data amrywio ar draws y llwybr a chan ddibynnu faint o gwsmeriaid sy'n ei ddefnyddio.

Dosbarth Cyntaf

Mae gennym gerbydau dosbarth cyntaf ar lawer o'n trenau – mae'r rhain wedi'u nodi ar **GWR.com** ac yn ein hamserlenni printiedig. Ein nod yw cynnig gwasanaeth Dosbarth Cyntaf wrth y sedd ar wasanaethau cyflym sy'n dechrau ar eu teithiau ar ddyddiau'r wythnos rhwng 0600 a 1930, ond ni allwn warantu hyn.

Beiciau

Rydym yn darparu manau storio beiciau yn y rhan fwyaf o'n gorsafoedd, ac mae nifer o gynlluniau gwahanol i logi beiciau ar gael ar draws ein rhwydwaith. Gallwch gael mwy o wybodaeth ar **GWR.com**.

Mae cadw lle ar gyfer eich beic yn orfodol wrth deithio ar ein holl wasanaethau Intercity Express Trains (IET) ac ar y Night Riviera Sleeper. Rhaid ichi deithio gyda thystiolaeth eich bod wedi cadw lle.

Ar ein trenau lleol, y cyntaf i'r felin gaiff falu, a hynny os oes lle ar gael.

Gellir cadw lle yn rhad ac am ddim, ar lein ar **GWR.com** wrth brynu'ch tocyn, mewn swyddfa docynnau neu drwy ffonio **03457 000 125**.

Yn unol ag Amodau Teithio'r Rheilffyrdd Cenedlaethol byddwn yn gwrthod cludo beic os nad yw'n ddiogel gwneud hynny, neu os na chadwyd lle ar drên y mae'n rhaid cadw lleoedd arno.

Gellir mynd â beiciau sy'n plygu ac nad yw eu holwynion yn fwy nag 20 modfedd ar unrhyw drên ar unrhyw adeg a'u storio fel bag (gweler yr adran 'bagiau' isod). Dylech blygu'r beic cyn mynd ar y trên.

Ni allwn gludo tandemau, treisiclau na beiciau ag ôl-gerbydau ar unrhyw adeg.

Ni ellir cludo beiciau modur, sgwteri modur a cherbydau pweredig.

Os ydych wedi cadw lle ar gyfer eich beic ac nad ydym wedi darparu'r lle hwnnw, gallwch hawlio iawndal. Caiff hwn ei dalu'n unol â'n cynllun Ad-dalu am Oedi. Cysylltwch â'n tîm Cymorth i Gwsmeriaid gyda chopi o'ch tocynnau a manylion eich taith er mwyn cyflwyno hawliad.

Anifeiliaid ar y trê'n

Os hoffech deithio gyda'ch anifail anwes, rydym yn hapus ichi wneud hynny. Gofynnwn ichi gadw cŵn ar dennyn.

Rhaid i anifeiliaid dof bach eraill deithio bob amser mewn cludydd cwbl gaeedig nad yw'n fwy nag 85 x 60 x 60cm.

Gallwch fynd â hyd at ddau anifail yn rhad ac am ddim. Hefyd bydd angen ichi eu cadw oddi ar y seddi a gwneud yn siŵr nad ydyn nhw'n cymryd lle y gallai cwsmeriaid eraill ei ddefnyddio.

Cadw sedd

Pan fydd gennych docyn, gallwch gadw un sedd ar bob trê'n y gellir cadw seddi arno ar gyfer pob teithiwr sy'n teithio. Os nad ydych chi'n defnyddio'ch sedd, byddwn yn ei rhoi i rywun arall. Os ydych chi'n prynu tocyn 'Advance', ni fydd yn ddilys ond gyda'r tocyn cadw sedd a ddaw gydag ef.

Os nad ydych wedi cadw sedd, mae'n bosibl na chewch sedd ar

y trê'n os yw'n brysur. Rydym yn cynllunio ein gwasanaethau ar sail nifer y cwsmeriaid y disgwyliwn iddyn nhw deithio ar adegau penodol, ond mae'n bosibl y bydd adegau pan fydd rhaid ichi sefyll. Ni ddylai hyn fod am fwy nag 20 munud (neu un arhosiad, os yw hynny'n hirach) yn ystod yr oriau brig ac ni ddylai fod rhaid ichi sefyll o gwbl ar drê'n y tu allan i'r oriau brig. Rydym yn adolygu'r lle sydd ar ein holl drenau yn rheolaidd er mwyn sicrhau ein bod yn cael y cydbwysedd yn iawn.

Mae rhai o'n tocynnau'n hyblyg, felly gallwch ddal unrhyw un o'n trenau. Ond mae'n syniad da o hyd cadw sedd ar drê'n penodol os ydych chi'n gwybod pryd y byddwch yn teithio - yn enwedig ar gyfer teithiau pellter hir. Gallwch gadw sedd yn ddi-dâl pan fyddwch yn prynu tocyn, neu wedi hynny trwy ffonio ein tîm Cymorth i Gwsmeriaid ar **03457 000 125** neu drwy fynd i un o'n swyddfeydd tocynnau.

Os nad oes seddi Dosbarth Safonol ar gael a'ch bod wedi cadw sedd

Os ydych chi wedi cadw sedd dosbarth safonol ond bod rhaid ichi sefyll ar hyd eich taith oherwydd nad oedd y sedd a gadwoch na sedd arall ar gael, byddwn yn rhoi iawndal ichi. 100% o bris tocyn sengl fydd hyn, neu 50% o'r pris os oes gennych docyn dwyffordd.

I hawlio'ch iawndal, dylech gysylltu â'n tîm Cymorth i Gwsmeriaid. Bydd arnom angen copi o'ch tocynnau a manylion eich taith.

Os nad oes seddi dosbarth cyntaf ar gael a bod gennych docyn dosbarth cyntaf

Os oes gennych docyn dosbarth cyntaf ac nad oes seddi ar gael yn yr adran dosbarth cyntaf ond y gallwch gael sedd yn yr adran dosbarth safonol neu fod rhaid ichi sefyll yn yr adran

dosbarth cyntaf, yna byddwn yn ad-dalu'r gwahaniaeth rhwng y tocyn dosbarth cyntaf sydd gennych a'r tocyn dosbarth safonol cyfatebol. Os nad oes seddi ar gael yn yr adran dosbarth safonol, byddwn yn talu cost lawn y daith yr effeithiwyd arni.

Os oes gennych docyn tymor, byddwn yn gweithio allan y gyfradd ddyddiol gymesur (nid pro rata ar gyfer eich taith). I hawlio'ch iawndal, dylech gysylltu â'n tîm Cymorth i Gwsmeriaid. Bydd angen ichi ddarparu'ch tocynnau a manylion eich taith.

Bagiau

Rydym bob amser yn gwneud ein gorau i gludo'ch holl fagiau ond ni ddylech ddod â mwy o fagiau ar y trê'n nag y gallwch eu cario. Os yw'r trê'n yn brysur, neu y byddai llwytho'ch bagiau'n gallu achosi oedi, anaf neu anghyfleustra, ni fyddwn yn gallu eu cludo. Hefyd, ni fyddwn yn cludo bagiau heb berchennog nac unrhyw beth a allai fod yn beryglus yn ein tyb ni.

Mae mwy o wybodaeth am fynd â bagiau a phethau eraill gyda chi ar eich taith ym mharagraffau 23, 25 a 26 o Amodau Teithio'r Rheilffyrdd Cenedlaethol.

Os caiff eich eiddo ei ddifrodi, byddwn yn ystyried pa iawndal a allai fod yn ddyledus os oedd ein staff neu ein gwasanaeth ni ar fai.

Byrddau syrffio

Gall byrddau syrffio gael eu cludo yn Fan y Gard ar drê'n y Night Riviera. Ar drenau araf lleol caniateir byrddau syrffio os nad yw'r trê'n yn brysur, neu os na fydd llwytho'ch bagiau'n achosi oedi, anaf neu anghyfleustra. Ni allwn gludo byrddau syrffio ar unrhyw wasanaethau High Speed Trains neu Intercity Express Trains (o dan unrhyw amgylchiadau).

Teithio gyda thocyn dilys

Rhaid ichi deithio gyda thocyn dilys

Mewn gorsafoedd â staff neu beiriannau tocynnau, rhaid ichi dalu am eich taith cyn mynd ar y trêen os oes cyfleusterau ar gael i wneud hynny.

Os nad oes staff yn yr orsaf, neu os nad yw'r peiriannau tocynnau'n gweithio neu os na allan nhw roi ichi'r tocyn rydych ei eisïau, rhaid ichi brynu tocyn priodol i gwblhau'ch taith cyn gynted ag y gallwch yn rhesymol.

Os ydych chi'n prynu tocyn mae cyfyngiadau arno, a/neu â gostyngiad Cerdyn Rheilffordd, rhaid ichi gadw at unrhyw gyfyngiadau a bod â'ch Cerdyn Rheilffordd gyda chi; fel arall bydd angen ichi dalu eto am eich taith a hynny am y pris llawn.

Os ydych wedi anghofio neu wedi colli'ch Cerdyn Rheilffordd neu Docyn Tymor

Os ydych wedi anghofio neu wedi colli'ch Cerdyn Rheilffordd ac felly na allech ei ddangos pan ofynnwyd amdano ond y gallwch ddangos y Cerdyn Rheilffordd dilys hwnnw yn ddiweddarach, cysylltwch â'n tîm Cymorth i Gwsmerïaid. Bydd y tîm yn trefnu ad-daliad am unrhyw dâl ychwanegol a godwyd; ar gyfer un hawliad yn ystod unrhyw gyfnod o 12 mis. Bydd angen inni weld y Cerdyn Rheilffordd a'r holl docynnau perthnasol am y daith.

Os oes gennych docyn tymor dilys ond yn methu â dangos naill ai'ch tocyn neu'ch cerdyn llun pan ofynnir amdano, mae'n bosibl y gofynnir ichi brynu tocyn newydd ar gyfer eich taith. Byddwn

yn trefnu ad-daliad am unrhyw dâl ychwanegol a godwyd llai ffi weinyddol; ar gyfer dau hawliad yn ystod unrhyw gyfnod o 12 mis. Bydd angen inni weld copi o'ch tocyn tymor, y cerdyn llun a'r tocyn newydd y gofynnwyd ichi ei brynu.

Os nad oes gennych docyn dilys

Os ydych chi'n teithio heb docyn neu gydag un nad yw'n ddilys, gallech gael Hysbysiad Tocyn heb ei Dalu neu Hysbysiad Taliad Cosb. Os ydych wedi talu pris gostyngol oherwydd bod gennych Gerdyn Rheilffordd, bydd angen ichi ddangos hwnnw hefyd er mwyn i'ch tocyn fod yn ddilys.

Cewch wybod mwy am ein polisi 'Prynu Tocyn Cyn Mynd ar Drên' a'n polisi Diogelu Refeniw ar **GWR.com**.

Teithio fel Grŵp

Teithio er pleser: Os ydych chi'n teithio gyda ffrindiau neu deulu, gallwch ddefnyddio GroupSave i leihau cost teithio os yw rhwng 3 a 9 o bobl yn teithio gyda'i gilydd.

Teithio at ddibenion gwaith: Ar gyfer grwpiau o 10 neu ragor sy'n teithio ar fusnes, mae ein tocyn busnes yn caniatáu i 10 o bobl deithio am bris 9 ar lwybrau dethol.

I gael rhagor o fanylion, ewch i **GWR.com**, anfonwch neges e-bost at **GWRGrouptravel@GWR.com**, neu ffoniwch **03457 000 125**.

Teithio ar fusnes

Os ydych chi'n teithio at ddibenion gwaith, efallai yr hoffech ddefnyddio ein gwasanaeth prynu tocynnau a rheoli busnes pwrpasol, Business Direct, i drefnu'ch teithiau'n gyflym ac yn hawdd. Gallwch ffonio ein tîm ar **03457 000 125**, neu anfon neges e-bost at **GWRBusinessDirect@GWR.com**.

Mae rhagor o fanylion ar **GWR.com**.

Os aiff pethau o chwith

Rydym yn gweithio'n galed i sicrhau bod eich teithiau gyda ni yn mynd yn hwylus ond gwyddom nad yw pethau'n mynd yn iawn bob amser. Os bydd oedi ar eich taith, byddwn yn gwneud popeth a allwn i fynd â chi i le mae angen ichi fod.

Eich helpu yn ystod oedi

- Byddwn bob amser yn ceisio rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf ichi am yr hyn sy'n digwydd a rhoi cyngor ichi am eich taith.
- Os yw'r problemau ar ein gwasanaeth neu'r rhwydwaith rheilffyrdd yn wael iawn, byddwn yn ceisio rhoi staff ychwanegol ar y trenau lle mae oedi ac yn y gorsafoedd yr effeithir arnynt.
- Byddwn yn darparu lluniaeth pan mae ar gael os oes oedi o fwy na 60 munud ar ein gwasanaeth.
- Os oes oedi ar y trên rydych chi arno yn ystod eich taith, byddwn yn eich cludo i'r orsaf rydych yn mynd iddi os gallwn - ar fws neu mewn tacsï os bydd angen. Os na allwn fynd â chi i'r orsaf honno, byddwn yn eich cludo'n ôl i'r orsaf fydd yn gweithio orau ichi. Ac os na allwn wneud y naill beth na'r llall, byddwn yn dod o hyd i le ichi aros dros nos, fel y gallwch barhau â'ch taith y diwrnod wedyn.
- Ein nod fydd gwneud y trefniadau o ran bws/tacsï/gwesty ichi ar ein traul ni. Os nad ydym yn gwneud y trefniadau hynny ichi, a'ch bod yn eu gwneud eich hun, yna byddwn yn talu'ch costau rhesymol a chymesur ar gyfer

- o Dull teithio amgen.
- o Gwesty lle mae hwn yn gam rhesymol ichi ei gymryd yn lle cwblhau'ch taith.
- Gallwch ddewis gwneud trefniadau drutach ar eich traul eich hun.
- Rydym eisiau gwneud y broses o hawlio iawndal am daith y bu oedi arni mor hawdd ag y gallwn. Lle bo modd, bydd ein tîm yn rhoi gwybod ichi pan fo hawl gennych i'w gael ac yn cynnig cyngor ar sut i gyflwyno hawliad.

Cysylltu â ni

Os bydd oedi ar daith gyda GWR rydych chi arni a'ch bod eisiau siarad â ni, rydym yn croesawu'r cyfle i wneud yn iawn amdani ac i ymdrin ag unrhyw gwynion sydd gennych yn gyflym ac yn effeithlon.

I gael mwy o wybodaeth am yr hyn y gallwch ei ddisgwyl gennym a sut i gysylltu â ni, edrychwch ar ein Polisi Ymdrin â Chwynion. Mae copi ar gael yn **GWR.com**.

Iawndal

Rydym yn gweithio'n galed i ddarparu gwasanaeth prydlon, ond gwyddom nad yw pethau'n mynd yn iawn bob amser. Os bydd oedi ar eich taith, byddwn yn eich helpu i fynd i le mae angen ichi fod. Yn yr adran hon, rydym yn nodi sut mae ein system iawndal am oedi yn gweithio, pa iawndal y dylech ddisgwyl ei gael, a sut i gyflwyno hawliad.

Iawndal

Mae dau gynllun yn gymwys:

I gwsmeriaid â thocynnau sengl, dwyffordd neu wythnos, mae GWR yn gweithredu cynllun Ad-dalu am Oedi sy'n darparu iawndal am unrhyw oedi o 15 munud neu fwy, waeth beth sydd wedi'i achosi.

Bydd cwsmeriaid â thocyn tymor sy'n ddilys am fis neu ragor yn parhau i fod yn rhan o'r cynllun iawndal presennol ar sail gostyngiad.

1. Sut i gyflwyno hawliad am docynnau sengl, dwyffordd neu wythnos

Gallwch gyflwyno hawliad Ad-dalu am Oedi gyda'n gwe-ffurflen bwrpasol ar **GWR.com**.

Gallwch hefyd gyflwyno hawliad trwy lenwi ac anfon atom ffurflen hawlio iawndal, sydd ar gael yn ein gorsafoedd neu i'w

lawrlwytho oddi ar **GWR.com**.

Dylech anfon y ffurflen wedi'i llenwi i
'Freepost GWR DELAY REPAY'.

Bydd arnoch angen manylion y daith yr effeithiwyd arni a chopi o'ch tocyn. Rhaid ichi gyflwyno'ch hawliad cyn pen 28 diwrnod ar ôl y daith yr effeithiwyd arni. Gallwch gyflwyno hawliad newydd am bob achos o oedi ac os ydych yn cofrestru gyda ni, byddwn yn cadw'ch manylion i'w gwneud yn haws ichi gyflwyno hawliadau yn y dyfodol.

Sut yr ydym yn talu iawndal

Caiff iawndal ei dalu trwy

- Arian parod (trwy siec)
- Taliad i gerdyn
- E-daleb (sy'n ymddangos fel credyd ar eich cyfrif **GWR.com**)
- Talebau Teithio'r Rheilffyrdd

Telir hawliadau a ddaw i law trwy'r post yn ôl eich dewis o siec neu dalebau teithio'r Rheilffyrdd, felly rhowch wybod inni ba un sydd orau gennych.

Hawliadau dilys

Y cwsmeriaid sy'n gyfrifol am gyflwyno hawliadau dilys ac rydym yn cadw'r hawl i wirio dilysrwydd yr holl hawliadau a gawn.

Rydym yn derbyn hawliadau a wneir gan drydydd parti ar yr amod y cânt eu cyflwyno yn enw'r teithiwr sy'n hawlio. Ni fyddwn yn talu unrhyw iawndal i drydydd parti. Rydym yn ymdrin yn ddifrifol â hawliadau twyllodrus a byddwn yn cymryd camau pellach os yw'n briodol.

Tocynnau sengl, dwyffordd neu wythnos

Os oes gennych docyn sengl, dwyffordd neu wythnos, gallwch hawlio iawndal o dan ein cynllun Ad-dalu am Oedi ar gyfer pob taith y bu oedi o 15 munud neu fwy arni.

Mae'r lefelau iawndal fel a ganlyn

- Oedi rhwng 15 a 29 munud: 25% o gost y tocyn sengl neu 12.5% o gost y tocyn dwyffordd.
- Oedi rhwng 30 a 59 munud: 50% o gost y tocyn sengl neu 25% o gost y tocyn dwyffordd.
- Oedi rhwng 60 a 119 munud: 100% o gost y tocyn sengl neu 50% o gost y tocyn dwyffordd.
- Oedi am 120 munud neu fwy. 100% o gost y tocyn sengl neu 100% o gost y tocyn dwyffordd (h.y. y ddwy ffordd).

Hyd yr oedi	lawndal os oes gennych docyn sengl	lawndal os oes gennych docyn dwyffordd
0-14 munud	dim	dim
15-29 munud	25% o gost y tocyn	12.5% o gost y tocyn
30-59 munud	50% o gost y tocyn	25% o gost y tocyn
60-119 munud	100% o gost y tocyn	50% o gost y tocyn
120 munud neu fwy	100% o gost y tocyn	100% o gost y tocyn

Ar gyfer tocynnau wythnos, caiff iawndal ei gyfrifo gan ddefnyddio pris tocyn sengl diwrnod cymesur y tocyn sydd gennych: 1/10 o'r pris llawn.

Ar gyfer tocynnau Rover, caiff yr iawndal ei gyfrifo gan ddefnyddio pris tocyn sengl diwrnod cymesur y tocyn sydd gennych. Rydym yn rhannu cost y tocyn â nifer y dyddiau y mae'n ddilys ar eu cyfer. Er enghraifft, bydd tocyn Rover '8 in 14' yn 1/8 o bris llawn y tocyn.

Byddwn yn rhoi gwybod ichi am eich hawl i hawlio iawndal pan fydd Ad-dalu am Oedi wedi'i sbarduno ar ein gwasanaethau trwy'r camau canlynol:

- Byddwn yn gwneud cyhoeddiadau ar y gwasanaethau y mae oedi arnynt ac yn rhoi gwybod ichi sut i gyflwyno hawliad.
- Mae ein gwefan yn dangos sut y gallwch hawlio'ch iawndal.
- Rydym yn hyrwyddo cynllun Ad-dalu am Oedi ar bosteri yn y gorsafoedd.
- Rydym yn darparu gwybodaeth am gynllun Ad-dalu am Oedi trwy negeseuon e-bost at gwsmeriaid.

Os oes gennych gyfuniad o docynnau ar gyfer eich taith, byddwn yn talu iawndal ichi am eich taith gyfan.

2. Tocynnau tymor sy'n ddilys am fis neu ragor

Mae tocyn sy'n caniatáu teithio am fis neu ragor yn cael ei ystyried yn Docyn Tymor. Mae ein hiawndal i gwsmeriaid â Thocyn Tymor sy'n ddilys am fis neu ragor yn cael ei seilio ar

p'un a ydym wedi cyrraedd ein targedau o ran prydlondeb a dibynadwyedd dros y flwyddyn ddiwethaf ai peidio. Os nad ydym yn eu cyrraedd o fewn maint diffiniedig a nodir isod, byddwn yn rhoi gostyngiad ichi pan fyddwch yn adnewyddu'ch tocyn.

Mae'r tabl isod yn dangos sut mae hyn yn gweithio ar gyfer ein gwasanaethau gwahanol. Rydym yn esbonio'r termau a ddefnyddiwn yn nes ymlaen.

Rydym yn cofnodi ein safonau o ran prydlondeb a dibynadwyedd o dan y grwpiau hyn:

- Gwasanaethau Cyflym*
- Llundain a Dyffryn Tafwys**
- Wessex Trains ***

Grŵp Siarter	Lwfans 'ar amser'	Prydlondeb %		Dibynadwyedd %	
		targed	sbardun	targed	sbardun
Gwasanaethau Cyflym*	10 munud	90.0	88.0	99.2	98.2
Llundain – Dyffryn Tafwys**	5 munud	92.0	89.0	99.0	98.0
Gwasanaethau maestrefol Bryste, Dyfnaint, Plymouth a Chernyw a De Cymru i Arfordir De Lloegr***	5 munud	92.0	89.0	99.5	98.5

* gwasanaethau First Great Western gynt

** gwasanaethau First Great Western Link gynt

*** gwasanaethau Wessex Trains gynt

Mae'r holl wasanaethau o ddydd Llun i ddydd Sadwrn yn cael eu cynnwys yn y cyfrifiadau hyn, ac eithrio gwasanaethau First Great Western Link gynt. I'r rhain, rydym yn cynnwys gwasanaethau o ddydd Llun i ddydd Gwener. Dim ond gwasanaethau oriau brig y bore a'r hwyr rydym yn eu cynnwys yn y cyfrifiad prydlondeb. 'Gwasanaethau oriau brig' yw'r trenau sy'n cyrraedd Llundain Paddington rhwng 7am a 10am a'r trenau sy'n gadael Llundain Paddington rhwng 4pm a 7pm. Nid ydym yn cynnwys dyddiau Sul a Gwyliau Banc yn y cyfrifiadau hyn.

Prydlondeb, dibynadwyedd a'r lwfans ar amser

Mae 'prydlondeb' yn ymwneud â nifer y trenau sy'n cyrraedd eu cyrchfannau terfynol ar amser. Mae'r 'lwfans ar amser' yn ymwneud â nifer y munudau sydd gennym mewn llaw cyn y caiff y trêni ei ystyried yn swyddogol yn un y mae 'oedi arno'.

Mae 'dibynadwyedd' yn ymwneud â nifer y trenau amserlenedig sy'n rhedeg mewn gwirionedd.

Y Sbardun

Y sbardun yw'r pwynt lle rhoddwn ostyngiad i ddeiliaid tocynnau tymor. Dangosir y ffigur hwn mewn inc coch yn y tabl uchod. Os ydym yn methu un o'r targedau ac yn syrthio islaw canran y sbardun yn ystod y 12 mis diwethaf, byddwn yn rhoi 5% o ostyngiad i ddeiliaid tocynnau tymor ar eu tocyn tymor nesaf. Os ydym yn methu'r targedau ar gyfer prydlondeb ac ar gyfer dibynadwyedd, ac yn syrthio islaw canrannau'r ddau sbardun, byddwn yn rhoi 10% o ostyngiad ichi.

Sut i gael eich gostyngiad

Os oes gennych hawl i ostyngiad, byddwn yn ei dynnu wrth ichi adnewyddu'ch tocyn. I gael eich gostyngiad, dylech brynu'ch tocyn newydd:

- cyn pen pedair wythnos ar ôl i'ch hen docyn ddod i ben
- ar gyfer yr un daith a'r un dosbarth teithio
- ar gyfer yr un cyfnod neu am gyfnod byrrach na'ch hen docyn

Tocynnau tymor blwyddyn ar gyfer gwasanaethau Wessex Trains gynt

Os yw'ch taith trên yn rhanbarth Wessex Trains gynt. Byddwn yn parhau i roi 1% ychwanegol o ostyngiad ichi wrth ichi adnewyddu'ch Tocyn Tymor blwyddyn am bob cyfnod o bedair wythnos mae ein cyfartaledd blynyddol prydlondeb neu ddibynadwyedd yn syrthio islaw'r sbardun. Byddwn yn rhoi 8% o ostyngiad ichi ar y mwyaf. Os byddwn yn syrthio islaw'r ddau sbardun, byddwn yn rhoi 16% o ostyngiad ichi ar y mwyaf.

Os oes gennych hawl i ostyngiad, byddwn yn ei dynnu wrth ichi adnewyddu'ch tocyn. I gael eich gostyngiad, dylech brynu'ch tocyn newydd:

- cyn pen pedair wythnos ar ôl i'ch hen docyn ddod i ben
- ar gyfer yr un daith a'r un dosbarth teithio
- ar gyfer un cyfnod neu am gyfnod byrrach na'ch hen docyn

Os ydym yn cyflwyno amserlen argyfwng, bydd yr iawndal yn cael ei seilio ar yr amserau teithio diwygiedig.

lawndal ar gyfer diwrnodau di-rym

Diwrnod di-rym yw diwrnod pan mae tarfu difrifol yn ystod oriau brig, ac nid ydym wedi cynnig ichi ffordd arall i fynd i le bynnag rydych yn mynd – fel bws yn lle trê. Os credwn fod ein perfformiad yn syrthio islaw lefel dderbyniol yn ystod oriau brig neu os byddwn yn cyhoeddi rhybudd ‘peidiwch â theithio’, byddwn yn cyhoeddi bod y diwrnod yn ‘ddi-rym’ i’r bobl mae hyn yn effeithio arnyn nhw, a byddan nhw’n gallu hawlio iawndal fel estyniad ar eu Tocyn Tymor, neu ad-daliad ar sail nifer y diwrnodau di-rym.

Colledion eraill

Colledion neu gostau eraill

Nid yw'r cynlluniau iawndal a nodir uchod yn cyfyngu ar nac yn eithrio'ch hawliau cyfreithiol eraill i iawndal am gollledion fel defnyddiwr, lle roedd GWR ar fai o dan Ddeddf Hawliau Defnyddwyr 2015 ac wedi methu â darparu ichi ei wasanaeth rheilffordd i deithwyr gyda gofal a medr rhesymol. Os ydych chi'n credu bod hyn yn berthnasol i'ch taith chi, dylech gysylltu â'n Tîm Cymorth i Gwsmeriaid. 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.

Teithiau awyren a Digwyddiadau

Os ydych yn dal awyren, neu'n mynd i ddigwyddiad, dylech ganiatáu digon o amser i gyrraedd.

Ar gyfer teithiau awyren, gallwch ofyn i'ch cwmni awyrennau faint o amser mae angen ichi ei ganiatáu ar gyfer cofrestru am y daith. Er enghraifft, mae Meysydd Awyryr Heathrow a Gatwick yn awgrymu y dylech ganiatáu 3 awr ychwanegol os ydych yn mynd ar hediad pellter hir a 2 awr o leiaf os ydych yn teithio i gyrchfan yn Ewrop. Mae hefyd yn bwysig prynu yswiriant teithio llawn.

Yn ystod cyfnod o oedi sylweddol, bydd ein staff yn ceisio canfod/dod o hyd i deithwyr ag anghenion o ran teithio ymlaen sy'n arbennig o ddibynnol ar amser (er enghraifft dal awyren). Os ydych chi'n poeni nad ydym yn ymwybodol o'ch angen, dylech ddweud wrth aelod o'r staff er mwyn inni allu eich helpu chi.

Gwaith gwella wedi'i gynllunio

Mae gan Network Rail raglen barhaus o waith peirianyddol er mwyn gwella gwasanaethau rheilffyrdd ac weithiau mae angen i'n hamserlen newid er mwyn caniatáu i'r gwaith hwn fynd yn ei flaen.

Fel arfer rydym yn gwybod am waith gwella 12 wythnos cyn iddo ddechrau, ac rydym yn rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf am unrhyw newidiadau i'n gwasanaethau ar ein gwefan yn rheolaidd. Neu gallwch gysylltu ag Ymholiadau'r Rheilffyrdd Cenedlaethol i gael gwybodaeth am waith ar draws y rhwydwaith rheilffyrdd i gyd.

Byddwn hefyd yn gosod posteri yn ein gorsafoedd â staff bedair wythnos cyn i'r gwaith ddechrau.

Fe wnawn ein gorau i sicrhau y gallwch deithio ar y trê'n o hyd ar gyfer eich holl deithiau yn ystod cyfnod y gwaith. Ond bydd adegau pan fydd angen inni eich cludo ar y ffordd yn lle hynny. Pan fydd hyn yn digwydd, nid oes gennym le bob amser ar gyfer pethau fel:

- pramiau a chadeiriau gwthio nad ydyn nhw'n plygu
- beiciau nad ydyn nhw'n plygu
- anifeiliaid (ac eithrio cŵn tywys)

Os oes angen ichi deithio gydag unrhyw un o'r rhain, dylech wirio statws eich taith cyn gadael eich cartref.

Gwaith brys

Weithiau mae ar Network Rail angen gwneud gwaith heb lawer o rybudd felly mae'n rhaid inni redeg yn unol ag amserlen wahanol. Pan fydd hyn yn digwydd, byddwn yn rhoi cymaint o rybudd ichi ag y gallwn – trwy ein gwefan ac yn ein gorsafoedd. Gallwch hefyd ein dilyn ar Twitter **@GWRHelp** i gael diweddariadau byw, neu gael rhybudd mewn neges destun neu e-bost. Gallwch gofrestru i gael y rhybuddion ar **JourneyCheck.com/GWR**.

Ad-daliad am eich tocyn pan nad ydych yn teithio

Oedi a chanslo trenau

Os oes oedi i'ch trê neu os caiff ei ganslo a'ch bod yn penderfynu peidio â theithio, gallwch hawlio ad-daliad llawn o gost y tocyn oddi wrth y gwerthwr gwreiddiol. Os prynasoch eich tocyn oddi wrthym ni, byddwn yn rhoi ad-daliad llawn ichi mewn unrhyw swyddfa docynnau GWR lle bynnag y bo modd. Mae hyn hefyd yn wir os ydych wedi cychwyn ar eich taith ac wedi gorfod rhoi'r gorau iddi oherwydd tarfu. Neu, gallwch ddychwelyd y tocynnau sydd heb eu defnyddio i'r man lle prynasoch nhw, cyn pen 28 diwrnod ar ôl iddynt ddod i ben. Mae hyn hefyd yn wir am docynnau 'Advance'.

Os ydych yn teithio gyda ni gan ddefnyddio system Oyster, talu wrth fynd neu gardiau digyffwrdd, bydd angen ichi hawlio unrhyw ad-daliad oddi wrth TfL.

Os ydych yn dewis peidio â theithio

Ni fyddwn yn rhoi ad-daliad am rai mathau o docynnau – er enghraifft, tocynnau 'Advance' – felly mae'n syniad da gwirio telerau ac amodau'ch tocyn cyn ichi ei brynu.

Os yw'r trenau'n rhedeg heb broblemau ac rydych yn penderfynu peidio â theithio, oni bai bod y telerau ac amodau sydd ynghlwm wrth y tocyn yn dweud nad oes modd rhoi ad-daliad amdano, byddwn yn rhoi ad-daliad ichi, ond byddwn yn codi ffi weinyddol. Er mwyn hawlio ad-daliad, dychwelwch y tocynnau sydd heb eu

defnyddio i'r man lle prynasoch nhw, cyn pen 28 diwrnod ar ôl iddynt ddod i ben.

Rhoi ad-daliad am docynnau tymor

Yn y rhan fwyaf o achosion, gallwn roi ad-daliad ichi os nad ydych yn defnyddio rhan o'ch tocyn tymor. Gallwch ddychwelyd y tocyn tymor i'r man lle prynasoch ef a byddwn yn rhoi ad-daliad ichi o'r dyddiad y rhoesoch y tocyn yn ôl.

Rydym yn cyfrifo'r ad-daliad fel y gwahaniaeth rhwng cost y Tocyn Tymor a brynasoch yn wreiddiol, a chost Tocyn Tymor am y cyfnod yr ydych wedi'i ddefnyddio.

Mae ein tocynnau tymor yn cynnig bargaen dda i deithwyr rheolaidd oherwydd eich bod yn talu llawer llai bob dydd am eich taith. Rydych hefyd yn arbed mwy gyda thocyn tymor blwyddyn nag yr ydych gyda thocyn mis, er enghraifft. Mae pris Tocyn Tymor blwyddyn yn cael ei gyfrifo ar sail y gyfradd am 40 wythnos. Felly mae'n bosibl y cewch mai dim ond swm bach iawn, neu ddim o gwbl, sydd i'w ad-dalu pan fyddwch yn ei ddychwelyd inni.

Os ydych chi'n sâl

Os na allwch deithio am fwy na phedair wythnos oherwydd salwch, mae'n bosibl y gallwn roi ad-daliad am ran o'ch tocyn tymor sydd heb ei ddefnyddio. Rhowch wybod inni cyn gynted ag y gallwch os na fyddwch yn gallu defnyddio'ch tocyn trwy ffonio ein tîm Cymorth i Gwsmeriaid, neu fynd i'ch swyddfa docynnau leol. Mae'n bosibl y byddwn yn gofyn ichi am gadarnhad o'ch salwch, er enghraifft tystysgrif feddygol.

Os ydych chi'n colli'ch tocyn tymor, neu os caiff ei ddwyn neu ei ddifrodi

Mae'n bwysig ichi gadw'ch tocyn yn ddiogel. Os ydych chi'n colli tocyn tymor papur, gallwn roi ail docyn ichi ond byddwn yn codi ffi weinyddol. Os yw'ch tocyn yn peidio â gweithio am unrhyw reswm, lle bo modd byddwn yn rhoi cerdyn clyfar 'touch' ichi yn ei le.

Os oes gennych gerdyn clyfar 'touch', rhowch wybod inni os ydych yn ei golli a byddwn yn ei ganslo ar unwaith. Mae telerau ac amodau llawn eich cerdyn clyfar 'touch' i'w gweld ar **GWR.com**.

Os caiff eich eiddo ei ddifrodi

Chi sy'n gyfrifol am unrhyw beth yr ydych yn mynd ag ef i'n gorsafoedd neu ar ein trenau. Felly os ydych yn ei golli neu os caiff ei ddwyn, nid ydym yn rhoi unrhyw iawndal. Os caiff eich eiddo ei ddifrodi, ni fyddwn yn rhoi iawndal ichi ond os cafodd y difrod ei achosi trwy esgeulustra ein staff ni.

Damweiniau

Mae teithio ar y trên yn ddiogel iawn, ac rydym yn gweithio'n galed i atal damweiniau rhag digwydd.

Os aiff rhywbeth o chwith ac y cewch eich anafu, rhowch wybod inni cyn gynted ag sy'n bosibl. Os yw'n argyfwng, byddwn yn trefnu'r help mae arnoch ei angen.

Rydym yn cofnodi holl fanylion damweiniau fel y gallwn ymchwilio i'r hyn a ddigwyddodd a sicrhau na fydd yn digwydd eto.

Eiddo coll

Os byddwch byth yn gadael rhywbeth ar y trêen neu yn yr orsaf, gallwch roi gwybod inni trwy ein partneriaid ar **www.missingx.com**.

Caiff unrhyw eitemau y down o hyd iddynt eu hanfon i'n swyddfa eiddo coll yng ngorsaf Bryste Temple Meads.

Yn aml, mae eitemau sydd wedi cael eu gadael ar drenau yn cael eu casglu pan fydd y trêen yn cyrraedd ei arhosiad olaf. Gan fod llawer o deithiau'n rhai hir iawn, efallai bod yr arhosiad olaf yn cael ei reoli gan gwmni trêen gwahanol, felly efallai bydd yr eiddo coll yn mynd i swyddfa'r cwmni hwnnw. Byddwn yn rhoi gwybod ichi os bydd angen ichi gysylltu ag unrhyw un arall hefyd.

Gall eitemau gymryd hyd at 7 diwrnod i'n cyrraedd, ac rydym ni'n cadw'r eitemau y deugn o hyd iddyn nhw am 12 wythnos. Os oes gennym rywbeth sy'n eiddo i chi, gallwch ei gasglu, neu gallwn ei anfon yn ôl trwy'r post neu wasanaeth cludwr. Y cyfan rydym ni'n gofyn ichi ei dalu yw unrhyw ffioedd sy'n gysylltiedig â'r postio neu wasanaeth cludwr. Nid ydym yn codi ffi am gadw neu drin eich eiddo coll.

Cysylltu â ni

Ewch i **GWR.com** a llenwi ein ffurflen ar-lein

Ar ôl i'n tîm Cymorth i Gwsmeriaid gael eich neges, eu nod yw cysylltu'n ôl â chi cyn pen pum diwrnod gwaith. Os oes arnyn nhw angen mwy o amser i ymchwilio i gŵyn neu i wirio gwybodaeth, gallai gymryd hyd at 20 diwrnod gwaith.

Ffoniwch ni ar **03457 000 125**

Os ydych chi'n teithio cyn bo hir a bod arnoch angen help ar unwaith, bydd ein tîm Cymorth i Gwsmeriaid yn fwy na hapus i'ch helpu gyda beth bynnag mae arnoch ei angen. Maen nhw ar gael o 0600 i 2300 bob dydd, ac eithrio dydd Nadolig.

Cysylltwch trwy'r cyfryngau cymdeithasol

Os ydych chi'n teithio cyn bo hir a bod arnoch angen help ar unwaith, trydarwch atom **@GWRHelp** neu anfonwch neges atom ar Facebook ar **www.facebook.com/GWRuk**. Byddwn wrth law i'ch helpu 24 awr y dydd.

Ysgrifennwch atom yn ddi-dâl

Ein cyfeiriad yw '**Freepost GWR CUSTOMER SUPPORT**'

Ar ôl i'n tîm Cymorth i Gwsmeriaid gael eich llythyr, eu nod yw cysylltu'n ôl â chi cyn pen pum diwrnod gwaith. Os oes arnyn nhw angen mwy o amser i ymchwilio i gŵyn neu i wirio gwybodaeth, gallai gymryd hyd at 20 diwrnod gwaith.

Sylwadau ynghylch cwmnïau trên eraill

Os yw unrhyw rai o'ch sylwadau'n ymwneud â chwmni trên arall, byddwn yn eu hanfon ymlaen at y cwmni hwnnw ac yn gofyn iddo gysylltu â chi. Byddwn bob amser yn rhoi gwybod ichi pan fyddwn wedi gwneud hyn.

Panelli Cwsmeriaid

Rydym yn cynnal cyfarfodydd Paneli Cwsmeriaid ledled ein rhwydwaith, trwy gydol y flwyddyn. Nod y cyfarfodydd hyn yw clywed oddi wrth ein cwsmeriaid ynghylch yr hyn y gallem ei wneud yn well yn eu tyb nhw.

Cynhelir y cyfarfodydd mewn gwahanol fannau ac rydym yn ceisio cynnwys amrywiaeth fawr ac eang o deithwyr GWR, er mwyn sicrhau y gellir cynrychioli pob barn.

Ewch i **GWR.com** i gael mwy o fanylion.

Cyfarfod â'r Rheolwr

Rydym yn cynnal sesiynau Cyfarfod â'r Rheolwr trwy gydol y flwyddyn, i roi cyfle i'n cwsmeriaid godi unrhyw faterion o bwys gyda rheolwyr GWR yn uniongyrchol. Mae'r rhain yn cydtegu ein paneli cwsmeriaid.

Mae manylion y sesiynau arfaethedig Cyfarfod â'r Rheolwr ar **GWR.com**.

Rheilffyrdd Cymunedol

Rydym yn gweithio gyda nifer o Bartneriaethau Rheilffyrdd Cymunedol ar ein rhwydwaith i helpu pobl i gael y mwyaf o'u rheilffyrdd a hybu cynhwysiant cymdeithasol a theithio cynaliadwy.

Mae mwy o fanylion am ein hymwneud â Rheilffyrdd Cymunedol ar **GWR.com**.

Rydym hefyd yn ariannu 'Cronfa Gwella Cwsmeriaid a Chymunedau' er mwyn cynnal prosiectau ledled ein rhwydwaith sy'n mynd i'r afael ag angen cymdeithasol ac sydd o fudd i gymunedau lleol. Mae panel o gynrychiolwyr cwsmeriaid ledled ein llwybrau yn cwrdd â'n tîm rheoli gweithredol i edrych ar gynigion. Yr Adran Drafnidiaeth sy'n gwneud y penderfyniad terfynol ac yn rhoi ei chymeradwyaeth iddo.

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 bennaf 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 bolisiau'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)

www.railombudsman.org

Rhif ffôn: 0330 094 0362

Ffôn testun: 0330 094 0363

E-bost: info@railombudsman.org

Twitter: @RailOmbudsman

Post: FREEPOST-RAIL OMBUDSMAN

Mae Tîm Canolfan Gysylltu'r Ombwdsmon Rheilffyrdd ar gael o ddydd Llun i ddydd Gwener rhwng 0900 a 1700.

