



TRAFNIDIAETH CYMRU
TRANSPORT FOR WALES

Siarter Teithwyr

Gwasanaethau Rheilffordd Trafnidiaeth Cymru



CYNNWYS

Rhagarweiniad	1
Amodau teithio	2
Eich helpu i gynllunio eich siwrne	3
Prynu eich tocyn	5
Ad-dalu ac lawndal	9
Eich siwrne	17
Cyrraedd yr orsaf	19
Cwsmeriaid sydd angen cymorth ychwanegol arnynt	24
Os bydd pethau'n mynd o'i le	26
Codi safonau ar eich cyfer	29
Ein safonau	31
Gwybodaeth bellach	32
Manylion cyswllt	35
Atodiad 1a: Swyddfeydd Tocynnau Gorsafoedd	36
Atodiad 1b: Cyfleusterau eraill mewn Swyddfeydd Tocynnau	40
Atodiad 2: Gorsafoedd gyda Swyddfa Docynnau a Gatiâu	42
Atodiad 3: Manylion Cwmnïau Trenau Eraill	44

RHAGARWEINIAD

Croeso i Wasanaethau Rheilffordd Trafnidiaeth Cymru (TfW), y contract newydd 15 mlynedd i redeg gorsafoedd a gwasanaethau rheilffordd i deithwyr ar draws rhydwaihaith Cymru a'r Gororau. Bydd Trafnidiaeth Cymru'n rhedeg y gwasanaeth newydd hwn mewn partneriaeth â KeolisAmey, cyd-fenter gydag enw adnabyddus a fu'n gymorth i gyflwyno newid sylweddol i Metrolink Manceinion a Rheilffordd Dociau Llundain.

O heddiw ymlaen a thros y pum mlynedd nesaf, byddwch yn dod yn ymwybodol o'n brand newydd fydd yn trawsnewid gorsafoedd, trenau a chyfleusterau wrth i chi deithio ar draws Cymru a thu hwnt i Fanceinion, Birmingham a'r Gororau. Mae ein brand newydd yn rhan o'n gweledigaeth i ddarparu system gwbl drawsnewidiol ac integredig o ddarparu trafndiaeth ddiogel, gynaliadwy, fforddiadwy ac o'r safon orau i bawb yng Nghymru.

Bydd y Siarter Teithwyr yma'n disgrifio ein hymrwymiad i greu system drafndiaeth fydd yn gweddnewid teithio ar rwydwaihaith Cymru a'r Gororau drwy fuddsoddi £1.9 biliwn dros y 15 mlynedd nesaf.

Dyma'r hyn y bwriadwn ei ddarparu

- Metro newydd i Dde Cymru gyda cherbydau ar-y-stryd a mynediad lefel rhwng y plafform a'r trêrn;
- Cynnydd o 61% mewn gwasanaethau ar y Sul (294 gwasanaeth ychwanegol ar draws Cymru ar y Sul, gan greu'r gwasanaeth 7 diwrnod go iawn cyntaf, yn cysylltu cymunedau;
- Bydd £800m yn cael ei wario ar drenau newydd yng Nghymru. O 2023 ymlaen, bydd 95% o siwrneiau'n digwydd ar drenau newydd a hanner y rhain (50%) yn cael eu cydosod yng Nghymru;



- Bydd chwe chant o swyddi newydd yn cael eu creu i ddarparu'r contract, ynghyd â 30 o brentisiaethau newydd bob blwyddyn;
- Moderneiddio'r holl orsafoedd presennol i gynnwys pwyntiau cymorth, seddi a llochesi ac adeiladu pum gorsaf newydd at y rhwydwaith drwy fuddsoddi £194 miliwn;
- Cymru fwy cynaliadwy a chyfrifol yn fyd-eang, yn unol â Deddf Llesiant Cenedlaethau'r Dyfodol (2015).

Mae ein Siarter Teithwyr ar gael i'w gweld ar ein gwefan, o'n gorsafoddd gyda staff, neu gan ein hadran Cysylltiadau Cwsmeriaid. Mae'r Siarter ar gael yn Gymraeg a Saesneg, a hefyd mewn fformatau hygyrch: print bras, Braille a thâp sain, drwy ofyn. Byddwn yn rhoi gwybod i chi am unrhyw ddiweddiariad i'r Siarter drwy'r cyfryngau cymdeithasol, ein staff a thrwy bosteri yn ein gorsafoddd ac ar y trenau. .

Cofion gorau,

Kevin Thomas

Prif Weithredwr

Gwasanaethau Rheilffordd Trafnidiaeth Cymru

AMODAU TEITHIO NATIONAL RAIL

Y Siarter Teithwyr yw ein hymrwymiad i chi y byddwn yn codi safonau wrth drawsnewid y gwasanaeth rheilffyrdd ar draws rhwydwaith Cymru a'r Gororau. Nid yw'r Siarter na'n haddewidion yn creu unrhyw berthynas gyfreithiol newydd â chi ac nid yw'n effeithio ar eich hawliau cyfreithiol. Yn ogystal ag unrhyw hawliau cyfreithiol eraill sydd gennych fel defnyddiwr, mae Amodau Teithio National Rail yn disgrifio eich hawliau fel teithiwr rheilffordd gyda chopïau ar gael i deithwyr eu darllen neu i fynd adref gyda nhw o bob gorsaf gyda staff, neu gan ein hadran Cysylltiadau Cwsmeriaid drwy wneud cais, neu ar-lein yn www.nationalrail.co.uk.

01 EICH HELPU I GYNLLUNIO EICH SIWRNE

Gwefan

Rhoddir gwybodaeth am gynhyrchion, amserlenni a'r wybodaeth ddiweddaraf am ba drenau sy'n rhedeg ar wefan National Rail yn www.nationalrail.co.uk, ac ar ein gwefan ni yn (<https://www.tfwrail.wales/subscribe-cy.html>), lle gallwch greu eich amserlen bersonol eich hun. Ewch i'r adran Plan Your Journey i wneud hyn.

Ap Cwsmeriaid

Ein ap cwsmeriaid yw'r ffordd ddiweddaraf o gynllunio eich siwrne i rywle ar hyd rhwydwaith National Rail a gweld pa drenau TfW sy'n rhedeg a phryd. Byddwn yn lansio ap cwsmeriaid newydd sbon o fis Tachwedd 2019 ymlaen, gyda llawer mwy o dasgau defnyddiol fel cynllunio siwrne arno, i helpu i wneud teithio'n haws. Gallwch lawrlwytho ap Rheilffordd TfW am ddim o'r siop apiau ar eich ffôn clyfar neu ddyfais llechen, neu drwy fynd i'n gwefan.

Trenau cysylltu

Os collwch gysylltiad oherwydd bod y trê'n yn rhedeg yn hwyr neu mae wedi'i ganslo, bydd ein staff yn falch o'ch helpu i gyrraedd lle'r ydych eisiau mynd – wyneb yn wyneb, o bwynt cymorth yn yr orsaf (os oes un), dros y ffôn neu ar Twitter. Bydd y staff yn gwneud yn siŵr bod y staff ar y gwasanaeth 'siwrne ymlaen' yn gwybod bod eich tocyn yn ddilys. Mae'r holl fanylion cysyllt yng nghefn y llyfryn hwn.

Rydyn ni bob amser yn ystyried a oes angen dal trê'n cysylltu'n ôl os yw trê'n arall yn rhedeg yn hwyr, ac yn gweithio'n agos â chwmnïau trenau eraill i achosi cyn lleied o anhwylostod â phosib. Ond nid yw bob amser yn bosib dal trê'n cysylltu os yw trenau eraill yn hwyr, oherwydd rhaid i ni leihau'r oedi cyffredinol i'r rhan fwyaf o bobl. Gwneir pob ymdrech i sicrhau bod trenau cysylltu 'olaf y diwrnod' yn cael eu dal yn ôl ac y bydd trê'n arall ar gael i chi o fewn yr awr ar adegau eraill. Cofiwch roi gwybod i'r Tocynnwr ar eich trê'n

os bydd trenau'n hwyr ac rydych yn ceisio dal trên cysylltu. Bydd y Tocynnwr yn cysylltu â'n Canolfan Reoli i leihau unrhyw effaith ar eich siwrne. are subject to delay and you are trying to make a

Gwasanaethau arlwyo ar drenau

Lle bo hynny'n bosib, mae gwasanaeth arlwyo wrth eich sedd ar gael ar lawer o siwrneiau pellter hir, yn gweini cynhyrchion lleol fel diodydd poeth ac oer, brechdanau a byrbrydau eraill. Nodir trenau sy'n darparu'r gwasanaeth hwn yn yr amserlen boced briodol gyda symbol troli. Os nad yw gwasanaeth arlwyo ar-y-trên ar gael, er ei fod wedi'i hysbysebu, byddwn yn rhoi gwybod i gwsmeriaid yn yr orsaf cyn y siwrne, cyn gynted â phosib.

Cwsmeriaid sydd angen cymorth ychwanegol arnynt

Rydym wedi ymrwymo i roi cymorth i gwsmeriaid sydd angen cymorth ychwanegol arnynt ar y siwrne; gallwch archebu hyn drwy ein gwefan neu drwy gysylltu â'n hadran Cysylltiadau Cwsmeriaid. O 31 Mawrth 2020 ymlaen, byddwn yn cyflwyno ap Cymorth i Deithwyr i wneud cymorth ar y siwrne'n haws wrth deithio ar ein gwasanaethau.

Defnydd o Gymraeg a Saesneg

Rydym wedi ymrwymo i ddarparu gwybodaeth yn Gymraeg a Saesneg. Darparwn y gwasanaethau dwyieithog canlynol yng Nghymru:

- Wrth ymateb i lythyrau, e-byst, ffurflenni sylwadau a hawlio iawndal (ac eithrio atebion drwy sianeli gwerthu trydydd parti)
- Wrth ateb galwadau ffôn i'n hadran Cysylltiadau Cwsmeriaid
- Gwybodaeth amserlen – drwy Wasanaeth Ymholiadau Cymraeg National Rail Enquiries (NRE)
- Arwyddion mewn gorsafoedd – bydd yr holl arwyddion mewn gorsafoedd yng Nghymru'n ddwyieithog erbyn 1 Ebrill 2023

- Deunydd hyrwyddo, gan gynnwys amserlenni poced a llawlyfrau gwasanaeth
- Cyhoeddiadau i deithwyr mewn gorsafoedd ac ar drenau, gan gynnwys cyhoeddiadau ad-hoc lle bo hynny'n ymarferol
- Gwefan TfW (ac eithrio rhai bwletinâu gwybodaeth byw a thrwy drydydd partion)
- Twitter ac wrth ymateb i negeseuon trydar ar Twitter TfW
- Staff sy'n cael cyswllt wyneb yn wyneb â chwsmeriaid wrth ddelio ag ymholiadau yn Gymraeg, lle bo hynny'n bosib. Gall pobl adnabod y staff yma oddi wrth gortyn Cymraeg oren o gwmpas y gwddf. Byddwn yn cyflwyno hyfforddiant iaith Gymraeg fydd ar gael i holl staff ein gwasanaethau yn ystod blwyddyn gyntaf y contract.

02 PRYNU EICH TOCYN

Y pris isaf ar gael

Byddwn bob tro'n cynnig y pris isaf sydd ar gael i chi pan brynwch docyn drwy ein gwefan, ap, mewn gorsafoedd, ar fwrdd y trên os na allwch brynu tocyn ymlaen llaw neu drwy ein peiriannau tocynnau. Byddwn yn rhoi manylion cywir, amserol a'r prisiau diweddaraf i chi ar adeg prynu'r tocyn, i'ch helpu i adnabod ein prisiau rhataf fel y gallwch brynu'r tocyn mwyaf priodol ar gyfer eich siwrne.

Os prynwch docyn a darganfod wedyn y gallech fod wedi prynu tocyn rhatach ar gyfer yr un siwrne, bydd gennych hawl i dderbyn ad-daliad o'r gwahaniaeth o dan ein haddewid Pris Isaf Ar Gael o fewn 28 diwrnod i'r dyddiad teithio ar eich tocyn. Dylech gysylltu â'r adran Cysylltiadau Cwsmeriaid drwy e-bost neu lenwi gwe-ffurflen gyda chopi o'r tocyn trên neu gadarnhad o'r pryniant.

Is-ddeddfau Rheilffyrdd

O dan Is-ddeddfau Rheilffyrdd, dylech bob amser brynu tocyn cyn byrddio trê'n, lle mae cyfleusterau i brynu tocyn ar gael, ond os na allwch wneud hynny yn yr orsaf dylech fyrddio'r trê'n a phrynu tocyn gan y Tocynnwr. Mae Amodau Teithio National Rail yn cadarnhau bod y tocyn y byddwch yn ei dalu yn ystod siwrne'r un fath â phe byddech wedi'i brynu mewn gorsaf.

Ffyrdd eraill o brynu tocyn

Mae digon o ffyrdd hawdd o brynu tocyn ar gyfer eich siwrne:

Ar ein gwefan

Efallai y bydd yn haws i chi brynu eich tocyn ar-lein cyn teithio. Gallwch gael tocynnau oddi ar ein gwefan drwy un o'r ffyrdd canlynol:

- Ffôn symudol – drwy fersiwn symudol o'n gwefan neu drwy ein ap
- Drwy gasglu tocyn o unrhyw beiriant tocynnau 15 munud ar ôl ei archebu, neu o swyddfa docynnau mewn gorsaf, ddwy awr ar ôl archebu tocyn (gan ddibynnu ar oriau agor)
- Drwy ei argraffu yn eich cartref (dim ond mathau arbennig o docyn)
- Drwy'r post (dosbarth cyntaf, a chaniatáu pum diwrnod gwaith i'w dderbyn)

Cofiwch – wrth brynu eich tocynnau ar-lein, bydd angen i chi holi am y dull casglu ac ydy'r orsaf sydd gennych mewn golwg i nôl y tocyn ohoni'n gallu dosbarthu "tocynnau wrth adael".

Os dewiswch gasglu eich tocyn o swyddfa docynnau neu beiriant tocynnau, cofiwch y bydd angen cerdyn credyd neu ddebyd arnoch yn yr un enw ag y gwnaethoch archebu'r tocyn, a hefyd eich cyfeirif casglu tocyn.

Drwy'r ap cwsmeriaid

Dyma'r ffordd fwyaf hawdd a hwylus o brynu tocyn gyda thocynnau sengl, dwy-ffordd, multi-flex (drwy ffôn symudol yn unig) a thocynnau ymlaen llaw ar gael i'w prynu a'u lawrlwytho i'ch ffôn symudol drwy broses gwbl ddi-dor.

Dros y ffôn

Drwy ffonio'r rhif a roddir o dan 'Cysylltu' yn y ddogfen hon, gallwch ddewis rhwng casglu eich tocyn o swyddfa docynnau mewn gorsaf neu o beiriant tocynnau neu drwy'r Post Dosbarth Cyntaf.

Yn yr orsaf

Rhestrir y gorsafoddedd sydd â swyddfeydd tocynnau yn Atodiad 1. Dangosir amseroedd agor swyddfeydd tocynnau ac adegau prysur iawn yn glir ym mhob gorsaf gyda staff, ynghyd â gwybodaeth am sut i brynu tocyn y tu allan i'r oriau hyn. Bydd digon o staff wedi'u cyflogi mewn swyddfeydd tocynnau fel na fydd raid i chi aros am fwy na phum munud ar adegau prysur, a thri munud ar adegau eraill. Archwiliwn ein hamseroedd ciwio am docyn yn rheolaidd i sicrhau ein bod yn cwrdd â'r ymrwymiad hwn a chyhoeddir ein perfformiad ar ein gwefan ac yn yr Adroddiad Cwsmeriaid.

O beiriant tocynnau (TVM)

Rhestrir y gorsafoddedd sydd â pheiriannau tocynnau yng nghefn y ddogfen hon (Atodiad 2). Dangosir y gwahanol docynnau y gellir eu prynu drwy TVM yn glir ar bob peiriant, gan gynnwys tocynnau tymor wythnosol a misol. I brynu unrhyw fath arall o docyn, rhaid prynu o swyddfa docynnau, ar ein gwefan (Atodiad 1a ac 1b) neu ar fwrdd y trê'n.

Os gallwch dalu ond ag arian parod a dim ond cardiau y mae'r peiriant tocynnau'n ei dderbyn, ac nid oes swyddfa docynnau ar agor yn yr orsaf lle'r ydych yn cychwyn eich siwrne, rhaid i chi ofyn i'r Tocynnwr ar fwrdd y trê'n am gael prynu tocyn cywir i'ch siwrne.

Ar fwrdd y trê

Rhaid i chi geisio prynu tocyn o beiriant tocynnau neu swyddfa docynnau cyn mynd ar y trê. Os na allwch brynu tocyn cyn mynd ar y trê, cofiwch brynu un gan y Tocynnwr ar y trê. Gall pob Tocynnwr dderbyn arian parod, cardiau credyd a debyd, gwarantau teithiau trê a thalebau teithio National Rail, a rhoi disgownt gyda cherdyn rheilffordd lle bo'n berthnasol.

Drwy wefannau trydydd parti

Gallwch hefyd brynu tocyn drwy wefannau trydydd parti. Efallai y bydd angen talu ffi i archebu'r tocynnau hyn. .

Asiantau teithio National Rail

Mae tocynnau hefyd ar gael gan asiantau teithio a benodir gan National Rail.

Cynllun Ffioedd Cosb

O 31 Ionawr 2019 ymlaen, byddwn yn rhedeg Cynllun Ffioedd Cosb ar bob gwasanaeth rhwng Birmingham a'r Amwythig. Os nad oes gennych docyn neu bermit dilys i deithio, ac yn byrddio trê mewn gorsaf lle mae cyfleusterau prynu tocynnau, gallech orfod talu Ffi Gosb o £20 neu ddwywaith pris tocyn sengl llawn i'r orsaf nesaf lle bydd y trê yn stopio, pa bynnag bris sydd fwyaf.

Gatiau tocyn

Mae gan rai o'n gorsafoedd gatiau tocyn awtomatig. Rhoddir rhestr lawn yn Atodiad 2. Maen nhw'n cynnwys gatiau lletach i deithwyr mewn cadeiriau olwyn ac eraill na fedrant ddefnyddio'r gatiau arferol. Os nad oes staff wrth y gatiau, byddant ar agor yn barhaus i fynd drwydynt. Os oes angen i chi gadw eich tocyn, cofiwch ofyn i'r staff, dangos eich tocyn iddynt wrth adael a byddant yn agor y gatiau i chi.

03 AD-DALU AC IAWNDAL

Ad-dalu

Os ydych wedi newid eich meddwl ac yn penderfynu peidio â theithio: Gallwch wneud cais am ad-daliad, os yw'r math o docyn yn caniatáu hynny. Ni fyddwn yn codi ffi weinyddol o £10 am ad-dalu pris tocyn a brynwyd drwy ein gwefan neu ap ffôn symudol. Ar gyfer tocynnau a brynwyd drwy sianeli eraill, bydd angen talu ffi weinyddol.

Rhaid hawlio ad-daliad o fewn 28 diwrnod ar ôl i'r tocyn ddod i ben fan hwyraf. Cofiwch ddychwelyd eich tocyn i unrhyw swyddfa docynnau neu anfon eich tocyn i'r adran Cysylltiadau Cwsmeriaid (manylion yng nghefn y ddogfen hon) i gael ad-daliad. Os ydych wedi defnyddio rhan o'ch tocyn, byddwn yn tynnu'r elfen a ddefnyddiwyd allan o'r tocyn cyn codi'r ffi weinyddol.

Cofiwch nad oes ad-daliad gyda thocynnau Ymlaen Llaw. Fodd bynnag, os prynsoch docyn Ymlaen Llaw ac mae eich trê yna'n cael ei ganslo neu ei oedi, neu os gwnaethoch golli eich trê oherwydd oedi ar wasanaeth trê arall, bydd staff yn eich helpu i barhau gyda'ch siwrne. Os penderfynwch beidio â theithio oherwydd yr oedi, gallwch hawlio ad-daliad ar unrhyw docyn na ddefnyddiwyd heb orfod talu ffi weinyddol.

Os oes gennych docyn Anytime ac eisiau hawlio ad-daliad, ond nid ydych wedi casglu eich tocyn eto, ffoniwch y gwerthwr a werthodd y tocyn i chi. Cewch fanylion am sut i hawlio ad-daliad gan swyddfa docynnau.

Os yw eich trê wedi'i oedi a phenderfynwch beidio â theithio: Os yw'r trê yr oeddech am fynd arno'n cael ei ganslo, oedi neu os na fyddai wedi anrhydeddu eich sedd gadw, a chithau'n penderfynu peidio â theithio, mae gennych hawl i hawlio ad-daliad llawn gan werthwr y tocyn, heb orfod talu ffi weinyddol, os byddwch yn hawlio o fewn 28 diwrnod i'r dyddiad y daw'r tocyn i ben. Mae hyn yn berthnasol i bob tocyn, gan gynnwys tocynnau Ymlaen Llaw, a hefyd os ydych wedi cychwyn eich siwrne ond yn methu ei gorffen

oherwydd oedi neu ganslo ac yn gorfod dychwelyd i'ch man cychwyn. Rhaid derbyn unrhyw hawliad am ad-daliad o fewn 28 diwrnod i'r dyddiad y daw eich tocyn i ben a byddwn ond yn ei ystyried lle dangosir y tocyn gwreiddiol neu sgrinlun o docyn ffôn symudol. Nid yw hyn yn effeithio ar unrhyw hawl neu rwymedi cyfreithiol y byddai gennyh fel arall o dan Ddeddf Hawliau Defnyddwyr 2015.

<p>Os nad oes angen eich Tocyn Tymor arnoch mwyach ac rydych eisiau ad-daliad.</p>	<p>Dylech ei ddychwelyd i'r swyddfa docynnau lle prynsoch y tocyn. Os prynsoch y tocyn o TVM, dylech ei ddychwelyd i'r orsaf agosaf sydd â staff. Ni fydd ad-daliad Tocyn Tymor yn cael ei brosesu tra byddwch yn aros; bydd yn cael ei bostio atoch cyn gynted â phosib.</p>
<p>Os symudwch i dŷ newydd neu os newidiwch eich man gwaith, gallwch wneud cais i gyfnewid unrhyw Docyn Tymor sydd ag o leiaf 7 diwrnod ar ôl arno, am un sydd â'r un dyddiad dod i ben ond ar gyfer eich dosbarth neu siwrne newydd.</p>	<p>Gelwir hyn yn docyn cyfnewid (changeover). Gallwch wneud cais am docyn cyfnewid yn y swyddfa docynnau lle cawsoch y tocyn gwreiddiol neu mewn unrhyw orsaf sy'n berthnasol i'r siwrne newydd. Bydd y Tocyn Tymor newydd yn dechrau ar y diwrnod ar ôl iildio eich tocyn gwreiddiol.</p>
<p>Os oes gennyh Docyn Tymor ac oherwydd salwch ni allwch deithio am dros 4 wythnos, gallwch ofyn am ad-daliad rhannol disgrisiynol am yr amser hwnnw.</p>	<p>Dylech ei ddychwelyd i'r swyddfa docynnau lle prynsoch y tocyn. Wrth asesu cais, gallwn ofyn am gael gweld dogfennau ategol.</p>

Os yw eich Tocyn Tymor yn cael ei golli neu ei ddwyn:
Os prynsoch eich tocyn ar-lein (o Tfrail.wales), ffoniwch ni ar 3333 211 202 a byddwn yn hapus i roi tocyn arall i chi. Os prynsoch eich tocyn mewn gorsaf, dylech fynd yn ôl i'r orsaf honno lle bydd aelod o staff yn hapus i roi tocyn arall i chi. Bydd yn rhaid talu tâl gweinyddol o £10 a bydd angen i chi brynu tocyn am y diwrnodau y byddwch heb eich Tocyn Tymor.

Dylech adrodd Tocyn Tymor wedi'i golli neu ddwyn i un o'n swyddfeydd tocynnau cyn gynted ag y gallwch. Neu os prynsoch eich tocyn ar-lein gyda ni, ffoniwch ni ar **03333 211 202**.

Dylech hefyd adrodd unrhyw ddwyn i'r heddlu. Os yw eich tocyn yn ddilys am fis neu fwy, byddwn yn rhoi un arall i chi. Er na chyfyngir ar faint o docynnau dyblyg y gallwch eu hawlio, bydd gwiriadau ychwanegol yn cael eu gwneud ar gyfer ail docyn dyblyg ac unrhyw rai eraill mewn cyfnod o 12 mis.

Codwn ffi weinyddol o £10 am docynnau dyblyg. Cofiwch na roddir ad-daliad na thocyn arall am Docynnau Tymor wythnosol sy'n cael eu colli, eu dwyn neu eu difetha. Am fwy o fanylion ewch i nationalrail.co.uk.

Iawndal – Taliadau Oedi

Rydyn ni'n cydnabod, mewn amgylchiadau lle'r ydych wedi profi oedi, y byddwn yn cynnig iawndal teg a phriodol. Mae'r adran yma'n disgrifio ein polisi iawndal. Byddwn yn hysbysebu ein polisi iawndal yn glir ar ein gwefan, ar bosteri mewn gorsafoedd a thrwy gyhoeddiadau mewn gorsafoedd ac ar drenau.

Taliadau Oedi

Mae Taliadau Oedi (Delay Repay) yn seiliedig ar yr amser y dylech fod wedi cyrraedd gorsaf eich cyrchfan derfynol, nid ar yr oedi i unrhyw drên penodol. Er enghraifft, efallai bod eich trên ond 10 munud yn hwyr ond o'r herwydd fe wnaethoch golli eich trên cysylltu a bu'n rhaid i chi aros am awr neu fwy am y trên nesaf. Os cafodd eich trên ei ganslo, mae angen i ni wybod amser y trên arall y gwnaethoch deithio arno.

A oes gen i hawl i Daliad Oedi?

Byddwn yn cynnig iawndal i chi o dan ein cynllun Taliadau Oedi os gwnaethoch brofi oedi o dros 30 munud neu fwy. O 31 Ionawr 2019 ymlaen, bwriadwn gyflwyno Taliadau Oedi 15 (Delay Repay 15), sy'n talu iawndal am oedi o 15 munud neu fwy. Bydd y cynllun yn berthnasol i bob math o docyn, gan gynnwys Tocynnau Tymor.

Iawndal drwy ein cynllun Taliadau Oedi

- 14 Hydref 2018 tan 30 Ionawr 2019

Amser oedi	Iawndal
30 – 59 munud	50% o gost y tocyn sengl neu 50% o gost y rhan berthnasol* o'r tocyn dwy-ffordd am oedi rhwng 30 a 59 munud.
60 – 119 munud	100% o gost y tocyn sengl neu 100% o gost y rhan berthnasol* o'r tocyn dwy-ffordd am oedi rhwng 60 a 119 munud.
120 munud neu fwy	100% o gost y tocyn sengl neu 100% o gost y tocyn dwy-ffordd (hynny yw, y ddwy siwrne) am oedi o 120 munud neu fwy.

Iawndal drwy ein cynllun Taliadau Oedi

- o 31 Ionawr 2019 ymlaen

Rydyn ni'n gwella'r iawndal sydd ar gael i gwsmeriaid o'r 31 Ionawr 2019 ymlaen.

Amser oedi	Iawndal
15 – 29 munud	25% o gost y tocyn sengl neu 25% o gost y rhan berthnasol* o'r tocyn dwy-ffordd am oedi rhwng 15 a 29 munud.
30 – 59 munud	50% o gost y tocyn sengl neu 50% o gost y rhan berthnasol* o'r tocyn dwy-ffordd am oedi rhwng 30 a 59 munud.
60 – 119 munud	100% o gost y tocyn sengl neu 100% o gost y rhan berthnasol* o'r tocyn dwy-ffordd am oedi rhwng 60 a 119 munud.
120 munud neu fwy	100% o gost y tocyn sengl neu 100% o gost y tocyn dwy-ffordd (hynny yw, y ddwy siwrne) am oedi o 120 munud neu fwy.

Rhaid i ni dderbyn pob hawliad am iawndal o fewn 28 diwrnod i chi fod wedi cwblhau eich siwrne.

Os bydd un o'n trenau'n rhedeg yn hwyr neu'n cael ei ganslo, ac o'r herwydd rydych yn cyrraedd gorsaf eich cyrchfan 30 munud neu fwy'n hwyr (15 munud yn hwyr o'r 31 Ionawr 2019 ymlaen), gallwch hawlio Taliad Oedi. Rhaid i chi fod â thocyn dilys am y siwrne y byddwch yn hawlio iawndal ar ei chyfer. Nid yw hyn yn effeithio ar unrhyw hawl neu rwymedi cyfreithiol y byddai gennych fel arall o dan Ddeddf Hawliau Defnyddwyr 2015.

Taliadau Oedi – Tocynnau Tymor

Os oes gennych docyn tymor, byddwn yn talu iawndal am unrhyw siwrne lle profwyd oedi gyda'n gwasanaethau, drwy ein cynllun Taliadau Oedi. Mae hyn yn gynt ac yn haws na chynlluniau iawndal blaenorol. Bydd gwerth pob hawliad am bob siwrne unigol yn seiliedig ar y tabl canlynol ac ar y lefelau iawndal sy'n berthnasol i docynnau sengl. Os oedd eich siwrne cyn 14 Hydref 2018, cysylltwch â staff ein swyddfeydd tocynnau am fwy o fanylion am sut i hawlio ad-daliad.

Gwerth pob siwrne gyda Thocyn Tymor

- Cost flynyddol y tocyn wedi'i rhannu â 464
- Cost fisol y tocyn wedi'i rhannu â 40
- Cost wythnosol y tocyn wedi'i rhannu â 10

Unwaith y byddwn wedi ymchwilio i'ch hawliad a chanfod y rheswm am yr oedi, byddwn yn talu'r iawndal sy'n ddyledus i chi o fewn 14 diwrnod i'w gytuno.

Taliadau Oedi – Amserlen Frys

Os cyflwynwn amserlen frys ac mae'r manylion llawn ar ein gwefan y diwrnod cynt, bydd eich hawl i iawndal 'Taliadau Oedi' fel arfer yn cael ei mesur yn erbyn yr amserlen ddiwygiedig.

Hawlio iawndal

Pan fydd yr oedi'n digwydd, lle gallwn byddwn yn trydar dolenni i'r gwasanaeth Taliadau Oedi a bydd yr orsaf a'r tîm ar-y-trên yn gwneud cyhoeddiadau i'ch hysbysu o'ch hawl a'r ffordd gyflymaf o hawlio iawndal. Byddwch hefyd yn gallu cael gafael ar ffurflen Taliad Oedi yng ngorsaf eich cyrchfan neu drwy ofyn i aelod o staff ar-y-trên. Bydd fel arfer yn gynt a haws gwneud cais ar-lein neu drwy'r ap oherwydd ni fydd angen postio dim atom. Gallwch hawlio drwy unrhyw un o'r dulliau canlynol:

Dull	Sut i hawlio	Beth sydd angen ei anfon atom
Ar ein gwefan	Lienwi ein gwe-ffurflen ar-lein neu lawrlwytho eich ffurflen hawlio rhadost oddi ar ein gwefan.	Llun ffotograff clir a darllenadwy o'ch tocyn.
Ein ap	Mae ein ap cwsmeriaid yn cysylltu'n uniongyrchol i'n gwe-ffurflen ar-lein.	Llun ffotograff clir a darllenadwy o'ch tocyn.
Ffurflen iawndal	Mae ffurflenni hawlio rhadost ar gael o'n gorsafodd gyda staff, ar fwrdd ein trenau a chan y staff ar-y-trên neu gan yr adran Cysylltiadau Cwsmeriaid. Os byddwch yn profi oedi, bydd ein staff yn dosbarthu ffurflenni hawlio ar y trên ac yn yr orsaf.	Cofiwch anfon eich tocyn gwreiddiol atom. Gofynnwn i chi gadw eich tocyn gyda chi ar ôl y siwrne i hawlio am yr oedi, felly gofynnwch i un o staff y gartiau tocynnau adael i chi fynd drwy'r gartiau. Os oes gennych docyn tymor sy'n dal i fod yn ddilys, bydd copi o'r tocyn yn dderbyniol.
Ysgrifennwch atom	Ysgrifennwch atom yn ein cyfeiriad rhadost o dan y Manylion Cyswilt ar ddiwedd y ddogfen hon.	

Os nad yw eich tocyn gennych mwyach, gallwn dderbyn prawf arall o'ch siwrne, e.e. eich cadarnhad archebu tocyn.

O 13 Hydref 2018 ymlaen byddwn yn cyflwyno porth ar-lein ynghyd ag ap cwsmeriaid newydd o fis Hydref 2019 ymlaen, i'w gwneud yn haws i chi hawlio am oedi.

Ffurflenni iawndal

Mae iawndal yn cael ei dalu drwy un o'r dulliau canlynol; rhowch wybod i ni sut y byddech yn hoffi i ni eich talu pan fyddwch yn hawlio.

- Trosglwyddiad Banc – talu'n syth i mewn i'ch cyfrif banc. Byddwn yn gofyn i chi am Rif ac Enw'r Cyfrif a Chod Didoli fel rhan o ddelio â'ch hawliad drwy system ddiogel.
- Cerdyn Credyd – byddwn yn gofyn i chi am fanylion y cerdyn credyd yr ydych eisiau i ni dalu'r iawndal iddo fel rhan o ddelio â'ch hawliad drwy system ddiogel.
- Talebau teithio National Rail - Mae'r rhain yn ddilys am 12 mis i'w defnyddio i dalu am siwrneiau trên ar draws rhwydwaith National Rail o'n swyddfeydd tocynnau.
- Arian parod – gallwch gyfnewid talebau teithio National Rail am arian parod mewn unrhyw swyddfa docynnau TfW (rhestr yn Atodiad 1a) o fewn tri mis i'w dyddiad cyhoeddi. Bydd angen i chi ddangos prawf adnabod sy'n cynnwys eich llofnod, e.e. cerdyn banc, trwydded yrru neu basbort.
- Rhoi i elusen o Gymru – opsiwn i roi eich iawndal i elusen o Gymru o'ch dewis.

Iawndal am beidio ag anrhydeddu seddi cadw

Mae seddi cadw ar gael ar lawer o'n gwasanaethau pellter hir, yn ddi-dâl. Os na allwn anrhydeddu eich sedd gadw am unrhyw reswm, dylech gael gair â'r Tocynnwr ar y trên a bydd yn ceisio dod o hyd i sedd arall i chi ar y trên. Os nad yw hyn yn bosib ac mae'n rhaid i chi sefyll am dros 15 munud o'r siwrne, gofynnwch i'r Tocynnwr glustnodi eich tocyn.

Gallwch anfon eich tocyn wedi'i glustnodi, a manylion eich siwrne, i'r adran Cysylltiadau Cwsmeriaid a byddwn yn talu iawndal o 5% pris tocyn sengl neu ran berthnasol o docyn dwy-ffordd am bob 15 munud y byddwch wedi gorfod sefyll, hyd at uchafswm cost eich tocyn. Bydd hefyd angen i chi ddweud wrthym sut yr hoffech i ni dalu eich iawndal. Wele'r adran "Sut y bydd fy iawndal yn cael ei dalu?" am yr opsiynau. Nid yw hyn yn effeithio ar unrhyw hawl neu rwymigi cyfreithiol y byddai gennych fel arall o dan Ddeddf Hawliau Defnyddwyr 2015.

05 EICH SIWRNE

Ein gwasanaethau newydd a gwell

Isod rhestrir y gwasanaethau sy'n rhedeg ar hyn o bryd, a'r cyrchfannau newydd fydd ar gael i gynnig mwy a gwell gwasanaethau trên a threnau cysylltu:

- Llwybrau rheilffyrdd trefol Cymoedd De Cymru, Bro Morgannwg a Chaerdydd, gan gynnwys gwasanaethau i dref Glyn Ebwy;
- Gwasanaethau o Birmingham International i Aberystwyth;
- Gwasanaethau ar reilffordd Arfordir y Cambrian i Bwllheli;
- Gwasanaethau o Gaer i Crewe;

- Gwasanaethau o Birmingham International i Ogledd Cymru;
- Gwasanaethau o Gaergybi a Llandudno ar hyd arfordir Gogledd Cymru i Fanceinion, Maes Awyr Manceinion a Crewe;;
- Gwasanaethau o Landudno i Flaenau Ffestiniog;
- Gwasanaethau o Gaerdydd i Gaergybi;
- Gwasanaethau o Faesteg i Gaerloyw a Cheltenham Spa;
- Gwasanaethau o Dde a Gorllewin Cymru i Fanceinion;
- Gwasanaethau ar "Reilffordd Calon Cymru" o Abertawe i'r Amwythig;
- Gwasanaethau o Abertawe i Aberdaugleddau, Doc Penfro a Harbwr Abergwaun;
- Gwasanaethau newydd o Gaer i Liverpool Lime Street heibio Runcorn o 2019 ymlaen;
- Gwasanaethau newydd o Orsaf Ganolog Caerdydd i Lerpwl heibio Wrecsam, o fis Rhagfyr 2022 ymlaen;
- Gwasanaethau newydd o Landudno i Lerpwl o fis Rhagfyr 2022 ymlaen.

06 CYRRAEDD YR ORSAF



Teithio llesol

O fis Ebrill 2019 ymlaen, bydd ein cronfa Teithio Lles £1.5m yn gwella cerdded, e.e. gwelliannau arwyddion, goleuadau a beicio e.e. rhaciau beics gwell, i ac o'n gorsafodded. Rhoddir mwy o fanylion am y cyfleusterau sydd eisoes ar gael yn ein gorsafodded ar ein gwefan. Bydd llwybrau beicio a cherdded dynodedig yn helpu i wella mynediad at orsafodded gan annog ein cwsmeriaid i deithio mewn ffyrdd gwahanol a chefnogi Cymru sy'n fwy cyfrifol yn fyd-eang.



Yn y car

Rhoddir nifer y llefydd parcio, a'r llefydd parcio perthnasol ym mhob gorsaf, ar ein gwefan. Byddwn yn creu 1,500 o lefydd parcio ychwanegol dros gyfnod y contract.



Beics ar drenau

Rhoddir manylion am ein cyfleusterau i feics, a faint o lefydd beics sydd ar bob trê, yn ein taflen 'Cycling by Train' sydd ar gael o'n gwefan, o'n gorsafodded gyda staff ac o'r adran Cysylltiadau Cwsmeriaid. Ar gyfer rhai gwasanaethau (yn y llawlyfrau amserlen) rhaid archebu lle ymlaen llaw ar gyfer beics, drwy gysylltu â'r adran Cysylltiadau Cwsmeriaid. Ni chodir tâl am gadw lle ar gyfer beic.

Yn y gorsafoedd

Yng ngorsafoedd TfW gyda staff (Atodiad 1a), bydd ein staff yn rhoi cymorth ac yn ateb pryderon am eich siwrne, gan helpu gydag unrhyw ymholiad a allai fod gennych am ein gwasanaethau neu wasanaethau cwmnïau trenau eraill.

Bydd pob gorsaf yn dangos y wybodaeth ganlynol:

- enw a lleoliad y Rheolwr Gorsaf sy'n gyfrifol ynghyd â rhif ffôn ar gyfer cysylltu gyda ni
- lleoliad y ffôn cyhoeddus agosaf
- rhif ffôn National Rail Enquiries (NRE)
- manylion ar gyfer gwerthwyr tocynnau lleol
- manylion tacsis a gwasanaethau trafniadaeth gyhoeddus eraill
- trefniadau ar gyfer prynu tocyn ar y trêen neu dros y ffôn
- gwybodaeth am gyfarwyddiadau teithio
- amserlenni
- arweiniad i gwsmeriaid gyda nam ar eu symudedd
- trefniadau i deithwyr gael cwyno / gwneud sylwadau
- arrangements for passenger complaints / comments

Ysmygu

Ni chewch ysmygu yn unman ar unrhyw drên neu unrhyw un o orsafoedd Gwasanaethau Rheilffordd TfW. Mae hyn yn cynnwys e-sigarêts a fêpio.

Diogelwch pobl ac eiddo

Rydym wedi ymrwymo i redeg rheilffordd ddiogel a sicrhau bod adnoddau priodol ar gael i wneud hynny.

Gweithiwn mewn partneriaeth â Heddlu Trafnidiaeth Prydain, Network Rail ac awdurdodau lleol i wella diogelwch yn ein gorsafoedd, ar ein trenau ac yn ein meysydd parcio. I helpu i leihau troseddu ac argraffiadau o ddiffyg diogelwch, gweithredwn systemau CCTV ar drenau ac mewn gorsafoedd a byddwn yn cyflwyno pwyntiau cymorth ym mhob gorsaf erbyn 2023 fel bod un ar bob plattform.

Cofiwch roi gwybod i'n staff neu i BTP yn uniongyrchol, neu drwy'r pwyntiau cymorth, os gwelwch unrhyw ymddygiad amheus neu wrthgymdeithasol. Byddwn yn parhau i wella diogelwch ein gwasanaethau a bydd ein Rheolwr Achredu Gorsafoedd Diogel newydd yn rhoi mwy o wybodaeth am ein cynnydd drwy'r Adroddiad Cwsmeriaid neu ar ein gwefan.

Eiddo coll

Os collwch rywbeth mewn gorsaf neu ar drên, ffoniwch ni ar **0333 3211 202** neu drwy lenwi ffurflen ar-lein. Dylech lenwi bob rhan o'r ffurflen – mwya'n byd o fanylion y rhoddwch i ni am yr eitem a gollwyd, hawsa'n byd fydd i ni ddod o hyd i'r eitem. Byddwn yn anfon e-bost i gadarnhau derbyn eich ymholiad gan ymateb drwy e-bost os bydd angen mwy o fanylion arnom, neu os down o hyd i eitem sy'n debyg i'r un a gollwyd gennych.

Cedwir pob eitem eiddo coll yn ein swyddfa Eiddo Coll yng Ngorsaf Rheilffordd Casnewydd. Dylai cwsmeriaid adael hyd at 10 diwrnod gwaith o'r diwrnod y collir yr eitem a phryd y bydd yn cyrraedd y swyddfa hon ac yn cael ei chofnodi. Mae eitemau'n cael eu cadw am hyd at 12 wythnos cyn eu hanfon at elusennau. Mae'r Swyddfa Eiddo Coll yn cadw cofrestr o bopeth sy'n cael ei ddarganfod. Mwya'n byd o fanylion y gallwch ei roi am eitem, ble a phryd y cafodd ei cholli, hawsa'n byd y bydd ei hadnabod.

Mynediad heb stepiau'n bosbi i bob platform. Mae'n bosbi fod rampiau sy'n cydymffurfio a / neu lifftiau ar gael.

Mynediad rhannol: Mae'n bosbi fod mynediad i rai platformau drwy ddefnyddio rampiau sydd â gradiant bas i gymedrol; grisiau, croesfan droed ar draws y rheilffordd neu ddargyfeiriad hir rhwng y platformau. Efallai y bydd gradiant y ramp rhwng y tren a'r platform yn rhy serth hefyd i gael ei ddefnyddio. Dim parcio neu barcio cyfyngedig ar gael.

Nid yw'r orsaf yn addas i ddefnyddwyr cadeiriâu olwyn, defnyddwyr sgwter swyddol neu bobi sydd â lefel symudedd is. Mae mynediad i'r platformau drwy risiau neu rampiau serth.

Nid yw Gwasanaethau Rheilffyrdd Trafnidiaeth Cymru yn derbyn unrhyw gyfrifddeb am gamgymeriadau neu hepgoriadau yn y wybodaeth a gyhoeddiwyd. Mae Gwasanaethau Rheilffyrdd Trafnidiaeth Cymru yn cadw'r hawl i wneud newidiadau i'r gwasanaethau a'r cyfleusterau a amlinellir.

Step free access to all platforms, compliant access ramps and/or lifts may also be available.

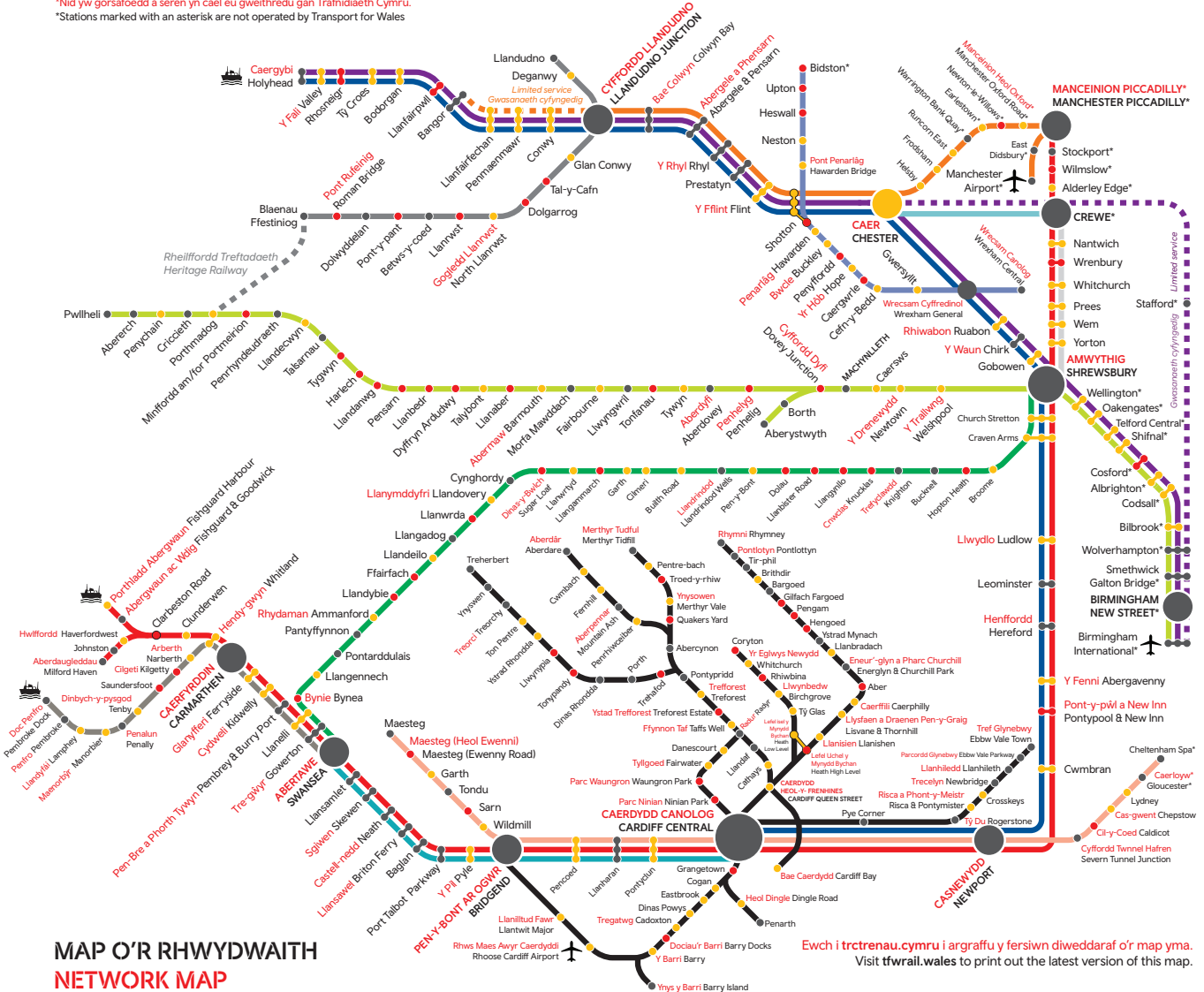
Partial access. Access to some platforms may involve ramps with shallow to moderate gradients, involve steps, use of a foot crossing across the railway or a long detour between platforms. The gradient of the ramp between the train and the platform may also be too steep to be deployed. No or limited parking available.

The station is not suitable for wheelchair users, powered mobility scooter users or persons with reduced mobility. Access to the platform(s) is via steps or steep access ramps(s).

Transport for Wales Rail Services accepts no liability for any errors or omissions in the information published. Transport for Wales Rail Services reserves the right to make changes to the services and facilities outlined.

*Nid yw gorsafodd a seren yn cael eu gweithredu gan Trafnidiaeth Cymru.
*Stations marked with an asterisk are not operated by Transport for Wales

- █ Gwasanaeth rhwng Gogledd a De Cymru North Wales South Wales Service
- █ Llinell y Mers Marches Line
- █ Llinell Arfordir y Cambrian Cambrian Line
- █ Llinell Calon Cymru Heart of Wales Line
- █ Llinell Arfordir Gogledd Cymru North Wales Coast Line
- █ Llinell Dyffryn Conwy Conwy Valley Line
- █ Llinell y Gororau Borderlands Line
- █ Llandudno i Mancinion Llandudno to Manchester
- █ Llinell Gorllewin Cymru West Wales Line
- █ Swanline Swanline
- █ Maesteg i Cheltenham Spa Maesteg to Cheltenham Spa
- █ Caer i Crewe Chester to Crewe
- █ Crewe i Amwythig Crewe to Shrewsbury
- █ Cymodd y De Cymru South Wales Valleys



MAP O'R RHWYDWAITH NETWORK MAP

Ewch i trctrenau.cymru i argraffu y fersiwn diweddaraf o'r map yma. Visit tfwrail.wales to print out the latest version of this map.

07 CWSMERIAID SYDD ANGEN CYMORTH YCHWANEGOL ARNYNT

Rydyn ni'n croesawu cwsmeriaid ag anableddau, sydd â nam ar eu symudedd neu sydd angen cymorth ychwanegol arnynt.

Mae "Making Rail Accessible: Guide to Policies and Practices" yn disgrifio'r trefniadau ar gyfer rheoli'r gwasanaethau a'r cyfleusterau y gallwch eu disgwyl wrth deithio gyda ni; mae ar gael ar ein gwefan, o'n gorsafoddedd gyda staff neu drwy ein ffonio.

Mae "Making Rail Accessible: Helping Older and Disabled Passengers" yn grynodeb o'n polisiâu ac yn rhoi rhestr lawn o orsafoddedd hygyrch gan egluro sut y gallwch archebu cymorth ymlaen llaw; mae ar gael ar ein gwefan, o'n gorsafoddedd gyda staff, neu drwy ein ffonio.

Ein hymrwymiad i gwsmeriaid sydd angen cymorth ychwanegol

Os cawn wybod am eich gofynion o leiaf 24 awr ymlaen llaw, gallwn drefnu'r gwasanaeth gorau posib i chi. Bydd hyn yn sicrhau, lle maen nhw ar gael, bod staff yn y lle iawn ac ar yr amser iawn i helpu. Fodd bynnag, rydyn ni'n hapus i gynorthwyo ar fwy o fyr rybudd os gallwn. Byddwn yn ystyried iawndal priodol os na fydd trefniadau a wnaed ymlaen llaw, ar gyfer teithio ar drên neu mewn gorsaf, yn cael eu darparu.

Gwasanaeth teithio gyda chymorth

Drwy archebu'r gwasanaeth hwn ymlaen llaw, gall cwsmeriaid hŷn ac anabl gadw sedd neu le i gadair olwyn ar drên ac archebu cymorth, er enghraifft i fyrddio neu ddod i lawr o drên, a phrynu tocynnau. Cofiwch archebu'n defnyddio un o'r dulliau cysylltu isod:

- Drwy'r wefan. Rydyn ni wedi cyflwyno opsiwn lle gallwch ofyn am gymorth fel rhan o archebu tocyn, drwy wefan TfW, fel nad oes raid i chi wneud galwad ffôn ar wahân.

- Dros y ffôn. Wele'r dudalen Manylion Cyswllt ar ddiwedd y ddogfen hon am fwy o fanylion

Mynediad i gadeiriau olwyn

Mae gan ein holl drenau a'n prif orsafoddedd rampiau i helpu gyda chadeiriau olwyn. Mae trenau gyda drysau llydan awtomatig a lle pwrpasol i gadeiriau olwyn ar gael ar bob gwasanaeth bron. Gallwn dderbyn cadeiriau olwyn hyd at 700mm o led a 1200mm o hyd ar bob un o'n trenau. Gallwch archebu lle i gadair olwyn ymlaen llaw drwy ein gwefan neu drwy ffonio i warantu bod lle ar gael, gydag uchafswm pwysau o 300kg yn cynnwys y defnyddiwr.

Sgwteri symudedd

Gallwch ddod â sgwteri symudedd ar ein trenau ar yr amod nad ydynt yn lletach na 700mm na'n hirach na 1200mm, gyda chylch troi o 900mm ar y mwyaf ac uchafswm pwysau o 300kg yn cynnwys y defnyddiwr.

Am fwy o fanylion am fynediad ar gyfer cadeiriau olwyn neu sgwteri symudedd, wele'r llyfryn 'Making Rail Accessible: Helping older and disabled passengers'.

Dolenni sain

Mae pob un o'n gorsafoddedd gyda staff (Atodiad 1a ac 1b) wedi eu ffitio â system dolenni sain.

Pobl gyda nam ar eu golwg

Mae manylion am wasanaethau ar gael mewn print bras ac ar dâp sain drwy ffonio ein hadran Cysylltiadau Cwsmeriaid.

Cŵn cymorth

Gall perchnogion cŵn cymorth hefyd fanteisio ar gynllun sy'n cynnig lle diogel o flaen sedd i sicrhau bod y ci'n gallu teithio'n gyffyrddus a diogel. Am fwy o fanylion wele'r llyfryn 'Making Rail Accessible: Helping Older and Disabled Passengers' neu drwy gysylltu â'r adran Cysylltiadau Cwsmeriaid.

Parcio

Mae gan faes parcio pob gorsaf, lle mae wyneb y llawr a lle'n caniatáu, le parcio dynodedig i ddalwyr Bathodyn Glas. Lle mae'r llefydd hyn o fewn y rhan o'r maes parcio lle codir tâl, rhaid talu'r ffi ddyddiol arferol am barcio car. Rhoddir rhestr lawn o'r manau parcio ar ein gwefan.

Gwella hygyrchedd y rhwydwaith

Byddwn yn cyflwyno Cyllideb Mân Waith o £250,000 i wella hygyrchedd mewn gorsafoedd, gyda mewnbwn gan y Panel Hygyrchedd. Bydd ein trenau newydd hefyd yn cael eu hadolygu gan ein Panel Hygyrchedd i sicrhau bod eu sylwadau'n cael eu hystyried yn y cam dylunio.

08 OS BYDD PETHAU'N MYND O'I LE

Os collwch neu anghofiwch eich tocyn neu gerdyn rheilffordd

Os ydych wedi byrddio trê'n heb y dogfennau angenrheidiol, fel eich tocyn, cerdyn rheilffordd neu brawf adnabod arall, ac nid ydyn ni wedi gallu cadarnhau dilysrwydd eich tocyn, efallai y bydd angen i'n tîm diogelu reffeniw roi Hysbysiad Tocyn Heb ei Dalu (UFN) i chi, sef anfoneb am y pris tocyn sy'n ddyledus. Ni fyddwn yn ei brosesu am 10 diwrnod i roi amser i chi gysylltu â ni gyda'r prawf angenrheidiol. Os na wnewch hyn o fewn 10 diwrnod, bydd angen i chi dalu'r UFN. Gallwch gysylltu â ni ar y manylion o dan "Hysbysiad Pwysig" / "Important Notice" ar wyneb yr UFN, neu gallwn brosesu eich UFN o unrhyw swyddfa Reilffordd TfW os dowch â'r dogfennau angenrheidiol gyda chi.

Os oes gennych gadarnhad archebu tocyn ac mae'r dderbynneb gennych, ond rydych wedi colli'r tocyn

Os ydych wedi colli eich tocyn trê'n ac ni allwn gadarnhau eich bod wedi prynu un, bydd yn rhaid i chi brynu tocyn newydd neu gallwn roi UFN i chi.

Bydd gennych 10 diwrnod i ddod o hyd i'ch tocyn coll neu bydd angen i chi dalu'r UFN.

Os ydych wedi colli neu anghofio'r cadarnhad archebu tocyn

Os oes gennych gopi o'ch cadarnhad archebu tocyn, ac o'ch tocyn teithio, a chymryd bod y tocyn yn ddilys gallwch deithio.

Gwybodaeth ar adegau o darfu ar wasanaeth

Ymrwymwn i roi gwybodaeth amserol, gywir a chyson, ac i ateb pryderon teithwyr, ar adegau o darfu, fel y gallwch wneud penderfyniadau teithio gwybodus. Byddwn yn cydymffurfio â gweithdrefnau a gytunwyd gan y diwydiant ar gyfer rhoi gwybodaeth i deithwyr ar adegau o darfu. Gweithiwn yn agos â Ffocws ar Drafnidiaeth i helpu i wella eich profiad yn ystod unrhyw darfu disgwylidiedig neu annisgwyl. Mae rhai newidiadau i'n hamserlenni a gwasanaethau'n cael eu cynllunio ymlaen llaw (e.e. oherwydd gwaith peirianyddol neu ar adegau estynedig o dywydd drwg). Er y gwneir pob ymdrech i roi gwybod i chi'n llawn am newidiadau i'r amserlen, argymhellwn yn gryf eich bod yn cadarnhau manylion pob siwrne cyn teithio.

Eich diweddarau ymlaen llaw ynghylch tarfu disgwylidiedig

Bydd gwybodaeth amserlen ar gael drwy NRE chwe wythnos cyn dyddiad unrhyw newid i'r amserlen. Byddwn hefyd yn arddangos crynodeb o unrhyw newid sylweddol i'r wasanaeth trenau bedair wythnos cyn pob newid i'r amserlen. Yn achos gwaith peirianyddol ar fyr rybudd, rhoddir o leiaf saith diwrnod o rybudd o'r newid i'r amserlen a cheisiwn sicrhau bod cyn lleied â phosib o darfu oherwydd gwaith peirianyddol.

Gwybodaeth amser-real am y gwasanaeth trenau

Gallwch wirio gwybodaeth amser-real a chael gwybod mwy am y gwasanaethau gwybodaeth byw a gynigiwn ar ein gwefan neu drwy lawrlwytho'r ap o'ch ffôn clyfar neu lechen.

- Y Wefan a'r Ap: Mae ein "Bwrdd yr Enfys" yn defnyddio system goleuadau traffig; Coch = oedi difrifol, Oren = ychydig o oedi, a Gwyrdd = gwasanaeth da a diweddar rheolaidd.
- I ddefnyddio JourneyCheck dewiswch y llwybr yr ydych yn teithio arno o'r bwrdd gwasanaeth amser-real ar ein tudalen gartref. Mae'r we-dudalen yma'n rhoi manylion amser-real am ein gwasanaethau trên a chyfleusterau, ac ar gael o'n gorsafoedd gyda staff neu drwy gyfleusterau ein gorsafoedd.
- Gorsafoedd a Threnau: Bydd sgriniau gwybodaeth i gwsmeriaid yn arddangos gwybodaeth am oedi a chanslo.

Oedi i'n gwasanaethau

Os bydd oedi'n digwydd ar ôl i'ch siwrne drên gychwyn, byddwn yn ceisio:

- rhoi gwybodaeth amserol sy'n ateb eich pryderon
- rhoi gymaint o wybodaeth â phosib ar y trên ei hun
- ar ôl awr o oedi, yn rhoi diodydd di-alcohol am ddim i chi, lle mae cyfleusterau bwyd a diod ar gael ac os oes stoc ar gael
- yn eich hysbysu drwy gyhoeddiad ar-y-trên o'ch hawl i iawndal
- yn sicrhau y cyrhaeddwch y gyrchfan a enwir ar eich tocyn
- yn trefnu trafndiaeth arall i chi mewn rhai amgylchiadau

- yn trefnu llety dros nos neu drafnidiaeth i fynd adref mewn rhai amgylchiadau
- yn eich cael yn ôl i orsaf briodol os nad yw eich siwrne'n bosib
- yn ail-ddilysu eich tocyn i deithio ar ddiwrnod arall os dymunwch

09 CODI SAFONAU AR EICH CYFER

Metro De Cymru

Byddwn yn cyflwyno cynllun newydd Metro De Cymru fel rhan o drawsnewid teithio yng Nghaerdydd a'r Cymoedd. O 2023 ymlaen, bydd Metro De Cymru'n darparu stoc gerbydau newydd gyda mynediad lefel rhwng y platform a'r tram i ddarparu system fwy modern a rheolaidd er mwyn gallu teithio'n hawdd a hwylus o gwmpas De-Ddwyrain Cymru. Os ydych yn byw yng nghyffiniau'r gwaith i adeiladu Metro De Cymru ac mae'n effeithio arnoch, cysylltwch â'r adran Cysylltiadau Cwsmeriaid, fydd yn gwneud eu gorau i ddatrys y broblem.

Cyfundrefn Ansawdd Gwasanaethau

Fel rhan o'n hymrwymiad i wella safonau cyflwyno ar drenau ac yn ein gorsafoedd, rydyn ni wedi sefydlu cyfundrefn rheoli Ansawdd Gwasanaethau newydd. I chi, mae hyn yn golygu gorsafoedd a threnau glanach a chyfleusterau sy'n gweithio'n iawn ac, os ydynt yn torri, byddwn yn eu trwsio mewn amser rhesymol. I sicrhau ein bod yn cyflawni'r ymrwymiad hwn, ar wahân i fuddsoddi mewn mwy o wasanaethau glanhau a chyfleusterau newydd a gwell, byddwn yn adrodd yn fisol ar ein cynnydd drwy'r wefan a'r Adroddiad Cwsmeriaid.

Sicrhau sedd

Cynlluniwn ein gwasanaethau fel y dylech, fel arfer, fod yn gallu eistedd er y bydd angen i chi efallai sefyll am gyfnod byr (hyd at 20 munud) ar adegau prysur iawn. Bydd posteri ar gael mewn rhai gorsafoedd i roi gwybod i chi pa mor brysur y disgwylir i'n wasanaethau fod ac rydyn ni'n gweithio i ddarparu'r wybodaeth yma drwy'r ap newydd ym mis Tachwedd 2019. Byddwn yn diweddar ymhellach ar hyn mewn fersiynau dilynol o'n Siarter Teithwyr. Cynigiwn wasanaeth seddi cadw ar y rhan fwyaf o'n trenau pellter hirach, gyda manylion yn ein hamserlenni poced sydd ar gael o'n gwefan, o'n gorsafoedd gyda staff neu gan yr adran Cysylltiadau Cwsmeriaid. Ar ein gwasanaethau pellter hirach, yn enwedig ar adegau prysur iawn, byddem yn eich annog i gadw sedd ymlaen llaw.

Prydlon a dibynadwy

Ceisiwn redeg pob siwrne ar amser drwy gydol y siwrne. Rhoddir crynodeb o'n cynnydd ar ein gwefan neu ar bosteri mewn gorsafoedd gyda staff.

10 EIN SAFONAU

Bydd ffigyrau perfformiad ein trenau a'n gwasanaeth cwsmeriaid am y pedair wythnos flaenorol, ac am y flwyddyn, ar gael bob pedair wythnos, ar ein gwefan, ar bosteri yn ein gorsafoedd gyda staff a chan y tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid. Mae'r ffigyrau hyn yn cael eu harchwilio'n annibynnol bob blwyddyn. Bydd ffigyrau perfformiad cwmnïau trenau eraill sy'n galw yn y gorsafoedd gyda staff, hefyd ar gael yn y gorsafoedd neu ar eu gwefannau.

Barn cwsmeriaid

Mae adborth gan gwsmeriaid yn hanfodol i sicrhau ein bod yn perfformio a chwrdd â gofynion. Er mwyn casglu safbwyntiau mor eang â phosib, byddwn yn casglu barn gan gynnwys drwy ganlyniadau Arolwg Teithwyr National Rail. Cyhoeddir ein perfformiad ar ein gwefan a thrwy'r Adroddiad Cwsmeriaid, a hefyd ar bosteri mewn gorsafoedd. Rydyn ni wedi sefydlu amrywiol baneli rhanddeiliaid, ac yn cynnal grwpiau ffocws rheolaidd, i'n helpu i greu cynigion ar gyfer sicrhau cwsmeriaid mwy bodlon.

Bwrdd Cymunedol a Rhanddeiliaid

Daw ein cyfarfodydd bwrdd chwarterol â rhanddeiliaid ac aelodau o'n grŵp cymunedol at ei gilydd i gyflwyno gwelliannau i foddhad ein cwsmeriaid ac ansawdd ein gwasanaethau. Byddwn yn cael ein hadolygu'n rheolaidd gan drydydd parti, Ysgol Fusnes Caerdydd, a bydd y wybodaeth am ein cynnydd ar gael ar ein gwefan.

Panel Hygyrchedd

Mae gennym Banel Hygyrchedd i gynrychioli'r holl anabledau ar draws Cymru a'r Gororau. Ymgynghorwn â'r panel ar raglenni hygyrchedd a'i wahodd i gymryd rhan mewn treialon, gweithdai a hyfforddiant, gan gynnwys ei adborth ar ddyluniad stoc gerbydau newydd.



Panel Barn Cwsmeriaid

Bydd ein Panel Barn Cwsmeriaid yn adolygu pob adborth gan gwsmeriaid ac yn ei ddefnyddio i oleuo penderfyniadau. Bydd gwybodaeth am benderfyniadau ar ein gwefan.

11 GWYBODAETH BELLACH

Adroddiad Cwsmeriaid

Ddwywaith y flwyddyn, byddwn yn cyhoeddi Adroddiad Cwsmeriaid i rannu'r cynnydd a wnaethom a'n cynlluniau cyffrous ar gyfer gwasanaethau a chyfleusterau. Byddwn yn adrodd ar ein perfformiad ar gynlluniau a thargedau ac ar bethau y dywedodd teithwyr oedd yn bwysig iddynt. Bydd yr Adroddiad Cwsmeriaid ar gael ar y wefan a'r ap ac o bob gorsaf gyda staff, ac mewn fformatau hygyrch fel bo angen.

Amserlenni

Bydd gwybodaeth amserlen yn cael ei harddangos ar blatfformau ac mewn cynteddau, a bydd llyfrynnau amserlen dwyieithog ar gael yn ddi-dâl o orsafoedd gyda staff, ar ein gwefan neu drwy'r post drwy ffonio Cysylltiadau Cwsmeriaid. Bydd gwybodaeth amserlen ar gael mewn fformatau eraill, gan gynnwys print bras i deithwyr gyda nam ar eu golwg, drwy ffonio Cysylltiadau Cwsmeriaid.

Mewn gorsafoedd mwy, rhoddir gwybodaeth hefyd ar sgriniau teledu, sgriniau gwybodaeth electronig a thrwy systemau sain

Mae gwybodaeth amserlen hefyd ar gael gan National Rail Enquiries (NRE) a TrainTracker, yn rhoi gwybodaeth hysbysfwrdd 'byw' am amseroedd gadael dros y ffôn. Am fwy o fanylion am y gwasanaethau hyn ewch i www.nationalrail.co.uk neu i'n tudalen Manylion Cyswllt.

Yr amgylchedd

Byddwn yn helpu i ddarparu a chefnogi dyfodol cynaliadwy i Gymru gan gyfyngu ein heffaith ar yr amgylchedd yn unol ag amcanion Deddf Llesiant Cenedlaethau'r Dyfodol (Cymru) 2015.

Ein prif amcanion yn y flwyddyn gyntaf yw:

- sicrhau y daw 100% o'r trydan o ffynonellau ynni adnewyddadwy, 50% ohono o Gymru
- gwneud defnydd effeithlon o adnoddau na ellir eu hadnewyddu drwy gynyddu cyfraddau ailgylchu dros 50%
- creu diwylliant sy'n cynnwys gweithwyr yn llawn ac yn eu gwneud yn ymwybodol o'u cyfrifoldebau amgylcheddol
- nodi, monitro ac adolygu amcanion amgylcheddol blynyddol ar gyfer rheolwyr allweddol.

CYSYLLTU

Drwy staff yn ein gorsafoedd i'r adran Cysylltiadau Cwsmeriaid, cynigiwn sawl ffordd o gysylltu i chi. Wele'r dudalen Manylion Cyswllt isod am fwy o fanylion.

Wyneb yn wyneb

Mae gan ein holl drenau Docynnwr ar-y-trên fydd yn hapus i'ch helpu gydag unrhyw ymholiad. Mae staff Gwasanaeth Cwsmeriaid yn y gorsafoedd hefyd yn hapus i helpu. Mae posteri ar fwrdd ein trenau ac yn ein gorsafoedd yn arddangos ein manylion cyswllt a manylion cyswllt Ffocws ar Drafnidiaeth.

Yr adran Cysylltiadau Cwsmeriaid

Mae ein hadran Cysylltiadau Cwsmeriaid ar gael ar yr amseroedd a ganlyn:

Dydd Llun i ddydd Gwener (gan gynnwys gwyliau banc) - **0800 – 2000**

Dydd Sul – **1100 – 2000**

Mae Cysylltiadau Cwsmeriaid ar gau ar ddydd Nadolig ond mae ein tîm Teithio gyda Chymorth ar gael i dderbyn archebion teithio.

Y tu allan i'r amseroedd hyn, gallwch gysylltu â ni ar Twitter ar ein gwefan. Os dymunwch siarad â rhywun, ffoniwch Wasanaeth Ymholiadau National Rail Enquiries.

Drwy'r post

Os ysgrifennwch atom drwy'r post, e-bost neu weffurflen, byddwn yn anfon neges gydnabod ac yn ceisio anfon ymateb llawn o fewn 10 diwrnod gwaith (ac eithrio penwythnosau a gwyliau banc). Os oes angen ymchwiliad manwl o ganlyniad i'ch adborth, sy'n golygu na fyddwn yn gallu rhoi ymateb llawn i chi o fewn 10 diwrnod gwaith, byddwn yn eich diweddarau o fewn 5 diwrnod gwaith ac yn ceisio rhoi ymateb llawn o fewn 20 diwrnod gwaith.

Os byddwch yn ein ffonio ac ni allwn ateb eich ymholiad yn syth, byddwn yn ceisio eich ffonio'n ôl o fewn tri diwrnod gwaith.

Ffocws ar Drafnidiaeth

Gwnawn ein gorau i ymateb i'ch adborth. Os byddwch yn anhapus â'n hymateb, rhowch wybod i ni. Neu gallwch gysylltu â Ffocws ar Drafnidiaeth, y Corff Gwarchod annibynnol a sefydlwyd i warchod a hyrwyddo buddiannau teithwyr, Bydd y corff yn ystyried eich achos, a lle mae'n credu bod hynny'n briodol, yn ôl-ddilyn y mater gyda ni ar eich rhan. Rhoddir eu manylion cyswllt ar ein tudalen Manylion Cyswllt.

Gwefan: transportfocus.org.uk

Drwy ffonio: **0300 123 2350**

E-bost: advice@transportfocus.org.uk

Drwy'r post: Transport Focus, Freepost (RTEH-XAGE-BYKZ) PO Box 5594, Southend on Sea, SS1 9PZ

12 MANYLION CYSWLLT

Y wefan

trctrenau.cymru

Yr ap

Chwiliwch am ap TfW Rail yn y siop apiau ar eich dyfais.

Yr adran Cysylltiadau Cwsmeriaid – cwynion ac ymholiadau

Ar-lein drwy ein gweffurflen: trctrenau.cymru

Drwy ffonio: **0333 3211 202**

0800 – 2000

o ddydd Llun tan ddydd Sadwrn, gan gynnwys gwyliau banc

1100 – 2000

ar ddydd Sul

Codir cyfraddau lleol ar alwadau **03**

Drwy'r post:

Rhadbost, CYSYLLTIADAU CWSMERIAID
RHEILFFORDD TWF, St Mary's House, 47 Heol
Penarth, Caerdydd CF10 5DJ.

 @tfwrail

0800 – 2000 Dydd Llun – Dydd Sadwrn

1100 – 2000 Dydd Sul

Ceisiadau ac ad-daliadau Taliadau Oedi (Delay Repay)

Ar-lein drwy ein gwe-ffurflen - trctrenau.cymru

Drwy'r post:

Rhadbost, CYSYLLTIADAU CWSMERIAID
RHEILFFORDD TWF, St Mary's House, 47 Heol
Penarth, Caerdydd CF10 5DJ.

Archebu Teithio gyda Chymorth

Ar-lein: Make a booking via our website

Drwy ffonio: 033 300 50 501

Tecst y genhedlaeth nesaf: 08457 585 469

Drwy ffonio: 03457 48 49 50

Ffôn testun: 0345 60 50 600

Eiddo coll

Ar-lein drwy'r we-ffurflen: trctrenau.cymru

Drwy ffonio: 03333 211 202 a dewis Opsiwn 5

National Rail Enquires

Gwefan: nationalrail.co.uk

Drwy ffonio: 03457 48 49 50

Gwasanaeth Saesneg 24 awr y dydd ond nid Dydd
Nadolig 0345 60 40 500

Gwasanaeth Cymraeg (0700 - 2000) bob dydd ond
nid Dydd Nadolig 0345 60 50 600

Gallwch wneud ymholiad ffôn testun 24 awr y dydd
gyda'r alwad yn cael ei dychwelyd rhwng 09.00 a
16.30 o ddydd Llun tan ddydd Gwener.

Bydd pob galwad efallai'n cael ei monitro.

Heddlu Trafnidiaeth Prydain

Swyddog Cyfrifol: Arolygydd: Inspector Mike Jones

Gwefan: britishtransportpolice.co.uk

Drwy ffonio: 02920 525 300

Ar agor 24 awr:

Drwy'r post: BTP 1st Floor, 3 Callaghan Square,
Cardiff, CF10 5BT

Atodiad 1a: Swyddfeydd Tocynnau Gorsafoedd sy'n cael eu rhedeg gan Wasanaethau Rheilffordd Trafnidiaeth Cymru

Gwasanaethau Rheilffordd Trafnidiaeth Cymru sy'n rhedeg y swyddfeydd tocynnau isod.

Gorsaf Agor	LI-G: Agor	LI-G: Cau	Dydd Sadwrn: Agor	Dydd Sadwrn: Cau	Dydd Sul: Agor	Dydd Sul: Cau
Aberdâr	0650	1320	0800	1430	AR GAU	AR GAU
Y Fenni	0545	1845	0545	1845	1200	1830
Aberystwyth	0710	1740	0715	1740	AR GAU	AR GAU
Bangor	0515	1815	0515	1815	0830	1730
Y Barri	0650	1320	0745	1415	AR GAU	AR GAU
Pen-y-bont ar Ogwr	0545	1900	0700	1900	0740	1915
Tregatwg	0600	945	0800	1245	AR GAU	AR GAU
Caerffili	0645	1745	0800	1745	AR GAU	AR GAU
Caerdydd Canolog	0545	2130	0545	2130	0745	2130
Heol y Frenhines Caerdydd	0700	2000	0800	2100	1000	1730
Caerfyrddin	0645	1800	0645	1800	1015	1745
Cathays	0730	1830	0930	1530	AR GAU	AR GAU
Caer	0545	2300	0545	2300	0720	2200
Bae Colwyn	0615	1915	0615	1915	1115	1815
Cwmbrân	0630	1800	0800	1800	AR GAU	AR GAU
Y Fflint	0615	2115	0615	2115	0915	1545
Hwlfordd	0700	1330	0700	1330	AR GAU	AR GAU
Henffordd	0520	1830	0520	1830	0915	1840
Caerdybi	0610	1910	0610	1910	1030	1700
Llanllieni	0700	1320	AR GAU	AR GAU	AR GAU	AR GAU
Llandaf	0640	1140	0840	1440	AR GAU	AR GAU
Llandudno	0830	1500	0915	1545	1000	1730
Cyffordd Llandudno	0525	1825	0600	1900	1100	1830
Llanelli	0610	1240	0700	1330	AR GAU	AR GAU
Machynlleth	0515	1815	0515	1815	0830	1730
Merthyr Tudful	0715	1530	0815	1630	AR GAU	AR GAU
Castell-nedd	0530	1830	0610	1845	0920	1650
Casnewydd	0545	2000	0630	2030	0800	1945
Penarth	0650	1420	0830	1500	AR GAU	AR GAU
Pontypridd	0600	1415	0830	1645	AR GAU	AR GAU
Porth	0630	1300	0845	1515	AR GAU	AR GAU
Port Talbot	0530	1830	0600	1900	1000	1730
Prestatyn	0630	1930	0630	1930	0930	1700
Radur	0630	1300	0830	1500	AR GAU	AR GAU
Y Rhyl	0620	1920	0700	2000	0915	1645
Runcorn East	0700	1200	0800	1315	AR GAU	AR GAU
Shotton*	0730	1230	0845	1345	AR GAU	AR GAU
Amwythig	0520	2040	0520	1930	0730	1930
Abertawe	0515	2000	0615	2000	0800	2000
Trefforest	0600	1800	0800	1430	AR GAU	AR GAU
Wrecsam Cyffredinol	0615	1915	0645	1945	1130	1900
Ystrad Mynach	0630	1300	0800	1430	AR GAU	AR GAU

Nodyn: Mae oriau'r swyddfa docynnau yn Llandudno yn berthnasol ar gyfer Gorffennaf - Awst yn unig. * © 10 Medi 2017.

Atodiad 1b: Cyfleusterau eraill mewn Swyddfeydd Tocynnau Gorsafoedd ar rwydwaith Trafnidiaeth Cymru

Mae'r cyfleusterau canlynol mewn swyddfeydd tocynnau yng nghorsafoedd Rheilffordd Trafnidiaeth Cymru'n cael eu rhedeg gan bartion eraill a gall eu horiau agor newid.

Gorsaf	LI-G: Agor	LI-G: Cau	Sadwrn: Agor	Sadwrn: Cau
Aber	0630	1030	0800	1200
Bargoed	0600 1400	1100 1800	0800	1800
Abermaw	0830 (Mai-Medi) 1000 (Hyd-Ebr)	1630 1600	0830 (Mai-Medi) 1000 (Hyd-Ebr)	1600 1600
Cas-gwent	0600	1530#	0700	1330
Gobowen	0715*	1600	0715	1200
Llandrindod	0845	1630	0645	1200
Llwydlo	0550	1650	0650	1250
Aberdaugleddau	0645 0830 1230	0715 1130 1515	0645 0830	0715 1130
Y Drenewydd	0725 1330	1240 1440	0725	1240
Pen-bre a Phorth Tywyn	0730	1400	0800	1230
Pengam	0630	1100	0800	1300
Cyffordd Twannel Hafren	0630	1030	Ar gau	Ar gau
Telford	0900	1700	0830	1245
Y Trallwng	0830	1700	0830	1700

Dalier sylw: Mae'r cyfleusterau hyn ar gau ar ddydd Sul a phob dydd Llun Gŵyl y Banc. *Mae swyddfa docynnau Gobowen ar gau bob dydd rhwng tua 1200 a 1220 # Mae swyddfa docynnau Cas-gwent yn cau am 1900 ar ddydd Gwener

Atodiad 2: Gorsafoedd gyda Swyddfa Docynnau a Gatiâu

Gorsaf	Peiriant Gwerthu	
	Tocynnau	Giât Docynnau
Abercynon	○	
Aberdâr	●	
Abergele a Phensarn	○	
Y Fenni	●	
Aberystwyth	●	
Bangor	●	
Y Barri	●	
Doc y Barri	●	
Ynys y Barri	○	
Llwyn Fedw	○	
Pen-y-bont ar Ogwr	●	○
Tregatwg	○	
Caerffili	●	
Caersws	○	
Bae Caerdydd	○	○
Caerdydd Canolog	●	○
Heol y Frenhines Caerdydd	●	○
Caerfyrddin	●	
Cathays	●	○
Caer	●	○
Church Stretton	○	
Cogan	○	
Bae Colwyn	●	○
Coryton	○	
Craven Arms	○	
Crosskeys	●	
Cwmbrân	○	
Danescourt	○	
Dinas Powys	○	
Heol Dingle	○	
Parcffordd Glynebwy	●	
Tref Glynebwy	●	
Eastbrook	○	
Eneu'r-glyn a Pharc Churchill	○	
Abergwaun ac Wdig	○	
Y Fflint	●	
Frodsham	○	
Tre-gŵyr	○	
Grangetown	○	
Hwlfordd	○	
Henffordd	●	○
Lefel Uchel y Mynydd Bychan	○	
Lefel Isel y Mynydd Bychan	○	
Helsby	○	
Caergybi	○	

Station	Ticket Vending Machine	Ticket Gate
Llanllieni	○	
Llandaf	○	
Llandudno	○	
Cyffordd Llandudno	●	
Llanelli	●	
Llanharan	○	
Llanhilledd	●	
Llanishen	○	
Llanilltud Fawr	○	
Llys-faen a Thornhill	○	
Lydney	○	
Maesteg	○	
Merthyr Tudful	○	
Ynysowen	○	
Nantwich	○	
Castell-nedd	●	○
Trecelyn	●	
Casnewydd	●	○
Parc Ninian	○	
Doc Penfro	○	
Penarth	○	
Pencoed	○	
Pentre-bach	○	
Pontypridd	●	○
Pont-y-clun	○	
Porth	○	
Parcffordd Port Talbot	○	
Prestatyn	●	
Pye Corner	●	
Mynwent y Crynwyr	●	
Radur	○	
Rhiwbeina	○	
Y Rhws	○	
Rhyl	●	○
Rhisga a Phontymister	●	
Tŷ-du	●	
Runcorn East	○	
Shotton	●	
Amwythig	●	○
Abertawe	●	○
Ffynnon Taf	○	
Dinbych-y-pysgod	○	
Trefforest	●	
Ystad Trefforest	○	
Troed-y-Rhiw	○	
Tŷ Glas	○	
Parc Waun-gron	○	
Wem	○	
Y Trallwng	○	
Yr Eglwys Newydd (Caerdydd)	○	
Yr Eglwys Wen (Swydd Amwythig)	○	
Wrecsam Canolog	●	
Wrecsam Cyffredinol	●	
Ystrad Mynach	○	

- Mae'r peiriant gwerthu tocynnau'n derbyn cardiau credyd/debyd ac arian parod
- Dim ond cardiau credyd/debyd mae'r peiriant gwerthu tocynnau yn ei dderbyn
- Dim ond cardiau credyd/debyd mae'r peiriant gwerthu tocynnau yn ei dderbyn - dylai hyn newid yn 2017/18
- Giât docynnau

Atodiad 3: Manylion Cwmnïau Trenau Eraill

Cwmni Trenau	Gorsafodded a wasanaethir gan Wasanaethau Rheilffordd Tŵ	Rhif ffôn y cwmni trenau
Great Western Railway	Cheltenham Gloucester	0345 700 0125
Merseyrail	Bidston	0151 555 1111
Network Rail	Birmingham New Street Manchester Piccadilly	03457 11 41 41
Northern	Earlestown Manchester Road Oxford Newton le Willows Wilmslow	0800 200 6060
TransPennine Express	Manchester Airport	0345 600 1671
Virgin Trains	Birmingham International Stockport Crewe Warrington Bank Quay Stafford Wolverhampton	03331 031 031
West Midlands Railway	Albrighton Shifnal Bilbrook Smethwick Galton Bridge Codsall Telford Central Cosford Wellington Wolverhampton Oakengates	0344 811 0133

Notes

Notes

Notes




CYSYLLTU


Gwefan:  trctrenau.cymru

E-bost:  customer.relations@tfwrail.wales

Ffôn:  **0333 3211 202**

0800 - 2000 Dydd Llun i ddydd Sadwrn
1100 - 2000 Dydd Sul
(codir pris galwad leol ar alwadau i rifau 03 o linellau ffôn BT)

Post:  Cysylltiadau Cwsmeriaid
Trafnidiaeth Cymru
Gwasanaethau Rheilffyrdd,
Tŷ'r Santes Fair, 47 Heol Penarth,
Caerdydd CF10 5DJ

Ap:  Chwiliwch am ap Rheilffyrdd
Trafnidiaeth Cymru yn y siop apiau

Dilynwch ni:   [@tfwrail](https://twitter.com/tfwrail)

0800 - 2000 Dydd Llun i ddydd Sadwrn
1100 - 2000 Dydd Sul