Polisi Teithio Hygyrch TrC Gwasanaethau Rheilffordd Hygyrch: Helpu Teithwyr Hŷn ac Anabl

Taflen i Deithwyr

Diweddarwyd ddiwethaf 30 Awst 2022

TRAFNIDIAETH CYMRU
TRANSPORT FOR WALES

Cynnwys

---

1. Cyflwyniad

Mae'r daflen hon 'Gwasanaethau Rheilffyrdd Hygyrch: Helpu Teithwyr Hŷn ac Anabl' yn darparu gwybodaeth ynghylch sut gall Trafnidiaeth Cymru (TrC) helpu teithwyr hŷn ac anabl i deithio ar ein trenau ac i ddefnyddio cyfleusterau yn ein gorsafoedd. Mae hefyd yn darparu manylion cyswllt a gwybodaeth ddefnyddiol a all fod eu hangen arnoch i gynllunio eich teithiau.

I gael rhagor o wybodaeth am ein polisïau ac am sut rydym yn gweithio gyda sefydliadau eraill, edrychwch ar ein taflen 'Polisi Teithio Hygyrch'. Mae'r ddogfen hon ar gael ar ein gwefan Polisïau a gwybodaeth | TrC, neu gallwch ffonio ein tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid a byddant yn gallu anfon copi i chi am ddim. Os hoffech chi gael copi o hwn neu unrhyw un o'n taflenni mewn print bras, Braille neu fel fersiwn sain, cysylltwch â Chysylltiadau Cwsmeriaid. (Ewch i adran 4 i weld y manylion cyswllt).

2. Cymorth: Beth Sydd Ar Gael a Sut Mae Cael Gafael Arno

Rydym am ei gwneud hi mor hawdd â phosib i chi deithio gyda ni ac rydym yn cynnig cymorth o sawl math os oes gennych chi anghenion ychwanegol.

Dyma'r math o gymorth y gallwn ei gynnig:

- Cymorth i gynllunio eich taith
- Cymorth i fynd ar drên ac oddi arno

- Cymorth gyda bagiau
- Cymorth i symud drwy'r orsaf, at eich platfform ac i fynd ar y trên
- Cymorth i fynd ar y trên gyda chadair olwyn, sgwter symudedd neu gymorth cerdded
- Archebu lle arbennig i gadair olwyn ar rai llwybrau o fewn y ffenestr archebu 2 awr.
- Archebu lle ar wasanaethau sy'n cael eu rhedeg gan gwmnïau trenau eraill
- Cymorth i ac o wasanaethau cysylltu, a gyda thrafnidiaeth bellach o fewn ardaloedd gorsafoedd
- Prynu tocynnau teithio
- Gwirio hygyrchedd a'r cyfleusterau sydd ar gael ar y trên ac yn yr orsaf.

Mae ein staff wedi cael hyfforddiant i gynorthwyo teithwyr ag anableddau gweladwy ac anweladwy.

Sylwch na allwn ni ddod gyda chi ar eich taith na darparu gofal personol megis cymorth i fwyta, i gymryd meddyginiaeth neu i ddefnyddio'r toiled. Os oes angen y math hwn o gymorth arnoch, dylech deithio gyda chyd-deithiwr.

Gall cwsmeriaid anabl sy'n dymuno teithio gyda chyd-deithiwr wneud cais am Gerdyn Rheilffordd Pobl Anabl, sy'n arbed o leiaf 1/3 ar brisiau tocynnau trên i gwsmeriaid anabl a chyd-deithiwr. (Mae manylion cyswllt a rhagor o wybodaeth yn adran 3a, neu gallwch edrych ar y wefan: Cerdyn Trên i Bobl Anabl | Adwerthwr Swyddogol - National Rail (disabledpersons-railcard.co.uk))

Cymorth i Deithwyr

Mae Cymorth i Deithwyr yn system genedlaethol sy'n cael ei defnyddio gan bob cwmni trên, sy'n galluogi i weithredwyr wneud trefniadau angenrheidiol i roi cymorth i gwsmeriaid anabl neu gwsmeriaid â lefelau symudedd is.

Rydym wedi ymrwymo i'r system hon ac mae gennym dîm arbenigol a fydd yn eich helpu chi i archebu cymorth ac i brynu eich tocynnau ymlaen llaw yn ein gorsafoedd ac ar ein trenau. Mae ein tîm Cymorth i Deithwyr ar gael i'ch helpu 24 awr y dydd, bob dydd, heblaw am 25 Rhagfyr. (Ewch i adran 4 i weld y manylion cyswllt).

Lle bo hynny'n berthnasol, gall y Tîm Cymorth i Deithwyr eich helpu chi i archebu cymorth wrth deithio a neilltuo sedd neu le ar gyfer cadair olwyn ar deithiau ar draws rhwydwaith TrC a National Rail. Gall y tîm hefyd ateb unrhyw gwestiynau sydd gennych am hygyrchedd y gorsafoedd a'r trenau.

Os byddwch chi'n archebu Cymorth wrth Deithio ymlaen llaw, neu o fewn y ffenestr archebu 2 awr, gallwn ni drefnu i oruchwyliwr neu staff yr orsaf eich helpu chi i fynd ar y trên ac oddi arno mewn unrhyw orsaf mae'r trên i fod i stopio ynddynt. Pan fyddwch chi'n archebu Cymorth wrth Deithio, gallwn drefnu'r canlynol os yw'n berthnasol.

- Sicrhau bod ramp ar gael i'ch helpu chi i fynd ar/oddi ar y trên

- Eich tywys chi drwy'r orsaf ac ar/oddi ar y trên
- Dod o hyd i sedd i chi ar y trên
- Cadw sedd neu le i gadair olwyn ar drenau ar ein gwasanaethau ni neu ar wasanaethau cwmnïau trenau eraill
- Cymorth i sicrhau cysylltiad â chwmnïau trenau eraill ar gyfer un archeb unigol
- Help gyda bagiau (ewch i adran b: bagiau)

Sylwch: Ni allwch ddefnyddio'r gwasanaeth Cymorth i Deithwyr ar gyfer teithiau rhyngwladol na theithiau i Ogledd Iwerddon neu Weriniaeth Iwerddon. Os ydych chi'n mynd ymlaen i deithio ar awyren, llong neu'r Eurostar (i Ewrop) bydd yn rhaid i chi gysylltu â'r darparwr trafnidiaeth i drefnu cymorth.

Archebu Cymorth i Deithwyr – Cymorth wrth Deithio

Mae Cymorth i Deithwyr yn system genedlaethol sy'n cael ei defnyddio gan bob cwmni trên, sy'n helpu gweithredwyr i drefnu Cymorth i Deithwyr ar gyfer cwsmeriaid anabl neu gwsmeriaid ag anawsterau symud.

Rydym wedi ymrwymo i'r system hon, ac mae gennym ni dîm arbenigol a fydd yn rhoi cyngor ynghylch teithiau, yn eich helpu chi i archebu cymorth ar draws holl Rwydwaith Rheilffyrdd y DU, i brynu'ch tocynnau ymlaen llaw ac i gadw seddi / lle ar ein trenau ac yn ein gorsafoedd.

Mae tîm gwasanaeth ffôn Cymorth i Deithwyr ar gael 24 awr y diwrnod, 7 ddiwrnod yr wythnos (heblaw am 25 Rhagfyr), neu gallwch ddefnyddio ein proses archebu ar-lein 24 awr y dydd, saith diwrnod yr wythnos (heblaw am 25 Rhagfyr). (Mae'r manylion cyswllt i'w gweld yn adran C).

Fe wnawn ni ein gorau glas i'ch helpu chi bob amser, pa un a ydych chi'n teithio ar fyr rybudd neu wedi archebu cymorth ymlaen llaw.

I gael y gwasanaeth mwyaf effeithiol, rydym yn argymell archebu a threfnu cymorth o leiaf 2 awr cyn i chi deithio.

Cewch archebu'n gynharach os hoffech chi.

Pan fyddwch chi'n archebu eich tocynnau: dewiswch yr help sydd ei angen arnoch o'n dewis o opsiynau (nifer ohonynt ar gael 24 awr y dydd)

Mae sawl ffordd o archebu:

- Ar-lein - defnyddio ein ffurflen archebu cymorth (ar gael 24 awr y dydd)
- Ewch i'n gwefan: https://trctrenau.cymru/
- Dros y ffôn: ffoniwch ein tîm Cymorth i Deithwyr ar 03330 050 501 (24 awr y dydd, bob dydd heblaw 25 Rhagfyr).
- Drwy wasanaeth Testun y Genhedlaeth Nesaf: ffoniwch ein tîm Cymorth i Deithwyr drwy'r gwasanaeth cyfnewid testun ar 18001 03330 050 501 (24 awr y dydd, bob dydd, heblaw am 25 Rhagfyr).

- Gall ein tîm Cymorth wrth Deithio werthu tocynnau i chi hefyd, a chadw sedd neu le ar gyfer cadair olwyn ar deithiau ar draws rhwydwaith National Rail.

Ar gyfer National Rail: -

- Ffôn: 03457 48 49 50 neu 0800 0223720 (Ar agor 24 awr y dydd bob dydd, heblaw am 25 Rhagfyr)
- Ar-lein - Gwefan: https://www.nationalrail.co.uk/
- Testun Uniongyrchol: 0345 60 50 600: (ar gyfer pobl sy'n drwm eu clyw neu'n fyddar. Ar agor 24 awr y dydd bob dydd, heblaw am 25 Rhagfyr

Fydd galwadau'n costio dim mwy na galwadau i rifau daearyddol (01 neu 02), ac mae'n bosib eu bod wedi'u cynnwys mewn munudau cynhwysol a chynlluniau disgownt yn yr un ffordd.

Cymorth wrth Deithio heb archebu

Gallwch fynd i unrhyw orsaf sy'n hwylus i chi a gofyn am gymorth i fynd ar y trên gan aelod o staff yr orsaf neu'r trên.

Neu gallwch ddefnyddio Pwynt Cymorth mewn nifer o'n gorsafoedd, 24 awr y dydd, bob dydd, heblaw am 25 a 26 Rhagfyr, sy'n cysylltu'n uniongyrchol â'n Canolfan Reoli.

Os nad oes modd i chi archebu Cymorth wrth Deithio ymlaen llaw, byddwn ni'n eich helpu pan fydd hynny'n bosib, ond gall gymryd mwy o amser i drefnu hynny. Siaradwch ag aelod o staff yr orsaf, a byddan nhw'n eich helpu chi i fynd ar y trên roeddech chi'n bwriadu ei ddefnyddio, neu ar yr un nesaf a fydd ar gael. Cofiwch gyrraedd o leiaf 20 munud cyn y trên rydych chi'n bwriadu ei ddefnyddio, er mwyn i'r staff allu gwneud trefniadau i fynd â chi i'r platfform mewn da bryd i fynd ar eich trên.

Mewn gorsafoedd lle nad oes staff ar gael i'ch helpu, gall ein goruchwylwyr eich helpu i fynd ar y trên (ee drwy ddefnyddio'r ramp). Os felly, bydd angen i chi fod ar y platfform mewn da bryd ar gyfer y trên. (Ewch i adran 3.b i gael cyngor ynghylch gorsafoedd lle nad oes unrhyw staff, ac adran 3.c am gyngor ynghylch cysylltiadau).

3. Beth i'w Ddisgwyl – Ein Hymrwymiad i Chi

Rydym ni yn TrC wedi ymrwymo i ddarparu gwasanaeth rhagorol i'n holl gwsmeriaid. Yma fe gewch chi'r holl wybodaeth y mae ei hangen arnoch i gynllunio eich taith, archebu cymorth a chael gwybod am hygyrchedd ein gwasanaethau.

a. Cyn Teithio

Rydym yn cydnabod pwysigrwydd darparu gwybodaeth gywir a chyson er mwyn i bobl anabl a'r rheini sydd angen cymorth allu teithio'n hyderus.

Gallwch gael pob math o wybodaeth, cynllunio teithiau, archebu cymorth i deithwyr a phrynu tocynnau yn y ffyrdd canlynol:

- Ar-lein pan fyddwch chi'n archebu eich tocynnau: dewiswch yr help sydd ei angen arnoch o'n dewis o opsiynau
- Ar-lein drwy ddefnyddio ein ffurflen archebu cymorth
- Dros y ffôn: ffoniwch ein tîm Cymorth i Deithwyr ar 03330 050 501 (24 awr y dydd, bob dydd heblaw 25 Rhagfyr)
- Drwy wasanaeth Testun y Genhedlaeth Nesaf: ffoniwch ein tîm Cymorth i Deithwyr drwy'r gwasanaeth cyfnewid testun ar 18001 03330 050 501 (24 awr y dydd, bob dydd, heblaw am 25 Rhagfyr)
- Ewch i'n gwefan: Hafan | TrC
- Gall y tîm Cymorth wrth Deithio hefyd werthu tocynnau ichi a neilltuo seddi neu le i gadair olwyn

Mae rhagor o wybodaeth ynglŷn â hygyrchedd gorsafoedd ar gael drwy gysylltu â National Rail Enquiries yn y ffyrdd canlynol:

Mae gwybodaeth ddefnyddiol am hygyrchedd y cyfleusterau a'r gwasanaethau mewn gorsafoedd ac ar drenau ar gael ar wefan National Rail Enquiries (www.nationalrail.co.uk), ac yn y canllaw ar gynllun gorsafoedd ('Stations Made Easy').

Cysylltu â National Rail:

- Ffôn: 03457 48 49 50 neu 0800 0223720 (Ar agor 24 awr y dydd bob dydd, heblaw am 25 Rhagfyr)
- Gwefan: https://www.nationalrail.co.uk/
- Testun Uniongyrchol: 0345 60 50 600: (ar gyfer pobl sy'n drwm eu clyw neu'n fyddar. Ar agor 24 awr y dydd bob dydd, heblaw am 25 Rhagfyr

Fydd galwadau'n costio dim mwy na galwadau i rifau daearyddol (01 neu 02), ac mae'n bosib eu bod wedi'u cynnwys mewn munudau cynhwysol a chynlluniau disgownt yn yr un ffordd.

Gwefan National Rail: https://www.nationalrail.co.uk/ a defnyddio'r teclyn rhyngweithiol Stations Made Easy sydd wedi'i gynllunio i helpu pobl i ddod o hyd i'w ffordd o amgylch gorsafoedd, i gael mynediad at wasanaethau ac i ddod o hyd i lwybrau sy'n fwy addas drwy risiau neu lifftiau, os ydynt ar gael.

Mae'r wybodaeth hon yn cynnwys:

- pan fo nodwedd ffisegol ar orsafoedd yn gallu atal rhai pobl anabl rhag ei defnyddio
- pan fo gwaith pwysig dros dro yn effeithio ar hygyrchedd yr orsaf
- pan fo newidiadau i orsafoedd yn golygu nad ydynt yn hygyrch dros dro (ee cyfleusterau fel lifftiau neu doiledau'r orsaf ddim yn gweithio)
- pan fo newidiadau'n cael eu gwneud i hygyrchedd ein trenau

Mae holl staff TrC yn cael gwybodaeth gyfredol drwy gronfa ddata cenedlaethol, a gallant ddarparu'r wybodaeth hon i deithwyr yn y swyddfa docynnau neu Fannau Gwybodaeth (Ewch i adran 3.b i gael manylion gwybodaeth gorsafoedd)

I gael gwybodaeth fanwl am nodweddion hygyrchedd ein gorsafoedd, cysylltwch â'n tîm Cymorth wrth Deithio, ewch i wefan National Rail Enquiries (https://www.nationalrail.co.uk/), neu dilynwch y ddolen yma i gael Gwybodaeth am Hygyrchedd Gorsafoedd gan ddefnyddio'r ddolen ganlynol Hygyrchedd gorsafoedd | TrC

Edrychwch ar Fap Hygyrchedd National Rail hefyd. Ar gael ar y ddolen ganlynol http://accessmap.nationalrail.co.uk/Mae'r map yma'n cynnwys gwybodaeth am hygyrchedd pob gorsaf ar Rwydwaith Rheilffyrdd y DU, gan gynnwys a oes grisiau mewn gorsaf, a oes toiledau hygyrch ar gael, ac a oes cyfleusterau lleoedd newid yn yr orsaf.

Tocynnau a Phrisiau

Prynu Tocynnau Cyn i Chi Gyrraedd yr Orsaf

Gallwch brynu tocyn cyn teithio, ac yn aml mae disgownt ar gael i gwsmeriaid hŷn neu anabl: -

- Ar-lein ar ein gwefan neu ar wefannau cwmnïau eraill sy'n gwerthu tocynnau.
- Drwy ffonio 033 300 50 501. (Mae'r llinellau ar agor rhwng 08:00 ac 20:00 o ddydd Llun i ddydd Sadwrn, a rhwng 11:00 ac 20:00 ar ddydd Sul. Ar gau 25 a 26 Rhagfyr)
- Drwy ddefnyddio ap Trafnidiaeth Cymru, mae'r ddolen i'w gweld yma Ap Tocynnau trên rhad | TrC
- Neu'r Ap Tocynnau Symudol y gallwch ddod o hyd i'r ap ar ei gyfer yma 'Tocynnau Trên Symudol | TrC'
- Mewn unrhyw swyddfa docynnau gorsaf drenau â staff ynddi yn y DU
- Wrth archebu Cymorth i Deithwyr

Cardiau Rheilffordd â Disgownt

Cyn i chi deithio, rydym hefyd yn cynnig disgownt ar amrywiaeth o Gardiau Rheilffordd y gallwch eu prynu cyn i chi deithio: -

Cerdyn Rheilffordd Pobl Anabl

Mae'r cerdyn rheilffordd yn golygu y cewch chi a chyd-deithiwr o leiaf 1/3 o ostyngiad ar bris tocynnau trên ledled Prydain. I gael rhagor o wybodaeth a cheisiadau, cysylltwch â: -

- Gwefan: https://www.disabledpersons-railcard.co.uk/
- E-bost: railcardhelp@nationalrail.co.uk
- Ffôn: 0345 605 0525 (07:00 i 22:00 bob dydd o'r flwyddyn ac eithrio 25 Rhagfyr)
- Ffôn testun: 0345 601 0132
- Post: Cardiau Rheilffordd Cenedlaethol
  Blwch Post 10776

Ashby-de-la-Zouch
LE65 9FA

Teithio Heb Gerdyn Rheilffordd Pobl Anabl

Disgowntiau Eraill

Mae gan rai teithwyr anabl hawl i gael gostyngiad yn awtomatig, felly efallai y byddai'n werth ystyried hyn cyn prynu cerdyn rheilffordd. Dyma'r disgowntiau:

- 34% i ffwrdd oddi ar bris tocynnau Unffordd Unrhyw Bryd Safonol neu Ddosbarth Cyntaf
- 50% i ffwrdd oddi ar bris tocynnau Diwrnod Dwyffordd Unrhyw Bryd Safonol neu Ddosbarth Cyntaf
- 34% i ffwrdd oddi ar bris tocynnau Dwyffordd Unrhyw Bryd Safonol neu Ddosbarth Cyntaf

Mae gennych chi hawl i gael y disgowntiau hyn:

- rydych chi'n unigolyn sy'n defnyddio cadair olwyn ac a fydd yn aros yn eich cadair olwyn yn ystod y daith (mae'r disgownt yn berthnasol hefyd i un person sy'n teithio gyda chi)
- mae gennych nam ar y golwg (dall neu rannol ddall) ac rydych chi'n teithio gydag un person arall. Nid oes gennych hawl i gael y disgownt os nad ydych chi'n teithio gyda rhywun arall. Rhaid i chi ddarparu tystiolaeth ysgrifenedig o'ch nam ar y golwg i gael y disgownt. Dylech ddod â thystiolaeth o'ch nam ar y golwg gyda chi pan fyddwch yn teithio er mwyn profi eich bod yn gymwys. Rhaid iddo naill ai fod yn dystysgrif CVI/BP1/BD8 neu'n ddogfen gan sefydliad cydnabyddedig, er enghraifft, y Gwasanaethau Cymdeithasol, eich Awdurdod Lleol neu Blind Veterans UK. Gellir prynu tocynnau o swyddfeydd tocynnau mewn gorsafoedd â staff National Rail.
- Mae gan blant sy'n defnyddio cadeiriau olwyn hawl i 75% i ffwrdd oddi ar y tocynnau hyn. Sylwch: Mewn rhai amgylchiadau, gall fod yn rhatach prynu tocyn ymlaen llaw neu gyfnodau tawelach am y pris llawn.

Mae rhagor o wybodaeth ynghylch Disgowntiau Eraill gan gynnwys gofynion cymhwysedd ar gael yn y ddolen ganlynol: Gostyngiadau Eraill - Cerdyn Rheilffordd i Bobl Anabl (disabledpersons-railcard.co.uk)

Cerdyn Rheilffordd Pobl Hŷn

Ydych chi'n 60 oed neu hŷn? Mae'r rhain yn arbed 1/3 i chi oddi ar y rhan fwyaf o brisiau tocynnau trên. I gael rhagor o wybodaeth a cheisiadau, cysylltwch â: -

- Gwefan: Cerdyn Rheilffordd Pobl Hŷn | Adwerthwr Swyddogol - National Rail (senior-railcard.co.uk))
- E-bost: railcardhelp@railcards-online.co.uk
- Ffôn: 0345 3000 250 (07:00 i 22:00 bob dydd o'r flwyddyn ac eithrio 25 Rhagfyr)
- Ffôn testun: 0345 601 0132

- Post: Cardiau Rheilffordd Cenedlaethol
  Blwch Post 10776
  Ashby-de-la-Zouch
  LE65 9FA

Cardiau Rheilffordd Eraill

Mae sawl math o gardiau rheilffordd ar gael ac maent yn addas i amrywiaeth o gwsmeriaid. Ewch i Prynu Cardiau Rheilffordd | Teithiau Rhad ar y Trên | TrC/ neu cysylltwch â'n tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid

- Ffôn: 03333 211 202
- Gwasanaeth Testun y Genhedlaeth Nesaf: 18001 03333 211 202
- E-bost: customer.relations@tfwrail.wales
- Amseroedd agor: 8:00 – 22:00 o ddydd Llun i ddydd Sadwrn, gan gynnwys gŵyl y banc. 11:00 – 22:00 ar ddydd Sul (Ar gau ar 25 a 26 Rhagfyr)

Tocynnau Tymor i Deithwyr sydd â Nam ar y Golwg
Os ydych chi wedi cofrestru bod gennych nam ar y golwg, mae modd i chi brynu tocyn tymor oedolyn a fydd yn golygu bod cyd-deithiwr yn cael teithio am ddim gyda chi. (Gallwch gael cyd-deithiwr gwahanol bob tro y byddwch chi'n teithio.) Gallwch chi brynu'r tocynnau tymor hyn mewn swyddfa docynnau.

Sgwteri Symudedd ar Drenau

Mae gennym le ar gyfer sgwteri symudedd sy'n mesur hyd at 700mm x 1200mm, sydd â radiws troi yn 900mm, gyda chyfanswm y pwysau (y sgwter symudedd a'r teithiwr) yn 300kg. Mae gan gwmnïau trenau reolau gwahanol ar gario sgwteri, felly holwch cyn teithio.

Mae taflen ar wahân ar gael yn y ddolen isod sy'n egluro'r broses yn fanylach ar gyfer dod â'ch sgwter symudedd ar ein trenau, a'r canllawiau y mae'n rhaid i'ch sgwter eu bodloni. Sgwteri symudedd a chadeiriau olwyn | TrC

Os ydych yn dymuno archebu Cymorth i Deithwyr, gall gweithredwyr/staff roi cyngor i chi ynglŷn â pharhau â'ch taith gyda'ch Sgwter Symudedd gyda gweithredwyr trenau eraill.

b. Yn yr Orsaf

Cyhoeddiadau a Gwybodaeth am y Gwasanaeth Trên

Mae ein gorsafoedd yn cynnig gwybodaeth ynglŷn â gwasanaethau trên mewn amrywiaeth o ffyrdd, gan gynnwys sgriniau gwybodaeth i gwsmeriaid a/neu gyhoeddiadau. Mae Mannau Gwybodaeth ar gael ym mwyafrif y gorsafoedd lle mae gennym staff. Rydym yn darparu

cyhoeddiadau a/neu wybodaeth weledol am amseroedd gadael trenau a negeseuon perthnasol eraill ar ffurf glywedol a/neu weledol.

Os bydd unrhyw oedi neu darfu, gallwch gael rhagor o wybodaeth a chefnogaeth gan ein staff, y sgriniau gwybodaeth i gwsmeriaid a'r Mannau Gwybodaeth. Gallwch hefyd gysylltu â'r tîm cysylltiadau cwsmeriaid neu Cymorth i Deithwyr, Gwasanaeth Cymorth wrth Deithio (mae manylion cyswllt ar gael yn adran 4).

Mannau Gwybodaeth a Dangosfyrddau

Gall gwsmeriaid gyflwyno eu hunain i staff yn yr orsaf, a chael gwybodaeth mewn amryw o ffyrdd.

Yn y gorsafoedd â staff, gall y staff yn y swyddfa docynnau roi pob math o wybodaeth i chi, gan gynnwys y canlynol: -

- Yr wybodaeth ddiweddaraf am wasanaethau,
- Hygyrchedd ein gorsafoedd,
- Manylion cyswllt Cymorth i Deithwyr

Mewn llawer o orsafoedd lle nad oes staff, gallwch siarad â rhywun mewn Man Cymorth (sydd ar y platfform fel arfer).

Yn ein gorsafoedd prysuraf, mae gennym fannau gwybodaeth sy'n amlwg ac sy'n cynnig: -

- Amserlenni.
- Posteri a thaflenni gwybodaeth ar uchder sy'n addas ar gyfer pobl sy'n defnyddio cadair olwyn a theithwyr sy'n sefyll ar eu traed.
- Gwybodaeth ynglŷn â'r cyfleusterau, gwasanaethau a hygyrchedd pob gorsaf
- Gwybodaeth am amserlenni, prisiau a chysylltiadau (sydd hefyd ar gael yn swyddfeydd tocynnau'r gorsafoedd, dros y ffôn gan ein tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid, ar ein gwefan ac ar
- Gwefan National Rail Enquiries.
- Lle bynnag bo'n bosib, bydd raciau taflenni ac amserlenni yn cael eu rhoi mewn mannau lle mae pobl sy'n defnyddio cadair olwyn a theithwyr sy'n sefyll yn gallu eu defnyddio.

Mae'r holl staff (gan gynnwys y rheini sy'n gweithio mewn mannau gwasanaeth i gwsmeriaid) yn gallu rhoi'r wybodaeth gywir ddiweddaraf i gwsmeriaid ar amrywiaeth o faterion gan gynnwys unrhyw oedi, tarfu, gwyriad ac argyfwng. Mae hyn hefyd yn cynnwys mynediad at fanylion ynglŷn â'n gwasanaethau a rhai gweithredwyr eraill, hygyrchedd trafnidiaeth arall sydd ar gael yn agos at yr orsaf a chyfeirio cwsmeriaid at ffynonellau gwybodaeth bellach.

Mae dolenni sain ar gael ymhob swyddfa docynnau a Man Gwybodaeth lle mae staff, ac mae o leiaf un cownter isel neu gownter sy'n newid uchder ar gael yn y rhan fwyaf o'r rhain.

Os oes modd, bydd ein hamserlenni, ein posteri a'n taflenni gwybodaeth yn cael eu rhoi mewn mannau lle mae pobl sy'n defnyddio cadair olwyn a theithwyr sy'n sefyll yn gallu eu defnyddio.

Man Cyfarfod Dynodedig Cymorth i Deithwyr

Mae TrC hefyd yn sicrhau bod ein cwsmeriaid anabl yn cael cymorth drwy gyflwyno Mannau Penodol ar gyfer Cymorth i Deithwyr mewn mwy a mwy o'n gorsafoedd â staff.

Mae'r nodweddion hyn, sy'n gweithredu yn ystod oriau agor y swyddfa docynnau, ar gael ar hyn o bryd yng Nghaerdydd ac yn Abertawe. Gallwch gael gwybodaeth fanwl am oriau agor swyddfeydd tocynnau drwy gysylltu â'n tîm Cymorth wrth Deithio, neu drwy fynd i wefan National Rail Enquiries https://www.nationalrail.co.uk/ (mae'r manylion cyswllt i'w gweld yn adran 4). (Ddim ar gael mewn gorsafoedd heb staff) Wedi'u lleoli yn yr orsaf wrth ymyl y gatiau neu'r mannau gwybodaeth. Mae ein Mannau Penodol ar gyfer Cymorth i Deithwyr yn cael eu monitro gan staff. Gall cwsmeriaid fynd yno i ofyn am gymorth neu, os ydyn nhw wedi archebu cymorth, gall cwsmeriaid fynd draw ac aros am ychydig yn y fan honno nes bydd staff ar gael i helpu.

Mae'n hawdd eu hadnabod gan ein bod yn defnyddio'r lliw glas hygyrchedd sydd hefyd yn cael ei ddefnyddio ar gyfer lleoedd parcio ceir hygyrch, arwyddion a bathodynnau glas. Mae mannau cyfarfod 'Cymorth i Deithwyr' yn darparu seddi, byrddau gwybodaeth, a sgriniau gwybodaeth i gwsmeriaid (lle bo digon o le). Mae argaeledd mannau cyfarfod dynodedig 'Cymorth i Deithwyr' mewn gorsafoedd ar gael yn ein gwybodaeth am orsafoedd, ac mae i'w gweld yn Hygyrchedd gorsafoedd | TrC, trwy gysylltu â Cymorth i Deithwyr, tîm Cymorth wrth Deithio neu gysylltu â'r tîm Cysylltiadau Cwsmer (mae'r manylion cyswllt ar gael yn adran 4).

Nid yw ar gael mewn gorsafoedd heb staff.

Mannau Cyfarfod

Yn y gorsafoedd heb staff lle nad yw ein Mannau Cyfarfod Dynodedig Cymorth i Deithwyr ar gael, gofynnwn i gwsmeriaid sydd wedi archebu cymorth neu beidio mynd at y swyddfa docynnau i roi gwybod i ni eu bod wedi cyrraedd.

Mewn gorsafoedd lle nad oes staff ar ddyletswydd, arhoswch ar y platfform am eich trên a bydd y Goruchwyliwr yn eich helpu i fynd ar y trên.

Mannau Cymorth ar Blatfformau/mewn Gorsafoedd

Mae'r Mannau Cymorth yn debyg i systemau intercom. Maen nhw'n stondinau gwyn siâp cylch, sydd â botwm mewn lle canolog y gallwch chi ei bwyso i siarad â gweithredwr a fydd yn gallu'ch helpu chi i barhau â'ch taith. Mae Mannau Cymorth – sydd mewn lle amlwg ar y platfform yn ein holl orsafoedd â staff a'r rhai sydd heb staff – yn darparu cysylltiad â'n

Canolfan Reoli, a fydd hefyd yn gallu'ch helpu i barhau â'ch taith 24 awr y dydd, 7 diwrnod yr wythnos (heblaw am 25 a 26 Rhagfyr).

Staff Cymorth

Yn ogystal â staff gweithredol ein trenau a'n gorsafoedd sydd bob amser ar gael i roi cymorth ar draws y rhwydwaith, mae gennym hefyd gynlluniau ychwanegol i roi cymorth i gwsmeriaid (Llysgenhadon Cwsmeriaid a staff Cymorth i Deithwyr).

Llysgenhadon Cwsmeriaid

Gweithredu yn ystod oriau craidd. Mae ein Llysgenhadon yn amlwg iawn, ac yn gweithio mewn ardaloedd penodol yn yr orsaf. Mae rôl y Llysgenhadon yn cynnwys rheoli lleoliadau allweddol yn yr orsaf, fel llinellau gatiau; hybu safonau gwasanaethau i gwsmeriaid, ac ymateb i ymholiadau cyffredinol gan gwsmeriaid ar draws yr orsaf gyfan. Cysylltu ag aelodau eraill o staff i helpu i wella bodlonrwydd cwsmeriaid a mynd i'r afael ag ymholiadau cyffredinol cwsmeriaid.

Staff Cymorth i Deithwyr

Mae Staff Cymorth i Deithwyr yn gwisgo tabard glas ac felly maent yn hawdd i'w hadnabod, ac yng Nghaerdydd a Chaer yn unig y maent yn gweithio ar hyn o bryd. Mae Staff Cymorth i Deithwyr ar gael yn benodol i gefnogi anghenion y cymunedau anabl a phobl hŷn. Mae'r gwasanaethau'n cynnwys cefnogi cwsmeriaid sydd wedi archebu Cymorth i Deithwyr i ddal cysylltiadau, a mynd â chwsmeriaid at dacsis o fewn ffin yr orsaf.

Staff Digwyddiadau

Mewn partneriaeth â sefydliad digwyddiadau o'r enw Sword, mae cwsmeriaid yng Nghaerdydd yn cael cefnogaeth bellach i fynd drwy ein gorsafoedd a defnyddio'n gwasanaethau yn ystod digwyddiadau ac ar adegau prysur iawn.

Ap Dehongli BSL

Mae'r gwasanaeth SignVideo (InterpreterNow gynt) yn rhoi mynediad ar unwaith at ddehonglwyr i ddefnyddwyr byddar/BSL, gan alluogi pobl fyddar a phobl sy'n clywed i gyfathrebu'n rhwydd gyda'i gilydd. Mae'r gwasanaeth yma ar gael drwy ap syml y gall cwsmeriaid ei lwytho i lawr a'i ddefnyddio ar eu ffonau clyfar. Pwrpas yr ap yw galluogi staff i helpu cwsmeriaid byddar ar unrhyw ran o'u taith – mae hyn yn amrywio o roi gwybodaeth ar y trên pan fydd rhywbeth yn tarfu ar y gwasanaeth, i ymholiadau gan gwsmeriaid mewn gorsafoedd neu swyddfeydd tocynnau.

Gall cwsmeriaid arwyddo gyda dehonglwyr drwy alwad fideo ar yr ap, a bydd y dehonglydd yn cyfleu ymholiad y cwsmer i aelod o staff TrC. Wedyn, bydd y dehonglydd yn gallu cyfleu'r ateb a darparu cymorth i'r cwsmer drwy arwyddo.

(Mae Ap SignVideo ar gael i'w lwytho i lawr yn Google Play Store ac Apple Store).

I gael rhagor o wybodaeth, ewch i Ap Dehongli BSL | TrC

Peiriannau Gwerthu Tocynnau

Er bod cwsmeriaid yn gallu prynu tocynnau cyn teithio neu ar y trên gan y goruchwylwyr ar bob un o'n trenau, sy'n barod i helpu ac yn siarad â phob cwsmer yn ystod eu taith,

mae TrC yn buddsoddi'n sylweddol mewn Peiriannau Gwerthu Tocynnau, ac yn eu darparu ym mhob un o'r gorsafoedd sydd â bariau tocynnau. Mae'r peiriannau hyn yn gallu darparu tocynnau sy'n cynnwys disgownt Cerdyn Rheilffordd Pobl Anabl os bydd y swyddfa docynnau wedi cau.

Mae'r genhedlaeth newydd yma o Beiriannau Gwerthu Tocynnau yn dangos drwy sgrin y peiriant pa docynnau sydd ar gael a pha rai sydd ddim. Mae pob tocyn sy'n cael ei werthu drwy Beiriant Gwerthu Tocynnau yn ddilys ar gyfer teithio ar unwaith neu ar gyfer dyddiadau yn y dyfodol os ydych chi'n dymuno, o'r orsaf wreiddiol neu unrhyw orsaf o'ch dewis, i bob gorsaf arall ar Rwydwaith National Rail.

Mae nifer o nodweddion hygyrch ar gael ar y Peiriannau Gwerthu Tocynnau hefyd, gan gynnwys: -

- Seinydd uchel ar flaen y Peiriant Gwerthu Tocynnau sy'n adrodd cyfarwyddiadau i'r cwsmer ac yn ei arwain drwy'r broses o brynu tocyn
- Soced 3.5mm ar gyfer clustffonau i helpu'r rhai sydd â nam ar eu clyw neu sydd â nam ar eu golwg er mwyn arwain y cwsmer drwy'r broses o brynu tocyn

I gael rhagor o wybodaeth am yr amrywiaeth o opsiynau tocynnau sydd ar gael cyn i chi gyrraedd yr orsaf, darllenwch adran 3.a. Neu gallwch brynu tocynnau ar y trên gan y goruchwyliwr neu ar ôl cyrraedd ben eich taith neu unrhyw orsaf gysylltu.

Gatiau Tocynnau

Mae bariau tocynnau awtomatig mewn rhai o'n gorsafoedd. Mae o leiaf un giât lydan ar gyfer pobl sy'n defnyddio cadair olwyn a phramiau. Pan nad oes staff wrth y gatiau, maent yn gwbl agored.

Rydym yn cynnig gwybodaeth gyffredinol am hygyrchedd ar eich taith, felly mae croeso i chi holi ymlaen llaw er mwyn osgoi unrhyw anhwylustod. Gallwch wneud hyn mewn amrywiaeth o ffyrdd, gan gynnwys defnyddio'r wybodaeth ynglŷn â gorsafoedd hygyrch yn Hygyrchedd gorsafoedd |TrC, neu drwy gysylltu â'r tîm Cymorth wrth Deithio – Cymorth i

Deithwyr neu'r tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid cyn i chi deithio (mae'r manylion cysylltu i'w gweld yn adran 4).

Toiledau Changing Places

Rydym yn cydnabod nad yw'r toiledau hygyrch sydd ar gael mewn llawer o'n gorsafoedd yn bodloni anghenion pob unigolyn ag anabledd. Rydym yn gosod toiledau 'Changing Places' mewn nifer o'n gorsafoedd, sy'n cynnig offer arbenigol a rhagor o le er mwyn cynnig toiledau diogel a chyfforddus oddi cartref. I gael rhestr lawn o'r cyfleusterau Changing Places, defnyddiwch y ddolen Toiledau Changing Places (changing-places.org) neu ewch i Hygyrchedd gorsafoedd | TrC i gael rhagor o wybodaeth.

Bagiau

Os ydych chi'n archebu Cymorth wrth Deithio ymlaen llaw, bydd staff yr orsaf neu'r goruchwyliwr yn eich helpu i fynd â'ch bagiau ar/oddi ar y trên. Ni chodir tâl am y gwasanaeth hwn. Os oes staff cymorth ar ddyletswydd ar yr orsaf, gallan nhw eich helpu chi i fynd â'ch bagiau i/o fynedfa'r orsaf. Os oes angen help arnoch gyda'ch bagiau, ond nad ydych chi wedi archebu Cymorth wrth Deithio ymlaen llaw, bydd y staff yn ceisio eich helpu gyda'ch bagiau, ond mae'n dibynnu a oes staff ar gael.

Mae'n rhaid i bwysau, maint a nifer y bagiau fod yn ddiogel i'n staff eu cario ar/oddi ar y trên ac yn yr orsaf. Ni chaiff unrhyw fag unigol bwyso mwy na 23kg (amod TrC). I gael rhagor o wybodaeth, ewch i Beth gallwch chi ddod gyda chi ar y trên? | TrC

Yn ôl Amodau Teithio'r National Rail, yn gyffredinol, caniateir i chi fynd â hyd at dri bag ar y trên.

Cadw Bagiau

Nid ydym yn darparu cyfleusterau cadw bagiau yn ein gorsafoedd. Ond, mae cyfleuster yng Nghaergybi sy'n cael ei redeg gan gwmni arall, ac mae cyfleusterau cadw bagiau ar gael yng ngorsaf Manceinion Piccadilly a Birmingham New Street. Network Rail sy'n gweithredu'r gorsafoedd hyn. Mae hygyrchedd y gwasanaeth hwn yn gyfyngedig ond bydd staff yn y gorsafoedd yn gallu rhoi cymorth i chi os bydd ei angen arnoch.

(I gael rhagor o wybodaeth, ewch i Hygyrchedd gorsafoedd | TrC neu gysylltu â'n Tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid; Darllenwch Adran 4).

Rampiau

Mae rampiau ar gael ymhob gorsaf gyda staff y platfform ac ar ein holl drenau. Mae staff yr orsaf yn defnyddio'r rhain i'ch helpu chi i fynd ar/oddi ar unrhyw drenau, ni waeth pwy yw'r

cwmni trên. Bydd goruchwylwyr yn defnyddio'r rampiau ar y trenau mewn gorsafoedd sydd heb staff, boed cymorth wedi cael ei archebu ymlaen llaw neu beidio. Mae goruchwylwyr wedi'u hyfforddi i wybod pa gymorth y gallai fod ei angen ar gwsmeriaid, gan gynnwys defnyddio rampiau. Mae croeso i chi roi gwybod i'r goruchwyliwr a gwneud cais am unrhyw gymorth sydd ei angen arnoch wrth iddo gerdded drwy'r cerbyd. Bydd yn barod i'ch helpu.

Mae gennym raglen barhaus o welliannau mynediad ar draws y rhwydwaith, ond mae'n bwysig i ni roi gwybod i chi bod rhai o'n gorsafoedd yn cynnwys grisiau, nad yw rhai o'n gorsafoedd yn addas i ddefnyddwyr cadair olwyn, neu fod rhai gorsafoedd yn defnyddio ramp serth rhwng y trên a'r platfform.

Gwiriwch hyn ymlaen llaw i osgoi anghyfleustra ar eich taith. Gallwch wneud hyn mewn amrywiaeth o ffyrdd gan gynnwys defnyddio'r wybodaeth ynglŷn â gorsafoedd hygyrch yn Hygyrchedd gorsafoedd | TrC, lle cewch wybodaeth fanwl ynglŷn â hygyrchedd gorsafoedd, neu drwy gysylltu â'r tîm Cymorth wrth Deithio Cymorth i Deithwyr neu'r tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid cyn i chi deithio (ewch i adran 4 i weld y manylion cyswllt).

Os nad yw gorsaf yn hygyrch i chi, byddwn yn trefnu trafnidiaeth arall i'r orsaf drenau hygyrch agosaf mewn cerbyd addas fel y gallwch barhau â'ch taith ar drên yn gyfforddus ac yn ddiogel (edrychwch ar adran d i gael rhagor o wybodaeth).

Cyfleusterau sy'n Cael eu Darparu gan Gwmnïau Eraill

Manwerthwyr trydydd parti sy'n darparu'r arlwyo mewn gorsafoedd. Byddwn ni'n sicrhau bod unrhyw gytundebau tenantiaeth newydd neu gytundebau sy'n cael eu hadnewyddu yn cynnwys rhwymedigaethau dan Ddeddf Cydraddoldeb 2010. Ni fydd lleoliad safleoedd y manwerthwyr yn effeithio ar hygyrchedd yr orsaf na'i chyfleusterau.

Oriau Staff a Gorsafoedd Heb Staff

Mewn gorsafoedd lle nad oes staff ar gael i'ch helpu, gall ein goruchwylwyr eich helpu i fynd ar y trên ac oddi arno (ee drwy ddefnyddio'r ramp ar y trên). Yn yr achos hwn, mae angen i chi fod ar y platfform cyn i'r trên gyrraedd gan adael digon o amser i chi deimlo'n gyfforddus. (Ewch i Adran 3.b am wybodaeth a chyngor ynghylch gorsafoedd heb staff ac Adran 3.c ar gyfer cysylltiadau).

Ar ôl i chi gael cymorth i fynd ar y trên, bydd ein staff yn cyfathrebu â'r staff ar y trên a'r staff yn yr orsaf lle'r oeddech chi'n bwriadu gorffen eich taith, fel y bydd yn briodol, i sicrhau eich bod chi'n cael cymorth i ddod oddi ar y trên.

Os oes angen help arnoch mewn gorsaf lle nad oes staff ar gael neu mewn gorsaf lle nad oes ond staff y swyddfa docynnau, cysylltwch â'r tîm Cymorth wrth Deithio. Os byddwch chi'n cyrraedd gorsaf lle nad oes staff a bod angen cymorth arnoch ond heb archebu Cymorth wrth Deithio ymlaen llaw, cysylltwch â'r tîm Cymorth wrth Deithio. Mae'r manylion cyswllt

ar gael ar y poster gwybodaeth wrth fynedfa'r orsaf. Gall y tîm Cymorth wrth Deithio drefnu trafnidiaeth arall i chi, neu drefnu i oruchwyliwr eich helpu ar/oddi ar y trên os ydych chi'n gallu cyrraedd y platfform (ewch i adran 4 i gael y manylion cyswllt).

Rydym yn sicrhau bod trefniadau penodol yn cael eu gwneud ar gyfer teithwyr sydd angen cymorth mewn unrhyw orsaf pan fydd digwyddiad arbennig gerllaw (yn arbennig yng ngorsafoedd Caerdydd Canolog a Chaer). Rydym hefyd yn sicrhau bod y trefniadau i ddarparu cymorth mewn unrhyw orsaf ar gael ar dudalen pob gorsaf ar wefan National Rail Enquiries (National Rail Enquiries - Y ffynhonnell swyddogol ar gyfer amseroedd trenau ac amserlenni yn y DU) ac mae ein Gwybodaeth am Hygyrchedd Gorsafoedd yn rhoi manylion ynglŷn â hygyrchedd Hygyrchedd gorsafoedd | TrC

Edrychwch ar Fap Hygyrchedd National Rail hefyd. Ar gael yn y ddolen hon: www.accessmap.nationalrail.co.uk/. Mae'r map yma'n cynnwys gwybodaeth am hygyrchedd pob gorsaf ar Rwydwaith Rheilffyrdd y DU, gan gynnwys a oes grisiau mewn gorsaf, a oes toiledau hygyrch ar gael, ac a oes cyfleusterau Changing Places yn yr orsaf.

Cymorth wrth Deithio – heb archebu

Os nad oes modd i chi archebu Cymorth wrth Deithio ymlaen llaw, byddwn ni'n eich helpu pan fydd hynny'n bosib, ond gall gymryd mwy o amser i drefnu hynny. Siaradwch ag aelod o staff yr orsaf, a byddan nhw'n eich helpu chi i fynd ar y trên roeddech chi'n bwriadu ei ddefnyddio, neu ar yr un nesaf a fydd ar gael. Cofiwch gyrraedd o leiaf 20 munud cyn y trên rydych chi'n bwriadu ei ddefnyddio, er mwyn i'r staff allu gwneud trefniadau i fynd â chi i'r platfform mewn da bryd i fynd ar eich trên.

Mewn gorsafoedd lle nad oes staff ar gael i'ch helpu, gall ein goruchwylwyr eich helpu i fynd ar y trên (ee drwy ddefnyddio'r ramp). Os felly, bydd angen i chi fod ar y platfform mewn da bryd ar gyfer y trên.

(Ewch i Adran 3.b am gyngor ynghylch gorsafoedd heb staff ac Adran 3.c ar gyfer cysylltiadau).

Neu, mae gwybodaeth fanwl am nodweddion hygyrchedd ein gorsafoedd ar gael - cysylltwch â'n tîm Cymorth wrth Deithio, ewch i wefan National Rail Enquiries (National Rail Enquiries - National Rail Enquiries - Y ffynhonnell swyddogol ar gyfer amseroedd trenau ac amserlenni yn y DU), neu dilynwch y ddolen yma Hygyrchedd gorsafoedd | TrC (mae manylion cysylltu i'w gweld yn adran 4).

Cyrraedd yr Orsaf

Os ydych chi wedi archebu Cymorth wrth Deithio, byddwch yn cael cymorth i ddod oddi ar y trên cyn gynted â phosib pan fydd y trên yn cyrraedd eich cyrchfan, sydd fel arfer o fewn 5 munud o gyrraedd. Os ydych chi'n cyrraedd yr orsaf olaf ar lwybr y trên, byddwch yn cael cymorth i ddod oddi ar y trên o fewn 5 munud o gyrraedd, os yw hynny'n rhesymol bosib.

Y Cynllun Waled Oren

Rydym yn cefnogi'r Cynllun Waled Oren, sy'n cael ei ariannu gan Lywodraeth Cymru. Nod y cynllun yw helpu i'w gwneud hi'n haws i bobl ag ystod o anableddau anweladwy ddefnyddio trafnidiaeth gyhoeddus. Mae lle yn y waled i deithwyr ysgrifennu yno a'i bersonoli i'w helpu i gyfleu eu hanghenion i'r staff. Gall y waled fod yn fuddiol hefyd i bobl sydd â namau anweladwy (sef anableddau ac anawsterau nad ydyn nhw'n amlwg i bobl eraill). Mae ein holl staff yn ymwybodol o'r Waled Oren, ac wedi cael hyfforddiant ynghylch sut mae'n gallu helpu ein cwsmeriaid. Gallwch gael waled gan y tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid (Darllenwch Adran C). I gael rhagor o wybodaeth, dilynwch y ddolen hon Cynllun Waled Oren | TrC

Laniard Blodau'r Haul 'anableddau cudd'

Mae TrC yn frwd o blaid y cynllun Laniard Blodau'r Haul.

Mae'r cynllun laniardau Blodau Haul Anableddau Cudd yn ffordd gynnil i oedolion a phlant sydd ag anableddau cudd / anweladwy ddangos y bydd angen cefnogaeth ychwanegol neu ychydig mwy o amser arnynt.

Mae ein holl staff yn ymwybodol o'r Laniard Blodau'r Haul, ac wedi cael hyfforddiant ynghylch sut mae'n gallu helpu ein cwsmeriaid.

Gallwch gael Laniard Blodau'r Haul gan y tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid (Mae'r manylion cyswllt i'w gweld yn Adran C).

I gael rhagor o wybodaeth dilynwch y ddolen hon, Laniard blodau'r haul | TrC

c. Ar y Trên

Bydd trenau newydd a rhaglen fawr o waith ailwampio yn gwella hygyrchedd ar drenau i'n cwsmeriaid. Fodd bynnag, mae gan ein fflyd bresennol nifer o nodweddion ac ystyriaethau hygyrchedd gwell.

I gael rhagor o wybodaeth am Hygyrchedd ein Fflyd Bresennol o Drenau, dilynwch y ddolen hon. Hygyrchedd trenau | TrC neu cysylltwch â'n tîm gwasanaethau cwsmeriaid (gweler adran 4).

Cyhoeddiadau a Gwybodaeth ar Drenau

Mae cyfarpar ar gael ar bob un o'n trenau i'n goruchwylwyr ei ddefnyddio i wneud cyhoeddiadau. Os oes tarfu, oedi neu broblem debyg, rhoddir cyhoeddiadau clir. Dylai teithwyr sy'n fyddar neu'n drwm eu clyw ofyn i aelod o'r staff am gymorth personol.

Os yw cyfathrebu yn anodd, bydd staff yn gallu rhoi gwybod i'r cwsmer am yr Ap SignVideo sydd ar gael, a rhoi'r cod QR iddo ar gyfer llwytho'r ap i lawr; os nad oes gan y cwsmer eisoes yr Ap SignVideo (i gael rhagor o wybodaeth, ewch i adran b. Yn yr Orsaf ewch i Ap Dehongli BSL |TrC).

Bydd cyhoeddiadau'n cael eu gwneud mewn da bryd i deithwyr hŷn a theithwyr anabl allu paratoi i adael y trên, ac mae ein staff wedi cael hyfforddiant i adnabod y rheini y mae angen cymorth arnynt, a byddant yn barod i helpu. Pan fydd newid yn digwydd, bydd ein staff yn rhoi cymorth a gwybodaeth i'ch helpu chi i gyrraedd y platfform gadael newydd, os yw'n hygyrch, mewn ffordd mor effeithlon â phosib. Os nad yw'r platfform yn hygyrch, byddwn ni'n trefnu trafnidiaeth arall, hy tacsi, i'ch cludo i'r orsaf hygyrch agosaf.

Mae gan drenau sy'n gweithredu ar wasanaethau pellter hir sgriniau sy'n dangos y mannau lle bydd y trenau'n galw a'r orsaf nesaf y bydd yn stopio ynddi. Os nad oes sgrin ar gael, mae ein goruchwylwyr yn gwneud cyhoeddiadau.

Diweddariadau Byw ynglŷn â Statws Llwybrau

Mae TrC yn darparu'r wybodaeth ddiweddaraf am deithio mewn nifer o ffyrdd:

Y diweddaraf am deithiau yn fyw ar Statws Diweddaraf Teithio | TrC (ar gyfer gwasanaethau o fewn y 2 awr nesaf).

Ffrwd Twitter sy'n rhannu'r wybodaeth ddiweddaraf ynghylch unrhyw oedi neu darfu annisgwyl ar draws rhwydwaith TrC a thu hwnt. Dyma ein cyfrif Twitter: @TfWrail

Mae'r system gwirio taith, ar ôl i chi gofrestru, yn rhoi gwybodaeth amser real a chyfredol am amseroedd trenau, gwybodaeth am achosion o darfu ar wasanaethau trên, cyfleusterau gorsafoedd, lifftiau, toiledau, statws 'ddim yn gweithio' ar draws y daith rydych chi'n bwriadu ei gwneud. Gallwch gael yr wybodaeth ddiweddaraf am unrhyw achosion o oedi neu darfu drwy

hysbysiadau e-bost Gwirio Taith Trafnidiaeth Cymru - Amseroedd trenau a gwybodaeth fyw mewn amser real am oedi/canslo/problem.

Rydym hefyd wedi sicrhau bod gwybodaeth amser real ar gael ar ein gwefan am achosion o darfu Homepage | TrC, ac ar ein Ap ffôn symudol. Rydym yn rhoi cymorth i gwsmeriaid cyn iddynt brynu tocyn drwy roi gwybod iddynt am unrhyw oedi posib neu unrhyw darfu annisgwyl neu sydd wedi'i gynllunio. (Mae cyfarwyddiadau am sut i gael yr ap ar gael yn Ap tocyn trên rhad | TrC).

Seddi ar Drenau

Rydym bob amser yn gwneud ein gorau glas i helpu teithwyr hŷn ac anabl i gael sedd. Mae o leiaf un sedd â blaenoriaeth ar gael ar y mwyafrif o'n trenau (edrychwch ar yr Wybodaeth am Hygyrchedd Trenau yn Hygyrchedd trenau | TrC). Gallwch gadw sedd â blaenoriaeth neu le i

gadair olwyn os oes lle ar gael ar ein gwasanaethau trên drwy gysylltu â'n tîm Cymorth i Deithwyr.

- Dros y ffôn: ffoniwch ein tîm Cymorth i Deithwyr ar 03330 050 501 (24 awr y dydd, bob dydd heblaw 25 Rhagfyr)
- Drwy wasanaeth Testun y Genhedlaeth Nesaf: ffoniwch ein tîm Cymorth i Deithwyr drwy'r gwasanaeth cyfnewid testun ar 18001 03330 050 501 (24 awr y dydd, bob dydd, heblaw am 25 Rhagfyr)

Os nad ydych chi wedi archebu sedd flaenoriaeth neu le i gadair olwyn ymlaen llaw, mae'n bosib na fyddant ar gael os oes teithiwr arall eisoes yn defnyddio'r sedd neu'r lle neu os yw wedi cael ei gadw ar gyfer teithiwr arall yn nes ymlaen ar y daith. Os nad oes seddi blaenoriaeth ar gael, bydd ein staff yn gwneud eu gorau glas i'ch helpu i ddod o hyd i sedd yn rhywle arall. Os oes gennych chi ddyfais symudedd, fel cymorth cerdded, bydd staff yn eich helpu i ganfod y lle mwyaf cyfforddus a chyfleus i eistedd.

Os ydych chi'n Feichiog

Rydym yn cynnig y cynllun Babi ar y Daith i gydnabod yr anawsterau i rai mamau beichiog wrth orfod sefyll ar drên. Yn wir, er mwyn ei gwneud hi'n haws iddyn nhw deithio ar drên, rydym yn darparu bathodynnau "Babi ar y Daith". Pwrpas hyn yw annog teithwyr eraill i gynnig eu sedd pan fyddan nhw'n sylwi ar fam feichiog / cwsmer beichiog sy'n gwisgo bathodyn "Babi ar y Daith".

I wneud cais, cysylltwch â'n tîm cysylltiadau cwsmeriaid (mae'r manylion cyswllt i'w gweld yn adran 4) neu defnyddiwch - Bathodyn Babi ar y daith | TrC

Seddi â Blaenoriaeth

Rydym yn anelu at gynnig cymorth i'r rheini sydd ei angen wrth deithio ar ein rhwydwaith. Mae seddi â blaenoriaeth (sydd â mwy o le i'r traed ac yn agos at y drysau) ar gael ar y rhan fwyaf o'n trenau (edrychwch ar ein Gwybodaeth am Hygyrchedd Trenau)

(I gael rhagor o wybodaeth, cysylltwch â'n tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid - mae manylion cyswllt ar gael yn adran 4).

Cadeiriau Olwyn ar Drenau

Mae dau le i gadeiriau olwyn ar bob trên. Mae gennym le ar gyfer cadeiriau olwyn sy'n mesur hyd at 700mm x 1200mm (yn cynnwys y silff traed) sydd â radiws troi o 900mm, ac uchafswm pwysau o 300kg (sy'n cynnwys pwysau'r gadair olwyn a'r teithiwr gyda'i gilydd).

Gwiriwch ddimensiynau eich cadair olwyn i osgoi siom os nad oes modd ei chludo ar y trên. Os ydych chi'n defnyddio cadair olwyn fodur, gallwch chi ddefnyddio'r rampiau heb gymorth

ond bydd y staff yn goruchwylio. Os ydych chi'n defnyddio cadair olwyn gwthio, gall y staff eich helpu chi os oes handlenni ar eich cadair.

Gallwch chi gysylltu â'r tîm Cymorth wrth Deithio i archebu lle i gadair olwyn ar bob gwasanaeth trên.

Os nad ydych chi wedi archebu sedd flaenoriaeth neu le i gadair olwyn ymlaen llaw, mae'n bosib na fyddant ar gael os oes teithiwr arall eisoes yn defnyddio'r sedd neu'r lle neu os yw wedi cael ei gadw ar gyfer teithiwr arall yn nes ymlaen ar y daith. Os nad oes seddi blaenoriaeth ar gael, bydd ein staff yn gwneud eu gorau glas i'ch helpu i ddod o hyd i sedd yn rhywle arall. Os oes gennych chi ddyfais symudedd, fel cymorth cerdded, bydd staff yn eich helpu i ganfod y lle mwyaf cyfforddus a chyfleus i eistedd.

Mae taflen ar wahân – y gallwch ddod o hyd iddi drwy ddilyn y ddolen hon – yn egluro'n fanylach y gallwch chi ddod â'ch cadair olwyn ar ein trenau os yw'n cydymffurfio â'n canllawiau. Sgwteri symudedd a chadeiriau olwyn | TrC

Sgwteri Symudedd ar Drenau

Mae gennym le ar gyfer sgwteri sy'n mesur hyd at 700mm x 1200mm, sydd â radiws troi yn 900mm, gyda chyfanswm y pwysau (y sgwter a'r teithiwr) yn 300kg. Mae gan gwmnïau trenau reolau gwahanol ar gario sgwteri, felly holwch cyn teithio.

Dilynwch y canllawiau isod.

- Gwiriwch ddimensiynau eich sgwter er mwyn osgoi cael eich siomi os na fydd digon o le iddo.
- Peidiwch â gyrru eich sgwter yn gyflymach na chyflymder cerdded yn ein gorsafoedd, gan gynnwys ar y platfform.
- Cadwch yn glir oddi wrth ymyl y platfform nes bydd y trên wedi stopio.
- Tynnwch unrhyw fagiau neu eitemau o gefn y sgwter cyn mynd i fyny neu i lawr y ramp.
- Dilynwch gyfarwyddiadau'r staff bob amser.

Os gellir plygu neu ddatgymalu eich sgwter yn rannau llai, gallwch chi ei fynd â'r sgwter ar y trên fel petai'n fag. Rhaid i chi neu rywun sy'n teithio gyda chi ei gario ar y trên.

Os ydych chi'n defnyddio sgwter, ac os ydych chi'n gyfforddus yn gwneud hynny, gofynnwn i chi symud o'ch sgwter i sedd, os oes un gerllaw.

Ni allwn gario beics tair olwyn ar ein trenau nac ar unrhyw drafnidiaeth wrth gefn (gan gynnwys tacsis) ac ni chewch eu defnyddio yn ein gorsafoedd oherwydd eu maint a'u dyluniad.

Ni allwn warantu bod modd darparu trafnidiaeth hygyrch arall ar gyfer sgwteri.

Os ydych yn dymuno archebu Cymorth i Deithwyr, gall gweithredwyr/staff roi cyngor i chi ynglŷn â pharhau â'ch taith gyda'ch Sgwter Symudedd gyda chwmnïau trên eraill.

Mae taflen ar wahân – y gallwch ddod o hyd iddi drwy ddilyn y ddolen hon – yn egluro'n fanylach y gallwch chi ddod â'ch cadair olwyn ar ein trenau os yw'n cydymffurfio â'n canllawiau. Sgwteri symudedd a chadeiriau olwyn | TrC

Cŵn Cymorth

Mae croeso i gŵn cymorth ar ein fflyd ac yn ein holl orsafoedd. Os oes gennych gi cymorth, gallwch chi gael cerdyn i'w osod yn y lle cadw ar ben y sedd wrth eich ymyl. Mae'r cerdyn yn weladwy iawn, ac mae'n rhoi gwybod i gwsmeriaid eraill fod yr ardal o flaen y sedd honno wedi'i chadw ar gyfer ci cymorth. Mae'r cardiau ar gael yn rhad ac am ddim gan y tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid (ewch i adran 4 i weld y manylion cyswllt).

Hygyrchedd ein Trenau

Rydym yn defnyddio nifer o wahanol fathau o drenau. Mae pob un yn addas i gadeiriau olwyn, ac mae o leiaf un lle penodol i gadair olwyn ac un sedd flaenoriaeth ar gael

Bydd gan y fflyd newydd rydym yn ei disgwyl yn 2023 nodweddion hygyrchedd gwell a byddant yn fwy cyfforddus. I gael rhagor o wybodaeth, edrychwch ar yr Wybodaeth am Hygyrchedd Trenau yn Hygyrchedd trenau | TrC neu gallwch gysylltu â'n tîm Cymorth i Deithwyr neu'r tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid (ewch i adran 4 i gael y manylion cyswllt).

Cysylltiadau

Drwy archebu Cymorth i Deithwyr, cymorth ymlaen llaw, gennym ni neu gan gwmni trên arall, gallwn eich helpu i symud o un trên i'r llall yn ein gorsafoedd, p'un ai ni sy'n gweithredu'r trên hwnnw neu beidio. Mae hyn yn cynnwys pan fydd trenau'n newid platfform neu gyhoeddiadau'n cael eu gwneud ar fyr-rybudd. Os oes gennych nam ar eich golwg, gallwn ni eich tywys at eich trên nesaf i wneud cysylltiad.

Rydym bob amser yn cynnig Cymorth wrth Deithio pan allwn ni. Rydym yn argymell eich bod chi'n archebu Cymorth wrth Deithio ar gyfer gorsafoedd lle nad oes staff ar gael pan fo angen cymorth arnoch i newid trên.

Mynd at Dacsis a Thrafnidiaeth Arall

Yn y gorsafoedd sydd â staff cymorth ar gael, rydym yn helpu teithwyr i fynd at dacsi neu fan casglu dynodedig. Os nad ydych chi wedi archebu Cymorth wrth Deithio, mae croeso i chi ofyn i aelod o staff ar y platfform. Byddant yn hapus i'ch helpu, ond efallai y bydd oedi. Yng ngorsaf Caergybi, gallwn eich helpu chi i fynd at ddesg gofrestru'r fferi.

Tarfu ar Gyfleusterau a Gwasanaethau

Rydym yn deall sut y gall tarfu gael effaith waeth ar deithwyr anabl a hŷn. Rydym yn gwneud popeth y gallwn ni i'ch helpu chi i barhau ar eich taith yn gyfforddus, yn ddiogel, ac mor ddiffwdan â phosib. Rydym yn rhoi gwybodaeth glir i'ch cyfeirio chi at unrhyw drafnidiaeth arall.

Os na fydd gwasanaethau'n hygyrch i chi oherwydd bod rhywbeth yn tarfu arnynt, byddwn yn darparu trafnidiaeth hygyrch arall. Mae hyn yn cael ei ddarparu ar gyfer y rhan o'r daith lle bydd angen trafnidiaeth arall neu ar gyfer y daith i gyd pe byddai'n cynnwys newid sawl tro rhwng tacsi a thrên. (Ewch i adran d: Trafnidiaeth Hygyrch Arall i gael rhagor o wybodaeth. Sylwch fod cyfyngiadau ar gyfer sgwteri symudedd).

Mae'n rhaid bod dulliau eraill o Drafnidiaeth Hygyrch sy'n cael eu harchebu gan wasanaethau Rheilffordd TrC i'ch helpu i barhau â'ch taith gydymffurfio â'r Rheoliadau Hygyrchedd Cerbydau Gwasanaeth Cyhoeddus (PSVAR). Dim ond hyn a hyn o gerbydau sydd ar gael yn genedlaethol sy'n cydymffurfio â PSVAR, ac mae'r sefyllfa honno y tu hwnt i reolaeth Gwasanaethau Rheilffyrdd TrC. I gael rhagor o wybodaeth, dilynwch y ddolen isod.

Hygyrchedd bysiau a bysiau moethus a Rheoliadau Hygyrchedd Cerbydau Gwasanaeth Cyhoeddus 2000 - GOV.UK (www.gov.uk)

Pan fydd newid yn digwydd, bydd ein staff yn rhoi cymorth a gwybodaeth i'ch helpu chi i gyrraedd y platfform gadael newydd, os yw'n hygyrch, mewn ffordd mor effeithlon â phosib. Os nad yw'r platfform yn hygyrch, byddwn ni'n trefnu trafnidiaeth arall, hy tacsi, i'ch cludo i'r orsaf hygyrch agosaf.

Pan fo hynny'n bosib, os ydych chi wedi archebu Cymorth i Deithio ymlaen llaw, a'n bod ni'n ymwybodol fod rhywbeth am darfu ar y daith, byddwn ni'n ceisio cysylltu â chi am hyn, ac os bydd angen, byddwn ni'n gwneud trefniadau eraill ar gyfer eich taith. Byddwn ni hefyd yn ceisio ail-archebu eich Cymorth i Deithio os na ellir gwneud y daith oherwydd bod rhywbeth yn tarfu arni.

Ewch i Adran 4 i gael gwybod sut rydym yn rhoi gwybod am fynediad at nodweddion hygyrchedd fel lifftiau a thoiledau mewn gorsafoedd.

d. Os Bydd Pethau'n Mynd o Chwith

Trafnidiaeth Hygyrch Arall

Rydym eisiau sicrhau bod teithwyr yn gallu gwneud cymaint â phosib o'u taith ar y rheilffordd.

Ond, fe fyddwn ni'n trefnu trafnidiaeth hygyrch arall, fel tacsi, heb unrhyw gost ychwanegol i chi a chyd-deithiwr yn yr amgylchiadau canlynol:

- pan na fyddwch chi'n gallu teithio i neu o orsaf nad yw'n hygyrch i chi.
- pan na fydd trafnidiaeth wrth gefn ar gyfer trenau'n hygyrch i chi.
- pan fydd rhywbeth yn tarfu ar wasanaethau ar fyr rybudd, fel nad yw'r gwasanaethau'n hygyrch i chi;

Os bydd pethau'n mynd o'i le, pan fydd modd byddwn ni'n ceisio sicrhau – fesul achos – bod y teulu agosaf i gyd, yn enwedig y rheini sydd angen goruchwyliaeth gan riant, yn cael help i deithio gyda'i gilydd.

Rydym yn darparu'r drafnidiaeth hon heb unrhyw gost ychwanegol i chi. Byddwn yn trafod pa fath o dacsi sydd ei angen arnoch cyn i ni ei archebu. Bydd y drafnidiaeth arall yn mynd â chi i'r/o'r orsaf hygyrch fwyaf cyfleus neu i'r orsaf lle mae staff ar gael i'ch helpu.

Ni allwn warantu trafnidiaeth hygyrch arall ar gyfer sgwter symudedd oherwydd nid oes modd cludo'r rhain yn ddiogel mewn tacsi fel arfer. Ond, os ydych chi eisoes yn teithio gyda ni ar sgwter symudedd pan fydd rhywbeth yn tarfu ar y gwasanaeth, byddwn ni'n sicrhau eich bod mor gyfforddus â phosib tra byddwch chi'n aros am y trên nesaf.

Os bydd oedi a rhywbeth yn tarfu ar y gwasanaeth, byddwn ni'n gwneud ein gorau i sicrhau eich bod yn gallu parhau â'ch taith ac nad ydych chi'n sownd yn unman. Byddwn ni'n rhoi gwybod i chi beth sy'n digwydd drwy ein gwefan, cyfryngau cymdeithasol a chyhoeddiadau (ar y trên ac yn yr orsaf). Os nad yw'ch trefniadau cymorth gwreiddiol yn bosib mwyach oherwydd y tarfu, byddwn ni'n cysylltu â chi ac yn ailarchebu unrhyw gymorth angenrheidiol drwy'r gwasanaeth Cymorth i Deithwyr, gan gynnwys unrhyw drafnidiaeth hygyrch arall sydd ei hangen (heb gost ychwanegol).

Mae ein staff yn y gorsafoedd ac ar y trenau wedi'u hyfforddi i gynorthwyo cwsmeriaid ag amrywiaeth o anghenion ac i adnabod cwsmeriaid sy'n ymddangos bod ganddynt anghenion ychwanegol neu sydd angen cymorth pan aiff pethau o chwith. Byddan nhw'n rhannu newyddion – drwy'r Systemau Gwybodaeth i Gwsmeriaid neu, pan fydd yn rhesymol bosib, yn bersonol – am unrhyw beth sy'n tarfu ar y gwasanaeth ac am drafnidiaeth arall a ddarperir.

Rydym yn ceisio darparu gwasanaeth Cymorth wrth Deithio sy'n ddibynadwy ac yn seiliedig ar eich anghenion. Ond, os aiff pethau o chwith, rhowch wybod i'n tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid (adran 4) a byddwn yn ystyried rhoi iawndal priodol (gan gynnwys ad-daliad llawn neu rannol) yn dibynnu ar yr amgylchiadau.

Mae TrC wedi ymrwymo i gydymffurfio â PSVAR. Rydym yn gwneud pob ymdrech i sicrhau bod dulliau eraill o Drafnidiaeth Hygyrch sy'n cael eu harchebu gan wasanaethau Rheilffyrdd TrC i'ch helpu i barhau â'ch taith, yn cydymffurfio â'r Rheoliadau Hygyrchedd Cerbydau Gwasanaeth Cyhoeddus (PSVAR). Dim ond hyn a hyn o gerbydau sydd ar gael yn genedlaethol sy'n cydymffurfio â PSVAR, ac mae'r sefyllfa honno y tu hwnt i reolaeth Gwasanaethau Rheilffyrdd TrC.

Mae TrC wedi ymrwymo i sicrhau bod eich taith yn ddiogel a chyfforddus, a byddwn yn ceisio sicrhau bod anghenion ein cwsmeriaid yn cael eu diwallu hyd eithaf ein gallu ym mhob achos. Ymddiheurwn am unrhyw anhwylustod y gall hyn ei achosi.

Diweddariadau Byw ynglŷn â Statws Llwybrau

Mae TrC yn darparu'r wybodaeth ddiweddaraf am deithio mewn nifer o ffyrdd:

Y diweddaraf am deithiau yn fyw ar Statws Diweddaraf Teithio | TrC (ar gyfer gwasanaethau o fewn y 2 awr nesaf).

Mae gennym hefyd ffrwd Twitter sydd hefyd yn rhannu'r wybodaeth ddiweddaraf ynghylch unrhyw oedi neu darfu annisgwyl ar draws rhwydwaith TrC a thu hwnt. Dyma ein cyfrif Twitter: @TfWrail

Mae'r system gwirio taith, ar ôl i chi gofrestru, yn rhoi gwybodaeth amser real a chyfredol am amseroedd trenau, gwybodaeth am achosion o darfu ar wasanaethau trên, cyfleusterau gorsafoedd, lifftiau, toiledau, statws 'ddim yn gweithio' ar draws y daith rydych chi'n bwriadu ei gwneud. Rhoi gwybod i chi am unrhyw oedi neu darfu drwy hysbysiadau e-bost neu SMS Gwirio Taith Trafnidiaeth Cymru - Amseroedd trenau a gwybodaeth byw am oedi/canslo/trysiadau amser real.

Rydym hefyd wedi sicrhau bod gwybodaeth amser real ar gael ar ein gwefan am achosion o darfu: Hafan | TrC, ac ar ein ap ffôn symudol ac ar y fersiwn symudol o'r Broses archebu. Rydym yn rhoi cymorth i gwsmeriaid cyn iddynt brynu tocyn drwy roi gwybod iddynt am unrhyw oedi posib neu unrhyw darfu annisgwyl neu sydd wedi'i gynllunio. Mae cyfarwyddiadau am sut i gael yr ap ar gael yn https://trctrenau.cymru/cy/ap.

Trefniadau mewn argyfwng

Mae staff wedi cael hyfforddiant yng nghyswllt eu cyfrifoldebau ac iechyd a diogelwch ein teithwyr, gan gynnwys gweithdrefnau gadael mewn argyfwng mewn gorsafoedd ac ar drenau. Ein goruchwylwyr sy'n gyfrifol am sicrhau bod teithwyr yn dod oddi ar y trên mewn argyfwng.

Mewn gorsafoedd, bydd rampiau yn cael eu defnyddio i helpu defnyddwyr cadeiriau olwyn a theithwyr y mae nam ar eu symudedd i ddod oddi ar y trên ar y platfform. Os nad yw'r llwybrau gadael yn hygyrch, bydd cwsmeriaid yn cael eu tywys ar hyd llwybr 'lloches' diogel sydd wedi'i ddiffinio ymlaen llaw oddi wrth y perygl, ac yn gadael y safle gyda'r gwasanaethau tân ar ôl iddyn nhw gyrraedd.

Os nad yw trên mewn gorsaf, ein polisi yw peidio â gofyn i bobl ddod oddi ar y trên oni bai fod bywydau mewn perygl. Mewn achosion o'r fath, byddai staff yn helpu defnyddwyr cadeiriau olwyn a theithwyr y mae nam ar eu symudedd i ddod oddi ar y trên gyda chymorth y gwasanaethau brys.

Yr Iawndal Sydd Ar Gael i Chi

Gwneud Iawn ac Iawndal

Pan fyddwch wedi archebu cymorth ac nad yw wedi'i ddarparu, byddwn yn rhoi iawndal i chi am eich taith. Mewn achosion lle mae cymorth wedi'i archebu trwy ein tîm, mewn unrhyw orsaf neu ar un o'n trenau, ac na ddarparwyd cymorth gan unrhyw staff, byddwn yn cynnig ad-daliad llawn i chi am gost y daith. Byddwn yn hapus i'ch cynorthwyo gyda'ch cais ar ôl i chi gysylltu â'r tîm cysylltiadau cwsmeriaid (Ewch i adran 4 Sut i Ddarparu Adborth neu Gwyno neu Gysylltu â'r Ombwdsmon).

Iawndal Ad-daliad am Oedi

Pan mae Oedi yn digwydd, rydym bob amser yn ceisio sicrhau bod ein trenau'n brydlon, ond mae achosion o oedi weithiau a, phan fydd hyn yn digwydd, byddwn yn cynnig iawndal teg a phriodol.

Os bydd un o'n trenau yn hwyr neu'n cael ei ganslo am unrhyw reswm, ac oherwydd hynny eich bod 15 munud neu fwy yn hwyr yn cyrraedd yr orsaf lle'r oeddech chi'n bwriadu gorffen eich taith, bydd 'Ad-daliad am Oedi' yn dod i rym.

Rhaid i ni gael ceisiadau am iawndal cyn pen 28 diwrnod ar ôl i chi gyrraedd pen eich taith.

Gwnewch yn siŵr bod y canlynol gennych:

- Dyddiad eich taith
- Amser y trên a gafodd ei oedi
- Ble gwnaethoch chi ddechrau a gorffen eich taith
- Sgan neu lun o'r tocynnau y gwnaethoch eu prynu ar gyfer y daith

Dilynwch y ddolen isod er mwyn llenwi ffurflen Ad-daliad am Oedi.

Iawndal Ad-daliad am Oedi | TrC

(Ewch i adran 4 Sut i Ddarparu Adborth neu Gwyno neu Gysylltu â'r Ombwdsmon).

4. Ble Mae Cael Rhagor o Wybodaeth a Sut Mae Cysylltu â Ni

Rydym wedi ymrwymo i ddarparu gwybodaeth gywir a chyson er mwyn i bobl anabl a phobl hŷn all teithio'n hyderus.

Mae'r adrannau isod yn egluro beth rydym wedi'i roi ar waith er mwyn helpu ein holl gwsmeriaid i deithio'n annibynnol, ac yn enwedig y cwsmeriaid hynny sydd ag ystod eang o anableddau ac anghenion symudedd.

Mae gwybodaeth ddefnyddiol am hygyrchedd y cyfleusterau a'r gwasanaethau mewn gorsafoedd ac ar drenau ar gael ar wefan National Rail Enquiries (www.nationalrail.co.uk), ac yn y canllaw ar gynllun gorsafoedd ('Stations Made Easy').

Cysylltu â National Rail:

- Ffôn: 03457 48 49 50 neu 0800 0223720 (Ar agor 24 awr y dydd bob dydd, heblaw am 25 Rhagfyr).
- Gwefan: Ymholiadau National Rail – Ffynhonnell swyddogol ar gyfer amserlenni ac amseroedd trenau yn y DU
- Testun Uniongyrchol: 0345 60 50 600: (ar gyfer pobl sy'n drwm eu clyw neu'n fyddar. Ar agor 24 awr y dydd bob dydd, heblaw am 25 Rhagfyr.)

Fydd galwadau'n costio dim mwy na galwadau i rifau daearyddol (01 neu 02), ac mae'n bosib eu bod wedi'u cynnwys mewn munudau cynhwysol a chynlluniau disgownt yn yr un ffordd.
Rydym wedi ymrwymo i ddarparu gwybodaeth gyfredol ar gyfer yr adnoddau hyn ac ar ein gwefan ein hunain.

Mae hyn yn cynnwys: -

- pan fo nodwedd ffisegol ar orsafoedd yn gallu atal rhai pobl anabl rhag ei defnyddio.
- pan fo gwaith pwysig dros dro yn effeithio ar hygyrchedd yr orsaf.
- pan fo newidiadau i orsafoedd yn golygu nad ydynt yn hygyrch dros dro (ee cyfleusterau fel lifftiau neu doiledau'r orsaf ddim yn gweithio)
- pan fo newidiadau'n cael eu gwneud i hygyrchedd ein trenau
- pa orsafoedd sydd â staff/heb staff.
- Amseroedd Agor Swyddfeydd Tocynnau gorsafoedd;

Ar gyfer unrhyw un o'r uchod, neu i roi gwybod am ddiffygion sy'n effeithio ar hygyrchedd gorsaf, rhowch wybod i staff yr orsaf neu cysylltwch â'n tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid gan ddefnyddio'r rhifau a'r manylion cyswllt isod.

Gall staff y gorsafoedd gael gwybodaeth gyfredol drwy gronfa ddata genedlaethol, a gallant roi'r wybodaeth i deithwyr mewn swyddfeydd tocynnau neu Fannau Gwybodaeth (darllenwch adran 3.b. Yn yr orsaf).

I gael gwybodaeth fanwl am nodweddion hygyrchedd ein gorsafoedd, edrychwch ar yr Wybodaeth am Hygyrchedd Gorsafoedd ar ein gwefan: Hygyrchedd gorsafoedd | TrC

Mae'r wybodaeth hon yn cael ei diweddaru'n rheolaidd, ac mae'n bosib ei hargraffu yn ôl yr angen. Neu, gallwch gysylltu â'n tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid ar 0333 3211 202 neu customer.relations@tfwrail.wales

Edrychwch ar Fap Hygyrchedd National Rail hefyd. Ar gael yn y ddolen hon: www.accessmap.nationalrail.co.uk. Mae'r map yma'n cynnwys gwybodaeth am hygyrchedd pob gorsaf ar Rwydwaith Rheilffyrdd y DU, gan gynnwys a oes grisiau mewn gorsaf, a oes toiledau hygyrch ar gael, ac a oes cyfleusterau Changing Places yn yr orsaf.

Manylion cyswllt, rhifau a chyfryngau newydd

Cysylltiadau Cwsmeriaid TrC
I gysylltu â'r tîm cysylltiadau cwsmeriaid,

- Ffoniwch 0333 3211 202. Mae'r llinellau ar agor rhwng 08:00 ac 20:00 o ddydd Llun i ddydd Sadwrn, gan gynnwys Gwyliau'r Banc, a rhwng 11:00 ac 20:00 ar ddydd Sul. Ar gau 25 a 26 Rhagfyr.
- Anfonwch neges e-bost i customer.relations@tfwrail.wales
- I gael gwybodaeth am gymorth i deithwyr, ewch i Archebu cymorth arbennig |TrC
- I gael iawndal am oedi, ewch i Iawndal Ad-daliad am Oedi | TrC
- Mae rhagor o fanylion cyswllt ar gael yn Cysylltu â ni | TrC

TrC ar Gyfryngau Cymdeithasol
Ar gyfryngau cymdeithasol, dilynwch:
- Twitter @TfWrail
- Instagram @TfWrail
- Facebook @TfWrail

Oriau Agor a Manylion Cyswllt Gwasanaeth Cymorth wrth Deithio – Cymorth i Deithwyr:
- Dros y ffôn: ffoniwch ein tîm Cymorth i Deithwyr ar 03330 050 501 (24 awr y dydd, bob dydd heblaw 25 Rhagfyr)
- Drwy wasanaeth Testun y Genhedlaeth Nesaf: ffoniwch ein tîm Cymorth i Deithwyr drwy'r gwasanaeth cyfnewid testun ar 18001 03330 050 501 (24 awr y dydd, bob dydd, heblaw am 25 Rhagfyr)

Ymholiadau neu broblemau ar ddiwrnod y daith:
- Gwefan - https://www.journeycheck.com/tfwrail/
- Rhif Ffôn Cysylltiadau Cwsmeriaid - 0333 3211 202. Mae'r llinellau ar agor rhwng 08:00 ac 20:00 o ddydd Llun i ddydd Sadwrn, gan gynnwys Gwyliau'r Banc, a rhwng 11:00 ac 20:00 ar ddydd Sul. Ar gau 25 a 26 Rhagfyr.
- E-bost - customer.relations@tfwrail.wales
- Y diweddaraf am deithiau yn fyw ar Statws Diweddaraf Teithio | TrC (ar gyfer gwasanaethau o fewn y 2 awr nesaf).
- Gwirio Taith (ar ôl cofrestru) - Gwirio Taith Trafnidiaeth Cymru - Amseroedd trenau a gwybodaeth fyw mewn amser real am oedi/canslo/problem.

Sut mae mynd ati i'n helpu ni i wella hygyrchedd a chynhwysiant:
- Gwefan Panel Hygyrchedd | TrC
- Rhif Ffôn Cysylltiadau Cwsmeriaid - 0333 3211 202. Mae'r llinellau ar agor rhwng 08:00 ac 20:00 o ddydd Llun i ddydd Sadwrn, gan gynnwys Gwyliau'r Banc, a rhwng 11:00 ac 20:00 ar ddydd Sul. Ar gau 25 a 26 Rhagfyr.
- E-bost customer.relations@tfwrail.wales
- Llenwch ein ffurflen adborth yn Cysylltu â ni | TrC
- neu ysgrifennwch at Rhadbost, CYSYLLTIADAU CWSMERIAID RHEILFFYRDD TRC

Sut Mae Rhoi Adborth neu Gwyno:

- Yn y lle cyntaf, ffoniwch ein tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid ar 0333 3211 202. Mae'r llinellau ar agor rhwng 08:00 ac 20:00 o ddydd Llun i ddydd Sadwrn, gan gynnwys Gwyliau'r Banc, a rhwng 11:00 ac 20:00 ar ddydd Sul. Ar gau 25 a 26 Rhagfyr.
- Neu anfonwch e-bost i customer.relations@tfwrail.wales
- neu lenwi ffurflen adborth ar Cysylltu â ni | TrC
- neu ysgrifennwch at Rhadbost, CYSYLLTIADAU CWSMERIAID RHEILFFYRDD TRC

Mae ein tîm Gwasanaethau Cwsmeriaid yn gweithio'n galed i geisio ateb pawb cyn gynted â phosib.

Os Ydych yn Anhapus â'r Ffordd Rydym Wedi Delio â Chwyn, Cysylltwch â'r Ombwdsmon Rheilffyrdd:

- Gwefan: www.railombudsman.org
- E-bost: info@railombudsman.org
- Ffôn: 0330 094 0362
- Ffôn testun: 0330 094 0363
- Post: Rhadbost – OMBWDSMON RHEILFFYRDD/RAIL OMBUDSMAN

Cyhoeddiadau a Dogfennau Eraill

Mae TrC wedi creu amrywiaeth o daflenni eraill i'ch cynorthwyo â'ch teithiau a'ch defnydd o'n gwasanaethau Rheilffyrdd. Mae dolenni i'r taflenni hyn ar gael drwy ddilyn y dolenni isod, neu gallwch ffonio ein tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid ar 0333 3211 202 neu e-bost: customer.relations@tfwrail.wales

Mae'r Rhain yn Cynnwys: -

1. **Gwasanaethau Rheilffordd Hygyrch:** Helpu teithwyr hŷn ac anabl
   I gyd-fynd â'r 'ddogfen Polisi Teithio Hygyrch', rydym wedi creu'r daflen fer a chryno hon i'ch helpu i gynllunio eich taith. Polisïau a gwybodaeth | TrC
2. **Polisi Teithio Hygyrch TrC:**
   Esboniad manwl o'n hymrwymiadau a'n safonau ar gyfer darparu gwasanaethau, ynghyd â pholisïau ac arferion perthnasol, sydd o bwys i bobl anabl sy'n defnyddio'r rhwydwaith reilffyrdd. Polisïau a gwybodaeth | TrC
3. **Gwybodaeth am Hygyrchedd Gorsafoedd**
   Gwybodaeth benodol am hygyrchedd gorsafoedd. Mae'r wybodaeth hon yn nodi'n glir y nodweddion sydd ar gael ym mhob gorsaf ar draws rhwydwaith TrC. Rydym yn diweddaru'r wybodaeth hon pan fyddwn yn canfod unrhyw gamgymeriadau neu welliannau. Hygyrchedd gorsafoedd | TrC
4. **Gwybodaeth am Hygyrchedd Trenau**
   Gwybodaeth benodol am hygyrchedd pob trên yn ein fflyd. Hygyrchedd trenau | TrC

5. **Sgwteri Symudedd a Chadeiriau Olwyn**
   Taflen ar wahân – y gallwch ddod o hyd iddi drwy ddilyn y ddolen hon – sy'n egluro'n fanylach y gallwch chi ddod â'ch sgwter symudedd ar ein trenau os yw'n cydymffurfio â'n canllawiau. Sgwteri symudedd a chadeiriau olwyn | TrC

Fformatau Eraill

Mae ein holl ddogfennau'n cydymffurfio â safonau'r Gymraeg / Deddf yr Iaith Gymraeg, ac maen nhw ar gael yn Ddwyieithog.

Mae ein holl ddogfennau ar gael mewn fformatau eraill, yn rhad ac am ddim, gan y tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid. Gall y tîm ddarparu fformatau eraill, fel print bras, Braille neu fersiwn sain.

Byddwn yn darparu'r ddogfen mewn print bras cyn pen saith diwrnod ar ôl cael eich cais, ac unrhyw fformatau eraill cyn gynted â phosib.

Os hoffech chi gael copïau o'r canllawiau hyn neu unrhyw gyhoeddiadau eraill gan TrC mewn fformat gwahanol, cysylltwch â ni yn y ffyrdd canlynol

- Rhif Ffôn Cysylltiadau Cwsmeriaid - 0333 3211 202. Mae'r llinellau ar agor rhwng 08:00 ac 20:00 o ddydd Llun i ddydd Sadwrn, gan gynnwys Gwyliau'r Banc, a rhwng 11:00 ac 20:00 ar ddydd Sul. Ar gau 25 a 26 Rhagfyr.
- E-bost customer.relations@tfwrail.wales
- Llenwch ein ffurflen adborth yn Cysylltu â ni | TrC
- neu ysgrifennwch at Rhadbost, CYSYLLTIADAU CWSMERIAID RHEILFFYRDD TRC