Siarter Teithwyr

Cymru a’r Gororau Gwasanaeth Rheilffordd

TRAFNIDIAETH CYMRU
TRANSPORT FOR WALES

Diweddariad Ebrill 2026

Croeso i'n Siarter Teithwyr

Ein Siarter Teithwyr yw ein hymrwymiad i gynnig gwasanaeth rheilffyrdd diogel o ansawdd uchel. Mae'r Siarter hon yn ategu eich hawliau a'ch cyfrifoldebau a amlinellir yn Amodau Teithio National Rail. Mae rhagor o wybodaeth ar gael yn nationalrail.co.uk/travel-information/your-rights-and-obligations-as-a-passenger/.

Cynnwys

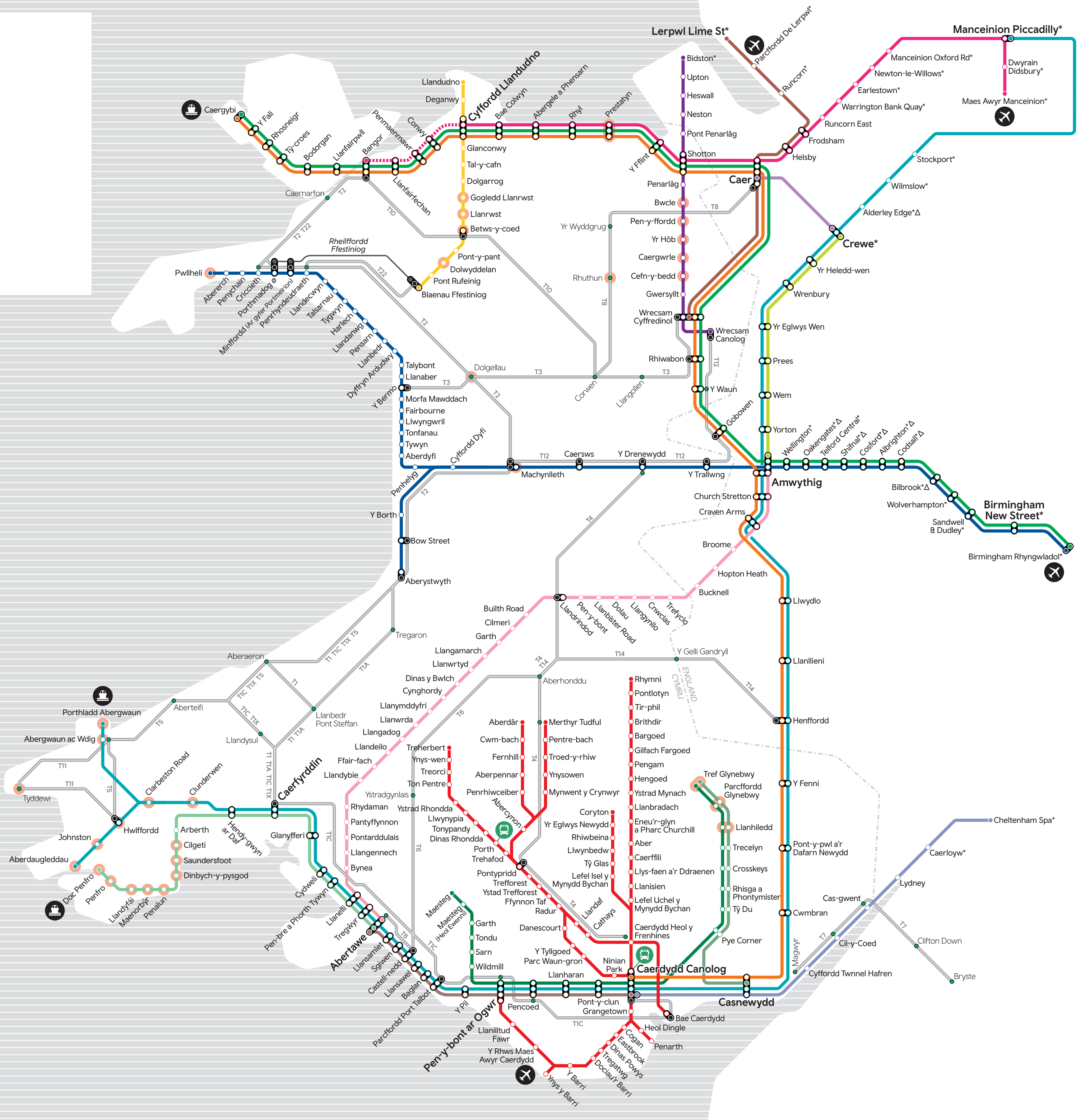
Ein rhwydwaith	4
Cynllunio eich taith	6
Prynu eich tocyn	8
Cymorth i deithwyr	12
Yn ein gorsafoedd	14
Ar ein trenau	16
Diogelwch	18
Oedi a tharfu	20
Ein perfformiad a barn cwsmeriaid	22
Polisi Iaith Gymraeg	23
Cysylltu â ni	24
Ombwdsmon Rheilffyrdd	26
Cwmnïau Trên eraill	27

Ein rhwydwaith

Ni yw'r prif weithredwr rheilffyrdd yng Nghymru ac rydyn ni hefyd yn gwasanaethu trefi a dinasoedd allweddol ar hyd ffiniau Lloegr. Rydyn ni'n cysylltu Caerdydd, Manceinion, Birmingham, Lerpwl a Chaer â threfi a phentrefi llai mewn ardaloedd gwledig ac arfordirol.

- Gwasanaeth rhwng Gogledd a De Cymru
- Llinell y Mers
- Llinell y Cambrian
- Llinell Calon Cymru
- Llinell Arfordir Gogledd Cymru
- Llinell Dyffryn Conwy
- Llinell y Gororau
- Llandudno i Fanceinion ◊
- Llinell Gorllewin Cymru
- Swanline
- Maesteg i Lynebwy
- Glynebwy i Gasnewydd
- Caer i Crewe
- Crewe i Amwythig
- Cymoedd De Cymru
- Caerdydd i Cheltenham Spa
- Caer i Lerpwl ◊
- Llwybr Bysiau TrawsCymru
- Cyfnewidfa Trenau-Bysiau TrawsCymru
- Llwybr bws TrawsCymru sy'n gwasanaethu'r dref
- Cyswllt fflecsi
- Cyfnewidfa fysiau a reolir gan TrC

* Nid Trafnidiaeth Cymru sy'n gweithredu'r gorsafoedd gyda * wrth eu henwau.
Δ Dim ond yn achlysurol mae gwasanaeth yn galw yn yr orsaf hon.
◊ Ystyr y llinell doriad yw gwasanaeth cyfyngedig.
⌀ Dim ond y T22 sy'n galw yng ngorsaf drenau Porthmadog.



Cynllunio eich taith

Mae sawl ffordd o gynllunio eich taith. Bydden ni bob amser yn cynghori cwsmeriaid i wneud eu gwaith cartref cyn teithio.

Ar-lein

Cynlluniwch a bwrw golwg ar eich taith yn trc.cymru, nationalrail.co.uk a manwerthwyr tocynnau trydydd parti.

Ap TrC

Cynllunio a bwrw golwg ar eich taith, cael diweddariadau a rhybuddion byw.

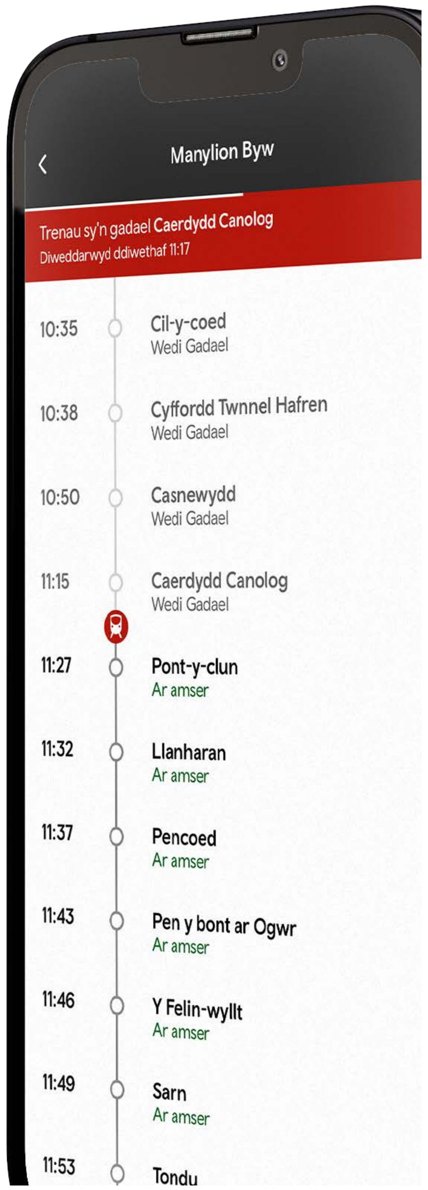
Gallwch lwytho'r ap i lawr am ddim o'r App Store neu Google Play

Cyfryngau Cymdeithasol

Anfonwch neges atom ar WhatsApp
07790 952 507

Dros y ffôn

Ffoniwch ein canolfan alwadau
03333 211 202



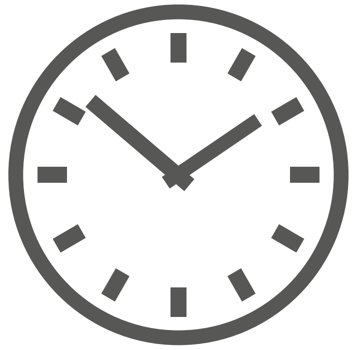
Yn ein gorsafoedd

- Gallwch fwrw golwg ar sgriniau gwybodaeth i gwsmeriaid
- Gofynnwch i gydweithwyr yn y swyddfa docynnau ac yn yr orsaf

Amserlenni

Dangosir gwybodaeth am amserlenni ar bosteri a sgriniau gwybodaeth i gwsmeriaid yn ein gorsafoedd. Gallwch lwytho ein hamserlenni llwybrau i lawr yn trc.cymru/statws-gwasanaeth/amserlenni.

I ofyn am wybodaeth am ein hamserlen mewn fformatau hygyrch (gan gynnwys print bras), gallwch gysylltu â'n tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid. Ewch i dudalen 24 i weld y manylion cyswllt.



Digwyddiadau

Gall digwyddiadau mawr arwain at fwy o bobl nag arfer yn defnyddio ein gwasanaethau. Rydyn ni'n aml yn rhoi systemau ciwio ar waith ar gyfer digwyddiadau er mwyn cadw ein cwsmeriaid yn ddiogel. Mae rhagor o wybodaeth ar gael yn trc.cymru/lleoedd/digwyddiadau.

Prynu eich tocyn

Mae llawer o ffyrdd y gallwch brynu tocyn.

Gwefan TrC

Prynwch eich tocynnau ar ein gwefan yn trc.cymru a chael gafael arnynt drwy:

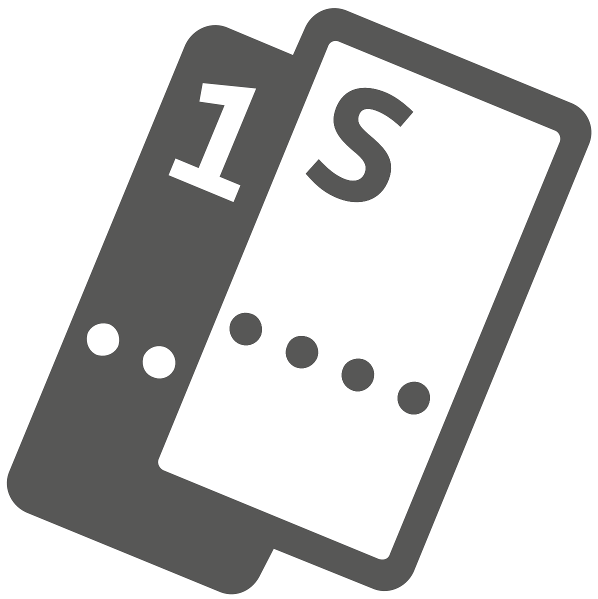
Tocynnau symudol - gellir storio tocynnau a'u defnyddio ar eich ffôn symudol drwy'r ap. Rhaid i chi ddilysu'r tocyn cyn ei ddefnyddio.

- **e-Docynnau** – gellir anfon tocynnau atoch drwy e-bost, eu storio a'u defnyddio ar eich ffôn symudol (Apple Wallet/Google Pay), eu storio ar yr ap neu eu hargraffu gartref.
- **Peiriannau tocynnau** – gellir casglu tocynnau sy'n cael eu harchebu ar-lein ar ôl dwy awr o brynu o unrhyw beiriant tocynnau hunanwasanaeth.
- **Swyddfeydd tocynnau gorsafoedd** – gellir casglu tocynnau sy'n cael eu harchebu ar-lein ar ôl dwy awr o brynu o swyddfa docynnau unrhyw orsaf (yn dibynnu ar yr oriau agor.)
- **Post Dosbarth Cyntaf** – caniatewch bum diwrnod gwaith ar gyfer dosbarthu drwy'r post.
- **Cerdyn Clyfar** – prynwch eich tocynnau Tymor ar ein gwefan a dewis 'Cerdyn Clyfar' fel eich dull danfon. Llwythwch docynnau ar eich Cerdyn Clyfar TrC drwy ei dapio ar ddarllenydd Cerdyn Cyfar mewn gorsaf neu ar eich ffôn clyfar. Ar gael ar lwybrau dethol yn unig.

Mae opsiynau danfon yn amodol ar argaeledd (ar gyfer eich taith) a byddant yn cael eu harddangos wrth dalu.

Nid oes gan rai o'n gorsafoedd gyfleusterau casglu tocynnau ond bydd modd dewis lleoliadau eraill wrth brynu eich tocyn.

Os byddwch chi'n casglu eich tocynnau o swyddfa docynnau neu beiriant gwerthu tocynnau, byddwch chi angen y cerdyn credyd neu ddebyd yr oeddech chi wedi'i ddefnyddio i brynu'r tocynnau, a'ch cyfeirnod i gasglu'r tocynnau.



Ap TrC

Mae tocynnau unffordd, dwyffordd, Multiflex (tocynnau ap yn unig) a thocynnau Advance ar gael i'w prynu a'u storio ar yr ap heb ffioedd archebu.

Mae tocynnau tymor hefyd ar gael i'w prynu ar yr ap a gellir eu llwytho ar Gerdyn Clyfar rheilffordd (yn wythnosol, yn fisol ac yn flynyddol) neu eu casglu o orsaf (ar gyfer tocyn papur wythnosol.) Ar gael ar lwybrau dethol yn unig.

Mae rhagor o wybodaeth ar gael yn trc.cymru/tocynnau-tymor.

Gallwch lwytho ap TrC o'r App Store neu Google Play.

Peiriant tocynnau

Edrychwch i weld pa orsafoedd sydd â pheiriannau tocynnau ar ein gwefan yn trc.cymru/lleoedd/gorsafoedd.

Os ydych chi'n talu gydag arian parod ond bod y peiriant tocynnau yn un cerdyn yn unig ac nad oes swyddfa docynnau'n agored yn yr orsaf, gallwch gael tocyn Addewid i Deithio a phrynu eich tocyn gan y goruchwyliwr ar y trên.

Swyddfa docynnau

Edrychwch i weld pa orsafoedd sydd â swyddfeydd tocynnau ac i weld pryd mae'r swyddfa docynnau ar agor ewch i trc.cymru/lleoedd/gorsafoedd.

Mae staff yn derbyn arian parod, cardiau credyd a debyd.

Dros y ffôn

Ffoniwch ni ar 03333 211 202 i brynu tocynnau dros y ffôn.

Gallwch ddewis casglu eich tocyn o beiriant tocynnau hunan-wasanaeth neu eu danfon drwy bost Dosbarth Cyntaf.

Gwefan trydydd parti

Gallwch brynu tocyn drwy wefannau trydydd parti penodol fel Trainline, a manwerthwyr tocynnau ar-lein eraill. Efallai y bydd angen talu ffi weinyddol.

Talu wrth Fynd

Gallwch ddefnyddio talu wrth fynd ar lwybrau penodol yn Ne Cymru. Tapiwch mewn ac allan gan ddefnyddio eich cerdyn banc digyswllt ffisegol, a byddwn yn cyfrifo eich pris gwerth gorau.

Mae rhagor o wybodaeth yn trc.cymru/talu-wrth-fynd.

Ar y trên

Os nad oes cyfleusterau prynu tocynnau yn yr orsaf, bydd modd i chi gael eich tocyn gan y goruchwyliwr ar y trên. Gallwch ddefnyddio eich Cerdyn Rheilffordd i gael gostyngiad. Mae staff yn derbyn arian parod, cardiau credyd a debyd.

Os na allwch brynu tocyn ar y trên, prynwch eich tocyn cyn gynted â phosib yn eich cyrchfan.

Cardiau Rheilffordd

Rydyn ni'n cynnig amrywiaeth eang o gardiau rheilffordd â gostyngiadau y gellir eu defnyddio ar ein gwasanaethau.

Mae rhagor o wybodaeth ar gael yn trc.cymru/cardiau-rheilffordd.

Y Pris Rhataf Posib

Ni fydd TrC yn codi tâl archebu a byddwn bob amser yn cynnig y pris rhataf posib i chi ar gyfer eich taith. Byddwn yn rhoi'r manylion diweddaraf i chi am brisiau pan fyddwch chi'n prynu er mwyn eich helpu i ddod o hyd i'n prisiau rhataf.

I gael gwybodaeth am ein holl wahanol fathau o docynnau, ewch i trc.cymru/mathau-o-docynnau.

Os byddwch chi'n prynu tocyn ac yna'n dod o hyd i docyn rhatach ar gyfer yr un daith, bydd gennych chi hawl i gael ad-daliad am werth y gwahaniaeth mewn cost.

Rhowch wybod i ni cyn pen 28 diwrnod eich taith. Cysylltwch â'n tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid, gweler tudalen 24 am fanylion cyswllt.

Cadw sedd

Ar hyn o bryd, nid oes modd cadw sedd ar ein trenau.

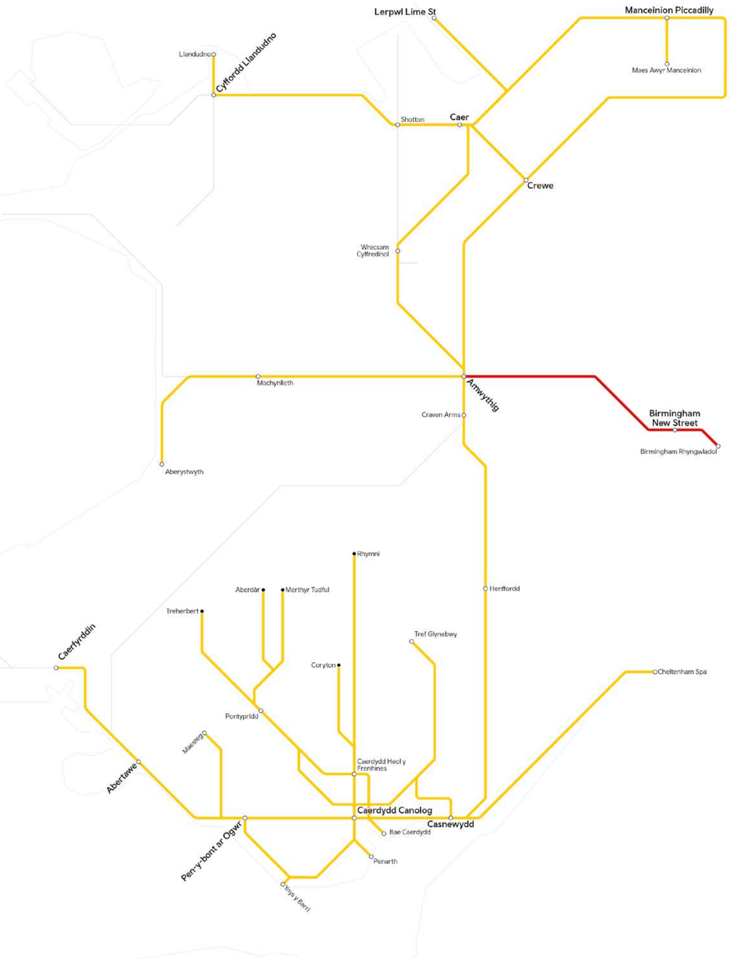
Tocyn cyn teithio

Rydyn ni'n gweithredu polisi 'tocyn cyn teithio' yn unol ag Amodau Teithio Cenedlaethol Rheilffyrdd ac Is-ddeddfau Rheilffyrdd 2005. Mae ein harolygwyr diogelu refeniw yn archwilio tocynnau ar ein trenau ac mewn gorsafoedd yn rheolaidd.

Wrth gychwyn eich taith mewn gorsaf sydd â chyfleusterau prynu tocynnau, eich cyfrifoldeb chi yw prynu, tapio mewn (os ydych chi'n talu wrth fynd) neu ddilysu tocyn sy'n ddilys ar gyfer eich taith cyn mynd ar y trên. Rhaid i chi allu dangos cerdyn rheilffordd dilys lle bo hynny'n berthnasol.

Os na fyddwch yn gwneud hynny heb reswm eithriadol, nid yn unig y gallech golli tocynnau rhatach am bris is, ond gallech hefyd fod yn agored i gosb neu hyd yn oed gael eich erlyn, gyda dirwyon hyd at £1,000. Mae rhagor o wybodaeth ar gael yn trc.cymru/amdanom-ni/tryloywder/polisi-diogelu-refeniw.

Os yw eich taith o fewn parth tocyn cosb ar ein rhwydwaith, efallai y byddwch yn cael tocyn cosb. Mae rhagor o wybodaeth ar gael yn trc.cymru/tocynnau-cosb.



Parth Talu Cosb TrC

TfW services on this route fall under the same Mae gwasanaethau TrC ar y llwybr hwn yn rhan o'r un Parth Cosb £100 â West Midlands Trains

Cymorth i deithwyr

Rydyn ni am ei gwneud hi mor hawdd â phosib i chi deithio gyda ni, ac rydyn ni yma i helpu os oes gennych chi anghenion hygyrchedd. Mae rhagor o wybodaeth yn trc.cymru/gwybodaeth/teithwyr/teithio-hygyrch/gwybodaeth-am-deithio-hygyrch.

Cymorth wrth Deithio

Gallwch archebu cymorth arbennig ymlaen llaw - hyd at 2 awr cyn i'ch taith ddechrau. I archebu, neu i gael rhagor o wybodaeth am Gymorth i Deithwyr:

- Ffoniwch ein tîm Cymorth wrth Deithio ar **033 300 50 501**
- RelayUK **18001 033 300 50 501**
- Ewch i trc.cymru/cymorth-i-archebu/ffurflen

Gallwch hefyd "gyrraedd a mynd" heb archebu cymorth arbennig ymlaen llaw. Byddwn yn eich helpu i gyrraedd lle'r ydych chi eisiau mynd.

Cŵn Cymorth

Rydyn ni'n croesawu cŵn cymorth ar ein trenau.

Rydyn ni'n cynnig y Cynllun Teithio i Gŵn Cymorth i sicrhau eich bod chi a'ch ci yn gallu teithio'n ddiogel ac yn gyfforddus.

Mae rhagor o wybodaeth ar gael yn trc.cymru/cwn-cymorth.

Cadeiriau olwyn a sgwteri symudedd

Gallwch ddod â'ch cadair olwyn a'ch sgwter symudedd ar ein trenau, ar yr amod eu bod yn bodloni'r gofynion o ran maint a phwysau. Y rhain yw:

- yn mesur hyd at 700mm x 1200mm (yn cynnwys y silff traed)
- â radiws troi o 900mm
- ni chaiff uchafswm pwysau'r gadair olwyn a'r teithiwr gyda'i gilydd fod yn fwy na 300kg.

Mae gan bob un o'n trenau rampiau neu fynediad gwastad ar gyfer cadeiriau olwyn a mynediad i sgwteri symudedd.

Gallwch weld pa mor hygyrch yw ein holl orsafoedd yn trc.cymru/hygyrchedd-gorsafoedd.

Iaith Arwyddion Prydain (BSL)

Rydyn ni'n gweithio gyda SignVideo i gynorthwyo cyfathrebu rhwng ein cwsmeriaid BSL byddar a chydweithwyr rheng flaen. Mae'r ap yn rhoi mynediad ar unwaith at wasanaeth cyfieithu ar y pryd ar-lein ar gyfer defnyddwyr BSL a gellir ei ddefnyddio yn unrhyw le ar ein rhwydwaith.

Gallwch lwytho'r ap SignVideo i lawr am ddim o'r App Store neu Google Play.

Mae rhagor o wybodaeth ar gael yn trc.cymru/ap-dehongli-bsl.

Dolenni sain

Mae gan y rhan fwyaf o'n gorsafoedd sydd â staff systemau dolen sain ar gyfer ein cwsmeriaid sy'n defnyddio cymhorthion clyw neu sy'n rhannol fyddar.

Gallwch weld pa mor hygyrch yw'r holl orsafoedd yn trc.cymru/hygyrchedd-gorsafoedd.

Amhariad ar y golwg

Information is available in large print, braille and audio format on request.

Contact our Assisted Travel team, see page 24 for contact details. Our lines are open every day (except Christmas Day and Boxing Day).

Mae gwybodaeth ar gael mewn print bras, braille a fformat sain ar gais.

Cysylltwch â'n tîm Cymorth wrth Deithio, gweler tudalen 24 am fanylion cyswllt. Mae ein llinellau ar agor bob dydd (ac eithrio Dydd Nadolig a Gŵyl San Steffan.)

Parcio Bathodyn Glas

Mae gan feysydd parcio ein gorsafoedd fannau dynodedig ar gyfer deiliaid Bathodynnau Glas.

Cofiwch arddangos eich bathodyn os ydych chi'n parcio yn un o'n mannau parcio hygyrch. Byddwch yn talu cyfraddau safonol os codir tâl am barcio.

Mae rhagor o wybodaeth ar gael yn trc.cymru/meysydd-parcio.

Yn ein gorsafoedd

Rydyn ni wedi ymrwymo i ddarparu amgylchedd diogel, glân a chroesawgar yn ein holl orsafoedd. Gallwch ddod o hyd i wybodaeth am ba gyfleusterau, gwasanaethau ac oriau staffio sydd ar gael ym mhob un o'n gorsafoedd yn trc.cymru/lleoedd/gorsafoedd.

Gatiau tocynnau

Mae gan rai o'n gorsafoedd gatiau tocynnau safonol ac eang. Byddwn yn gadael gatiau ar agor, pan na fydd staff yno, er mwyn caniatáu mynediad.

Cadwch eich tocyn yn barod i'w archwilio wrth y giatiau tocynnau. Os ydych chi'n cael problem wrth ddefnyddio'r gatiau, rhowch eich tocyn i aelod o staff a byddant yn rhoi mynediad i chi.

Eiddo coll

Os ydych chi wedi colli eitem neu eitemau ar un o'n trenau neu mewn un o'n gorsafoedd yn ddiweddar, byddwn ni'n gwneud ein gorau glas i'ch helpu i ddod o hyd i'ch eiddo.

Rydyn ni wedi gweithio mewn partneriaeth â MissingX, i helpu i wneud y broses o gael eich pethau'n ôl mor hawdd â phosib. Mae rhagor o wybodaeth ar gael yn trc.cymru/eiddo-coll.

Dim ysmygu

Ni chaniateir ysmygu (gan gynnwys e-sigarennau a fepio) yn unrhyw un o'n gorsafoedd, nac ar ein trenau.

Cyrraedd ein gorsafoedd

Cerdded, mynd ar olwynion a beicio

Mae llawer o'n gorsafoedd yn hygyrch ar hyd llwybrau beicio a cherdded swyddogol ac mae mannau parcio beiciau diogel a hygyrch ar gael.

Gallwch fwrw golwg ar gyfleusterau storio yn ein gorsafoedd yn trc.cymru/lleoedd/gorsafoedd.

Mewn car

Mae cyfleusterau parcio ceir ar gael yn y rhan fwyaf o'n gorsafoedd.

Gallwch weld y llefydd parcio sydd ar gael yn trc.cymru/lleoedd/gorsafoedd a thaliadau parcio yn apcoa.co.uk.

Ar fws

Mae llawer o'n gorsafoedd wedi'u cysylltu â llwybrau bysiau lleol.

Gallwch gynllunio eich taith aml-ddull a gwirio gwybodaeth am wasanaethau bysiau lleol yn cymraeg.traveline.cymru.

TrawsCymru

Mae rhai o'n gwasanaethau rheilffyrdd yn cysylltu â rhwydwaith bysiau TrawsCymru. Ar gyfer teithiau rhwng De Cymru ac Aberystwyth, gallwch archebu eich teithiau trên a bws gyda'i gilydd.

Mae rhagor o wybodaeth ar gael yn traws.cymru.

fflecsi

mae'r fflecsi yn wasanaeth bws ar alw newydd rydyn ni'n ei gynnig mewn partneriaeth â'ch cwmnïau bysiau a'ch cyngor lleol.

Mae rhagor o wybodaeth ar gael yn trc.cymru/fflecsi.

Cysylltiadau Meysydd Awyr

Gall ein gwasanaethau trên gysylltu â meysydd awyr Caerdydd, Birmingham, Lerpwl a Manceinion.

Cofiwch ganiatáu o leiaf ddwy awr ynghyd ag amser i gofrestru wrth gyrraedd y maes awyr o'r adeg y bydd eich trên yn cyrraedd y maes awyr nes i'ch awyren hedfan.

Cysylltiadau fferi

Mae ein trenau'n cysylltu â phorthladdoedd Caergybi, Doc Penfro ac Abergwaun.

Gallwch archebu eich teithiau trên a fferi i Weriniaeth Iwerddon gyda'i gilydd.

Mae rhagor o wybodaeth ar gael yn trc.cymru/rheilhwylio.

Ar ein trenau

Seddi

Ar hyn o bryd nid ydyn ni'n cynnig cadw seddi ar ein trenau. Rydyn ni wedi creu partneriaeth â Seatfrog i gynnig uwchraddiadau Dosbarth Cyntaf.

Mae rhagor o wybodaeth ar gael yn trc.cymru/seatfrog.

WiFi am ddim

Gallwch ymuno â rhwydwaith Wi-Fi am ddim ar y rhan fwyaf o'n trenau.

Mae rhagor o wybodaeth ar gael yn trc.cymru/wifi-am-ddim.

Bwyd a diod

Dim ond ar ein Gwasanaeth Premier rhwng Caerdydd a Chaergybi a Chaerdydd a Manceinion y mae ein gwasanaeth ciniawa Dosbarth Cyntaf a'n gwasanaeth bar bwyd ar gael ar hyn o bryd.

Byddwn fel arfer yn cynnig gwasanaeth troli gydag amrywiaeth o fyrbrydau blasus, a diodydd poeth ac oer ar y llwybrau canlynol. Mae ein holl wasanaethau bwyd a diod ar y trên yn amodol ar argaeledd.

Mae rhagor o wybodaeth ar gael yn trc.cymru/bwyd-a-diod.

Beics

Gallwch ddod â'ch beic ar y trên, ond mae'n bosib y bydd llefydd yn brin. Cadwch le i feiciau am ddim ymlaen llaw drwy gysylltu â'n tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid, gweler tudalen 24 am fanylion cyswllt.

Os nad ydych chi wedi cadw lle, mae'r holl fannau ar gael ar sail y cyntaf i'r felin. Efallai na fydd llefydd ar gael yn ystod oriau brig.

Rydym yn caniatáu e-feiciau ar ein trenau, ond mae rhai cyfyngiadau.

Ni chaniateir e-sgwteri ar ein trenau o dan unrhyw amgylchiadau.

Mae rhagor o wybodaeth ar gael yn trc.cymru/beiciau-ar-y-tren.

Beth gallwch chi ddod gyda chi ar y trên

- Gallwch ddod â hyd at dri bag.
- Plygwch eich pram neu fygi cyn mynd ar y trên.

Mae rhagor o wybodaeth ar gael yn trc.cymru/beth-gallwch-chi-ddod-gyda-chi-ar-y-tren.

Diogelwch

Rydyn ni wedi ymrwymo i gadw ein cwsmeriaid a'n cydweithwyr yn ddiogel ar y rheilffordd. Mae ein trenau a'n gorsafoedd yn cael eu goruchwylio gan yr Heddlu Trafnidiaeth Prydeinig a'n staff diogelwch.

Teledu cylch cyfyng

Mae gan y rhan fwyaf o'n trenau, ein gorsafoedd a'n meysydd parcio deledu cylch cyfyng ar waith. Mae rhai o'n staff hefyd yn gwisgo camerâu corff bach i helpu i gadw'n ddiogel. Efallai y byddwn yn defnyddio delweddau o'r camerâu fel tystiolaeth mewn erlyniadau.

Ymddygiad gwrthgymdeithasol neu amheus

Ni fydd unrhyw un sy'n cael ei ystyried yn fygythiad i'w ddiogelwch ei hun neu i ddiogelwch pobl eraill, gan gynnwys y rheini sydd dan ddylanwad alcohol neu sylweddau anghyfreithlon, yn cael teithio ac mae'n bosib iddyn nhw gael eu herlyn.

Wedi sylwi. Wedi sôn. Wedi setlo.

I hysbysu'r Heddlu Trafnidiaeth Prydeinig am ymddygiad gwrthgymdeithasol neu amheus, anfonwch neges destun at 61016.

Ffoniwch 999 mewn argyfwng.

Oedi a tharfu

Byddwn yn gwneud cyhoeddiadau prydlon am oedi a chanslo ar ein tudalen Pob Diweddariad trc.cymru/pob-diweddariad a'n Map Byw livemap.tfw.wales/#/aw_cy/mapview.

Gallwch hefyd dderbyn cyfarwyddiadau cam wrth gam am eich taith a gwybodaeth am darfu, yn syth i'ch ffôn, trwy ddefnyddio Negeseuon TrC trc.cymru/negeseuon.

Hapus i helpu

Os oeddech chi wedi methu cysylltiad oherwydd bod eich trên wedi cael ei ohirio neu ei ganslo, gall ein staff eich helpu i gynllunio eich taith.

Ar ôl awr o oedi ar y trên, byddwn yn cynnig diodydd di-alcohol am ddim i chi, lle darperir cyfleusterau lluniaeth ac ar yr amod bod stociau ar gael.

Byddwn yn gwneud ein gorau glas i'ch helpu i gyrraedd lle'r ydych chi eisiau mynd. Weithiau byddwn yn trefnu gwasanaethau bws yn lle trenau, ac mewn rhai amgylchiadau byddwn yn talu am dacsi neu lety dros nos.

Gallwn hefyd ailddilysu eich tocyn ar gyfer teithio ar ddiwrnod arall.

Mae rhagor o wybodaeth ar gael yn trc.cymru/amhariad-a-newidiadau.

Ad-daliadau

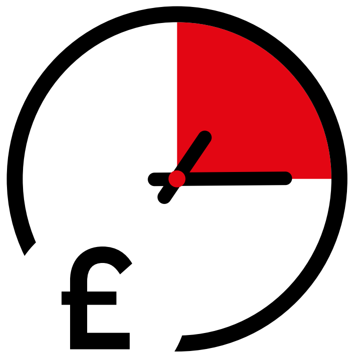
Os penderfynwch beidio â theithio am eich rhesymau eich hun, dim ond hyd at 23.59 awr y diwrnod cyn i'ch tocyn ddod yn ddilys ar gyfer teithio y bydd modd ad-dalu tocynnau y gellir eu prynu'n syth, (h.y. tocynnau Unrhyw Bryd, tocynnau ar gyfer Cyfnodau Tawelach a thocynnau ar gyfer Cyfnodau Tawelach Fyth. Ni ellir ad-dalu eich tocyn o'r diwrnod y daw'n ddilys, oni bai na allwch deithio neu eich bod wedi rhoi'r gorau i'ch taith oherwydd tarfu neu ganslo. Ni ellir ad-dalu tocynnau Advance oni bai eich bod wedi penderfynu peidio â theithio oherwydd bod eich trên wedi bod yn destun canslo neu oedi. Os oes angen i chi newid y diwrnod neu'r amser rydych chi'n teithio, gallwch ddiwygio'ch tocyn hyd nes y bydd y gwasanaeth cyntaf a archebwyd gennych yn gadael. Ni ellir ad-dalu tocynnau Multiflex. Dim ond tocynnau a brynwyd gan TrC y byddwn yn gallu eu had-dalu, gyda rhai eithriadau ar gyfer tocynnau Dosbarth Cyntaf. (Os cafodd ein gwasanaeth Dosbarth Cyntaf ar gyfer eich taith ei ganslo am unrhyw reswm, gallwch hawlio ad-daliad ar gyfer y gwahaniaeth mewn pris rhwng y tocyn Dosbarth Cyntaf a'r tocyn Dosbarth Safonol.) Ar gyfer unrhyw docynnau eraill a brynwyd gan fanwerthwyr trydydd parti, cysylltwch â nhw'n uniongyrchol. Mae rhagor o wybodaeth ar gael yn trc.cymru/ad-daliadau.

Mae amodau ad-daliadau hefyd wedi'u nodi yn Amodau 29 a 30 o Amodau Teithio newydd National Rail (fersiwn 7). Gellir codi ffi weinyddol o £5 fesul tocyn.

Ad-daliad am Oedi

Os bydd un o'n trenau'n cael ei oedi neu ei ganslo, a'ch bod yn cyrraedd eich gorsaf fwriedig fwy na 15 munud yn hwryach na'r hyn sydd wedi'i drefnu, gallwch hawlio iawndal drwy 'Ad-daliad am Oedi.'

I gael rhagor o wybodaeth ac i hawlio, ewch i trc.cymru/ad-daliad-am-oedi. Mae ffurflenni papur ar gael ar gais yn ein gorsafoedd sydd â staff.



Gwaith peirianyddol

Byddwn bob amser yn gwneud ein gorau glas i sicrhau bod y gwaith peirianneg yn tarfu cyn lleied â phosib.

Bydd newidiadau i amserlenni oherwydd gwaith peirianyddol, gan gynnwys gwasanaethau bws yn lle trenau, ar gael drwy gynllunwyr teithiau ar-lein 6 wythnos ymlaen llaw. Byddwn hefyd yn rhoi gwybod am newidiadau sylweddol i amserlenni yn ein gorsafoedd 4 wythnos ymlaen llaw, fodd bynnag rydyn ni'n cynghori cwsmeriaid i fwrw golwg ar yr amserlen cyn teithio am unrhyw darfu annisgwyl ar y diwrnod.

Mae rhagor o wybodaeth ar gael yn trc.cymru/gwaith-gwella-a-gynlluniwyd.

Ein perfformiad a barn cwsmeriaid

Fel rhan o'n hymrwymiad i wella ein gwasanaethau rheilffyrdd a'r profiad cyffredinol i'n cwsmeriaid sy'n teithio gyda ni, rydyn ni'n olrhain ac yn monitro adborth ein cwsmeriaid yn rheolaidd yn ogystal â set o ffigurau perfformiad.

Adborth gan gwsmeriaid

Rydyn ni'n casglu gwybodaeth eang gan gwsmeriaid, gan gynnwys o ganlyniadau Arolwg Teithwyr National Rail, safbwyntiau ein Panel Cwsmeriaid a'r dadansoddiad o adborth a chwynion gan gwsmeriaid.

Rydyn ni'n defnyddio'r wybodaeth hon i'n helpu i wella ein gwasanaethau.

Rydyn ni hefyd yn cynnal Panel Hygyrchedd i gasglu adborth gan bobl anabl. Ymgynghorir â'r panel ar gynlluniau hygyrchedd a fe'i gwahoddir i gymryd rhan mewn treialon, gweithdai a hyfforddiant.

Mae rhagor o wybodaeth ar gael yn dweudeichdweud.trc.cymru

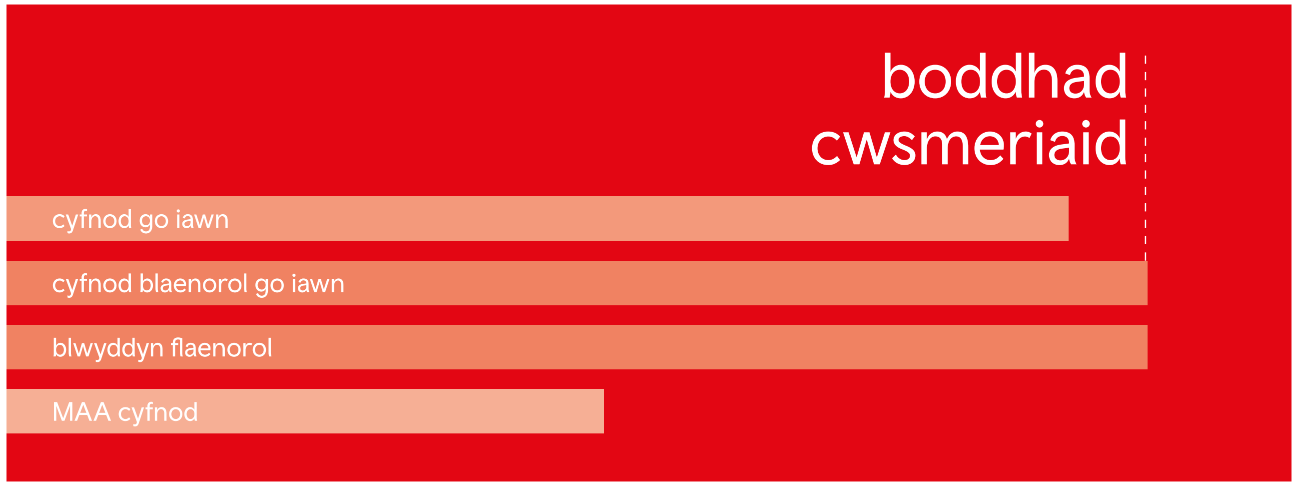
Ffigurau perfformiad

Mae ein ffigurau perfformiad yn canolbwyntio ar fesur prydlondeb, dibynadwyedd a chapasiti. Fe'i defnyddir i'n helpu i nodi ffyrdd o wella ein gwasanaeth rheilffyrdd.

Mae rhagor o wybodaeth ar sut rydyn ni'n perfformio yn trc.cymru/perfformiad.

Rydyn ni hefyd yn cyhoeddi set o ddangosyddion perfformiad allweddol wedi'u rhannu'n bum maes allweddol (diogelwch, cwsmeriaid, pobl, cyllid a chynaliadwyedd).

Mae rhagor o wybodaeth ar gael yn trc.cymru/dangosyddion-perfformiad-allweddol.



Polisi Iaith Gymraeg

Rydyn ni wedi ymrwymo i roi gwybodaeth a gwasanaethau i'n cwsmeriaid yn Gymraeg ac yn Saesneg, yn unol â Safonau'r Gymraeg a Mesur y Gymraeg (Cymru) 2011.

Bydd hyn yn cynnwys y canlynol, ond nid y rhain yn unig:

- Gohebiaeth, fel atebion i lythyrau, negeseuon e-bost, hawliadau iawndal, a ffurflenni sylwadau (ac eithrio ymatebion drwy sianelau gwerthu trydydd parti.)
- Sgyrsiau dros y ffôn gyda'n tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid a'r derbynfeydd.
- Gwybodaeth am y gwasanaeth a deunyddiau hyrwyddo.
- Ein gwefan a'r ap.
- Cyhoeddiadau i deithwyr mewn gorsafoedd ac ar drenau, gan gynnwys cyhoeddiadau ad-hoc, lle bo hynny'n bosib.
- Gall ein negeseuon a'n hatebion ar gyfryngau cymdeithasol ymateb i negeseuon Cymraeg.
- Bydd ein staff yn ymateb i ymholiadau gan gwsmeriaid yn Gymraeg lle bo hynny'n bosib.

Mae rhagor o wybodaeth ar gael yn trc.cymru/polisi-ddwyieithog.

Cysylltu â ni

Gallwn helpu gyda phob cam o'ch taith a bydden ni'n croesawu eich adborth. Mae'r holl ffyrdd y gallwch chi gysylltu ar gael yn trc.cymru/cymorth-a-chysylltu.

Ar-lein

Llenwch y ffurflen gyswllt yn trc.cymru/cysylltu-a-ni.

Ar gyfer cwynion, adborth ac awgrymiadau i'n helpu ni i wella ein gwasanaeth, llenwch ein ffurflen ar-lein yn trc.cymru/cwyn neu codwch ffurflen bapur yn un o'n gorsafoedd sydd â staff.

Cyfryngau cymdeithasol

Anfonwch neges atom ar WhatsApp
07790 952 507

Llun - Gwe: 0700 - 2000,
dydd Sadwrn: 0800 - 2000,
dydd Sul: 1100 - 2000

Dros y ffôn

Ffoniwch ein canolfan alwadau
03333 211 202

Dydd Llun - dydd Sadwrn: 0800 - 2000,
dydd Sul: 1100 - 2000
Codir cost cyfraddau lleol ar alwadau i'n rhif o ffonau BT.

Drwy'r post

CYSYLLTIADAU CWSMERIAID
RHEILFFYRDD TRC

Sgwrsiwch â ni wyneb yn wyneb

Bydd ein cydweithwyr yn yr orsaf a staff y pwynt cymorth i gwsmeriaid yn hapus i ateb unrhyw gwestiynau a rhoi gwybodaeth. Mae gan bob un o'n trenau goruchwyliwr ar y trên a fydd yn hapus i helpu gydag unrhyw ymholiadau.

Cysylltu â chi

Pan fyddwch chi'n cysylltu â ni ar y cyfryngau cymdeithasol (X @tfwrail and WhatsApp), rydyn ni'n ceisio ymateb o fewn 10 munud (yn ystod oriau agor.) Mae rhagor o wybodaeth am ein polisi cyfryngau cymdeithasol ar gael yn trc.cymru/cymorth-a-chysylltu/rheilffordd/cyfryngau-cymdeithasol.

Pan fyddwch yn ysgrifennu atom drwy'r post, neu drwy ein ffurflen ar y we, byddwn yn anfon cydnabyddiaeth atoch os bydd e-bost yn cael ei ddarparu. Ein nod yw ymateb o fewn 10 diwrnod gwaith (ac eithrio penwythnosau a gwyliau banc.) Gall gymryd hyd at 20 diwrnod gwaith ar adegau prysur iawn.

Os byddwch yn cysylltu â ni dros y ffôn ac ni allwn ateb eich ymholiad ar unwaith, ein nod yw eich ffonio'n ôl o fewn 3 diwrnod gwaith.

Mae rhagor o wybodaeth am ein polisi cyfryngau cymdeithasol ar gael yn trc.cymru/trefn-deilo-a-chwynion.

Ombwdsmon Rheilffyrdd

Os nad ydych chi'n fodlon â'r ffordd rydyn ni wedi ateb eich cwyn, mae gennych chi hawl i fynd â'ch cwyn at yr Ombwdsmon Rheilffyrdd.

Mae Trafnidiaeth Cymru yn aelod o gynllun yr Ombwdsmon Dulliau Amgen o Ddatrys Anghydfod, gwasanaeth diduedd sy'n gallu helpu pan fydd cwynion yn dal heb eu datrys. Mae gwasanaeth yr Ombwdsmon Rheilffyrdd yn annibynnol ac am ddim. Byddant yn adolygu unrhyw gwynion heb eu datrys yn annibynnol ac yn gwneud penderfyniad terfynol ar y canlyniad

Bydd yr Ombwdsmon yn ymchwilio i'ch cwyn ac yn gwneud penderfyniad ar sail yr wybodaeth a roddir iddynt. Os ydych chi'n cytuno â phenderfyniad yr Ombwdsmon, rhaid i ni wneud yr hyn a ddywedant. Gallai hyn gynnwys ymddiheuro, esbonio beth aeth o'i le, cywiro'r broblem, neu roi dyfarniad ariannol i chi. Mae penderfyniad yr Ombwdsmon yn ein rhwymo ni, ond nid chi fel y cwsmer.

Cysylltu â'r Ombwdsmon Rheilffyrdd

- Drwy'r post **OMBWDSMON RHEILFFYRDD/RAIL OMBUDSMAN**
- Ffonio **0330 094 0362**
  Llun – Gwe: 0900 – 1700
- RelayUK **0330 094 0363**
- SMS / Neges destun / WhatsApp **07427 580 060**
- E-bost: info@railombudsman.org
- Ewch i: cymraeg.railombudsman.org
- **@RailOmbudsman**
- Gwasanaeth Iaith Arwyddion Prydain: www.railombudsman.org/sign_language_interpreter/

Cwmnïau Trên eraill

Mae ein trenau'n galw mewn gorsafoedd sy'n cael eu rheoli gan Network Rail a chwmnïau trenau eraill. Mae cwmnïau trenau eraill hefyd yn galw yn ein gorsafoedd.

Cwmni trên	Gorsafoedd a wasanaethir gan TrC	
Avanti West Coast Gwefan: avantiwestcoast.co.uk Ffôn: **0345 528 0253**	• Birmingham International • Warrington Bank Quay • Stockport • Crewe	 • Stafford • Runcorn
Great Western Railway Gwefan: gwr.com Ffôn: **0345 700 0125**	• Cheltenham • Caerloyw	
Merseyrail Gwefan: merseyrail.org Ffôn: **0151 555 1111**	• Bidston • Parcffordd Lerpwl	
Network Rail Gwefan: networkrail.co.uk Ffôn: **0345 711 4141**	• Birmingham New Street • Manceinion Piccadilly • Lerpwl Lime Street	
Northern Gwefan: northernrailway.co.uk Ffôn: **0800 200 6060**	• Earlestown • Ffordd Manceinion • Rhydychen	• Newton le Willows • Wilmslow
TransPennine Express Gwefan: tpexpress.co.uk Ffôn: **0345 600 1671**	• Maes Awyr Manceinion	
West Midlands Railway Gwefan: westmidlandsrailway.co.uk Ffôn: **0333 311 0039**	• Sandwell a Dudley • Telford Canolog • Codsall • Albrighton • Shifnal	• Bilbrook • Cosford • Wellington • Wolverhampton • Oakengates