

GWR

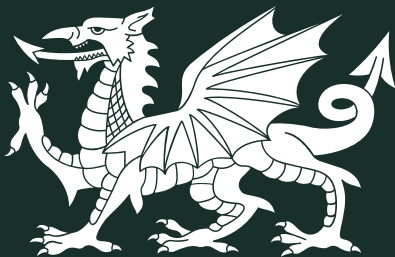
Great  
Western  
Railway

# Gwneud y Rheilffyrdd yn Hygyrch

---

Helpu Teithwyr Hŷn  
ac Anabl

Ebrill 2023





# Cynnwys

---

Cyflwyniad.....	4
Cymorth: yr hyn sydd ar gael a sut i'w gael.....	5-10
Beth i'w ddisgwyl - ein hymrwymiad i deithwyr ar bob cam o'r daith .....	11-24
Nodweddion cyffredin a geir ar ein trenau .....	25-30
Gwneud iawn ac iawndal: cymorth i deithwyr - beth i'w wneud os yw ein cymorth yn methu .....	31-32
Ble i gael mwy o wybodaeth a sut i gysylltu â ni.....	33-36

Cyhoeddwyd gan

First Greater Western Limited © 2023

Milford House, 1 Milford Street, Swindon. SN1 1HL

# Cyflwyniad

---

## Croeso i Great Western Railway (GWR).

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

Cewch fanylion ynghylch:

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

# Cymorth

---

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

## Trefnu cymorth

System genedlaethol yw Passenger Assist a ddefnyddir gan yr holl gwmnïau trênn, sy'n caniatáu inni wneud y trefniadau angenrheidiol ar gyfer eich taith.

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

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

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

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

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

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

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

Mae ein tîm cymorth i deithwyr ar gael 24 awr y dydd, 7 diwrnod yr wythnos (ac eithrio 25 a 26 Rhagfyr). Gallan nhw eich helpu i gynllunio'ch taith, trefnu cymorth ichi, gwerthu tocynnau a chadw seddi chi. Gallwch gysylltu â'r tîm fel a ganlyn:

- ei ffonio'n ddi-dâl ar **0800 197 1329**
- defnyddio gwasanaeth cyfleu testun 'Text Relay' ar **18001 0800 197 1329**
- anfon neges e-bost at **Passenger.assist@GWR.com**
- trefnu trwy **GWR.com/PassengerAssist** neu'r ap **Passenger Assistance** (gan Transreport).

Ar ôl iddyn nhw drefnu popeth, byddan nhw'n anfon cadarnhad atoch o'r hyn sydd wedi cael ei drefnu.

## I deithio ar unwaith.

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

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

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

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

## Y cymorth sydd ar gael

Mae'r system yn cynnig amrywiaeth o gymorth i'n teithwyr anabl ac oedrannus.

Mae hyn yn cynnwys:

- Trefnu cymorth i fynd ar y trê'n ac oddi arno, yn ogystal â mynd i ac o'r platfform. Mae hyn yn cynnwys help mewn gorsafoedd â staff, cysylltu rhwng trenau ac o'r platfform i fynedfa'r orsaf
- Wrth drefnu cymorth ichi, os yw'ch taith i neu o orsaf sydd heb staff yno trwy'r amser neu sydd heb staff, byddwn yn gwneud ein gorau i sicrhau y cewch yr help a'r cymorth mae arnoch eu hangen. Os yw ein tîm yn credu bod risg resymol na ddarperir digon o gymorth ichi ar unrhyw ran o'ch taith, byddan nhw'n darparu cynllun amgen ar gyfer y daith, cymorth o fath arall neu drafnidiaeth amgen i fynd â chi i'ch cyrchfan
- Gofyn am ddarparu ramp ichi fynd ar y trê'n ac oddi arno
- Gofyn am help gyda bagiau. Cadwch bwysau, maint a nifer y bagiau mewn cof, gan fod yn rhaid i'n staff allu codi'r eitem(au) yn ddiogel. Cewch ddod â hyd at ddwy eitem fawr (heb fod yn drymach na 23kg) ac un eitem fach am ddim
- Cadw seddi, gan gynnwys manau



dynodedig i ddefnyddwyr cadeiriau olwyn neu seddi blaenoriaeth ar drenau, yn ogystal â threnau cwmnïau eraill

- Darparu gwybodaeth a chadw lle ar gyfer teithio gyda sgwteri neu gymhorthion symudedd eraill
- Prynu tocynnau teithio, (gan gynnwys rhai ymlaen llaw sy'n rhatach lle bôn nhw ar gael). Gellir gwneud hyn ar yr un pryd ag y ffoniwch i drefnu cymorth, i gyd mewn un trafodyn
- Gwirio hygyrchedd a chyfleusterau ar drenau ac mewn gorsafoedd ledled rhwydwaith rheilffyrdd y Deyrnas Unedig.

## Cynllun laniard Blodyn Haul

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



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

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

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

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

Gallwch lawrlwytho'r cerdyn o'n gwefan ar **GWR.com/passengerassist** yn yr adran Anableddau Cudd - Gwybodaeth Ddefnyddiol.

# Beth i'w ddisgwyl

---

Ein hymrwymiad i deithwyr ar bob cam o'r daith.

## Cyn ichi deithio

### Cynllun teithiau a gwybodaeth

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

### Gwybodaeth am hygyrchedd ein gorsafoedd a'n trenau

Gellir cael gwybodaeth am y gwasanaethau a chyfleusterau hygyrch sydd ar gael yn ein gorsafoedd ar ein gwefan, ar

**GWR.com/stations** ac o wneud cais.

Bydd hyn yn cynnwys manylion am; parcio i bobl anabl, oriau staffio, y ddarpariaeth toiledau hygyrch a hygyrchedd yr orsaf a'r platfformau.

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

Gallwch hefyd gael y wybodaeth hon trwy ein ffonio ar **03457 000 1251\***, neu Text Relay ar **18001 0800 197 1329**.

## Gwybodaeth am eich taith

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

- Ar **GWR.com**
- Ar ein tudalen Facebook: **facebook.com/GWRUK**
- Ar ein cyfrif Twitter: **@GWRHelp**
- Trwy ffonio ein tîm cymorth i deithwyr ar **0800 197 1329**
- Trwy ffonio Ymholiadau'r Rheilffyrdd Cenedlaethol ar **03457 48 49 50\*** neu ffôn destun **0345 60 50 600\***
- Trwy ffonio gwasanaeth Cymraeg Ymholiadau'r Rheilffyrdd Cenedlaethol ar **0345 60 40 500\***
- Trwy ddefnyddio gwasanaeth negeseuon testun Train Tracker™ - tecstiwch 'dep' ac yna'r orsaf mae arnoch ei hangen at **84950** i gael gwybodaeth amser real (mae negeseuon testun yn costio 25c a chyfradd arferol eich rhwydwaith)

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

- trwy ffonio system adnabod llais Train Tracker™ ar **03457 48 49 50**, a fydd yn rhoi ichi'r amserau trenau diweddaraf \*

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

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

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

## **Tocynnau a phrisiau**

Os ydych chi'n trefnu cymorth trwy ein tîm cymorth i deithwyr, gallan nhw hefyd drefnu'ch tocynnau ichi. Os oes modd cadw seddi, gallan nhw gadw seddi a lleoedd i gadeiriau olwyn ichi.

Ar drenau na ellir cadw seddi arny'n nhw, bydd y tîm cymorth i deithwyr yn trefnu cymorth ichi ar gyfer eich taith gyfan a bydd ein tîm mewn gorsafoedd ac ar drenau yn eich helpu i ddod o hyd i le addas ar y trê'n.

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

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

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

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

Mae staff ein swyddfeydd tocynnau a'n tîm cymorth i deithwyr yn gwybod pa mor hygyrch yw'n gwahanol fathau o stoc rholio, ac maen nhw wedi'u hyfforddi i sicrhau y bydd y tocynnau a brynwch yn briodol ar gyfer eich taith.

Rydym ni'n edrych ar opsiynau gyda darparwyr ein peiriannau gwerthu tocynnau i wella gwybodaeth a lle nad yw hyn yn bosibl rydym wedi gosod labeli ar y peiriannau i roi gwybod i deithwyr am yr angen i sicrhau y bydd y tocynnau maen nhw'n eu prynu yn briodol ar gyfer eu taith. Mae ein gwefan yn darparu gwybodaeth debyg ar gyfer gwerthiannau tocynnau.

Byddwch chi'n gallu codi'ch tocynnau o beiriant neu swyddfa docynnau yn yr orsaf dwy awr ar ôl ichi eu harchebu. Os gwnewch hynny, bydd arnoch chi angen y cerdyn rydych wedi talu gydag ef a'r cyfeirnod archebu. Gall staff yr orsaf hefyd eich helpu i gasglu'ch tocynnau os oes angen.

## **Prynu'ch tocynnau eich hun**

Hefyd gallwch brynu'ch tocynnau:

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

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

## **Os oes gennych Gerdyn Rheilffordd Person Anabl**

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

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



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

- Gwefan:  
**disabledpersons-Railcard.co.uk**
- E-bost:  
**disability@raildeliverygroup.com**
- Ffôn: **0345 605 0525\***
- Minicom/Ffôn testun: **0345 601 0132**  
(i bobl sydd â nam ar eu clyw).

## Os oes gennych Gerdyn Rheilffordd Pobl Hŷn

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

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

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

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

## **Os nad oes gennych Gerdyn Rheilffordd**

### **Os oes gennych nam ar eich golwg**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## **Peiriannau tocynnau**

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

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

## Cadeiriau olwyn

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

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

Os yw'ch cadair olwyn yn fwy na'r mesuriadau uchod, dylech gysylltu â'n tîm cymorth i deithwyr ar **0800 197 1329**, gan ei bod yn bosibl y gallan nhw gadw lle ichi ar drên a all gludo'ch cadair olwyn.

## Sgwteri symudedd

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

Gallwn gludo'r rhan fwyaf o sgwteri:

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

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

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

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

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

## **Ar y trê**

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

## Os nad ydych yn gymwys i gael trwydded

Gallwn gludo'ch sgwter symudedd o hyd os gellir ei blygu'n llai - dim mwy na maint ces mawr cyffredin - oherwydd gall fynd ar y rac bagiau. Gall ein staff eich helpu chi i fynd â'ch bagiau ar y trêen.

## Yn yr orsaf

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

- **[GWR.com/stations](https://www.gwr.com/stations)**
- **[Nationalrail.co.uk/stations](https://www.nationalrail.co.uk/stations)**

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

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

Mae gennym fannau cyfarfod dynodedig ym mhob un o'n gorsafoedd â staff. Diben y rhain yw i gwsmeriaid sydd wedi trefnu cymorth wybod ble i gyfarfod â'n staff a gellir gweld gwybodaeth ynghylch ble maen nhw ar **GWR.com/stations** ac ar wefan y Rheilffyrdd Cenedlaethol.

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

Os oes angen cymorth arnoch ar ôl cyrraedd gorsaf sydd heb staff, gallwch ffonio ein tîm cymorth i deithwyr ar **0800 197 1329**; mae'r rhif hwn ar yr hysbysfwrdd croeso yn yr orsaf. Fel arall, gwasgwch y botwm gwybodaeth yn y man cymorth ar y platfform, a siaradwch â rhywun fydd yn gallu trefnu cymorth neu drafnidiaeth i fynd â chi i'ch cyrchfan.

## Ar y trê'n

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



# Nodweddion cyffredin a geir ar ein trenau

---

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

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

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

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

I holi a allwch gael cerdyn, ffoniwch ein tîm cymorth i deithwyr neu ewch i

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

## **Cymorth wrth gyrraedd**

Pan fo gwasanaeth trê yn terfynu mewn gorsaf, byddwn yn eich helpu i adael y trê cyn gynted ag y bo'n ymarferol a chyn pen

pum munud ar ôl amser cyrraedd y trê. Gall y cymorth hwn gael ei roi gan weithwyr GWR yn yr orsaf, staff cwmni trê arall neu ein staff sy'n gweithio ar y trê.

## **Trenau - gwybodaeth glywedol a gweledol**

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

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

Rydym ni eisiau i'ch taith fod mor gyfforddus a di-straen ag y bo modd. Os ydych yn ansicr ynghylch unrhyw elfen o'ch taith, neu os oes arnoch angen mwy o gymorth, gofynnwch i staff yn yr orsaf neu ar y trê. Byddan nhw'n gwneud eu gorau i'ch helpu.

## Cŵn cymorth

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

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

Gallwch lawrlwytho'r cerdyn o'n gwefan ar **[GWR.com/PassengerAssist](https://www.gwr.com/PassengerAssist)** yn yr adran lawrlwythiadau defnyddiol.

## Os nad aiff pethau fel y bwriadwyd

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

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

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

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

Mae ein staff wedi cael eu hyfforddi i ragweld eich anghenion, a byddan nhw'n

cyfleu newyddion am unrhyw darfu ar wasanaethau a darparu trafnidiaeth amgen ichi trwy'r Systemau Gwybodaeth i Gwsmeriaid neu, lle bo modd, yn bersonol. Bydd staff ar y trê'n yn monitro'r trê'n maen nhw'n gweithio arno yn ddi-baid ac yn helpu i gynorthwyo a chynghori teithwyr pan fo tarfu.

Mewn gorsafoedd sydd heb staff, gallwch ffonio ein tîm cymorth i deithwyr, y mae ei rif ffôn ar yr hysbysfwrdd croeso yn yr orsaf, neu wasgu'r botwm gwybodaeth yn y Man Cymorth ar y platfform, a byddwch yn gallu siarad â rhywun a all helpu.

Gallwch hefyd gysylltu â ni trwy:

- Twitter gan ddefnyddio **@GWRHelp**
- WhatsApp ar **07890 608043**
- Ffonio'r tîm cymorth i deithwyr ar **0800 197 1329**

## **Os oes argyfwng**

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

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

## **Cynorthwyo pobl ag anabledd i adael mewn argyfwng**

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

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

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

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

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

# Gwneud iawn ac iawndal

---

Cymorth i deithwyr - beth i'w  
wneud os bydd ein cymorth  
yn methu

## **Os na fyddwn yn rhoi ichi'r cymorth a drefnwyd**

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

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

Gallwch gysylltu â'n tîm cymorth i gwsmeriaid trwy:

- fynd i **GWR.com** a llenwi ein ffurflen ar-lein
- ffonio **03457 000 125\***
- anfon neges e-bost at **GWR.Feedback@GWR.com**
- ysgrifennu atom at **Freepost GWR CUSTOMER SUPPORT.**

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

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

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



# Ble i gael mwy o wybodaeth a sut i gysylltu

---

## Ein Polisi Teithio Hygyrch:

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

Mae ar gael gan ein tîm cymorth i deithwyr ar **0800 197 1329** neu ar lein ar **GWR.com/PassengerAssist**

## Panel Hygyrchedd:

Mae GWR yn cynnal panel hygyrchedd rheolaidd, sy'n cynnwys teithwyr anabl a defnyddwyr gwasanaethau teithio â chymorth. Rydym yn gallu ymgynghori â hwn ar faterion yn ymwneud â hygyrchedd, megis opsiynau ar gyfer gwelliannau i fynediad, codi ymwybyddiaeth o wasanaethau teithio â chymorth, a datblygu mentrau newydd.

Dylai cwsmeriaid a hoffai gymryd rhan yn hyn anfon neges e-bost at **MobilityAndInclusion@GWR.com** neu siarad â'r tîm cymorth i deithwyr ar **0800 197 1329**.

## **Gwybodaeth am hygyrchedd gorsafoedd a threnau:**

Ar gael o'n gwefan ar:

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

## **Ymholiadau neu broblemau ar ddiwrnod eich taith:**

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

## **Gwasanaeth cymorth i deithwyr:**

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

## **Gwasanaeth rhadffôn cenedlaethol Passenger Assist:**

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

## Adborth neu gwynion:

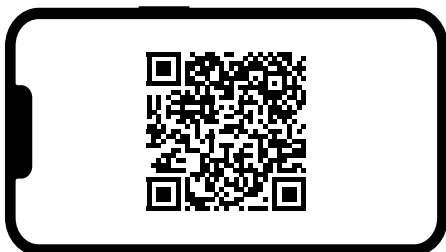
Gallwch gysylltu â'n tîm cymorth i gwsmeriaid trwy:

- Fynd i **GWR.com** a llenwi ein ffurflen ar-lein
- Ffonio **03457 000 125\***
- Anfon neges e-bost at **GWR.Feedback@GWR.com**
- Ysgrifennu atom at **Freepost GWR CUSTOMER SUPPORT.**

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

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

Ewch i **GWR.com/stations** neu sganiwch y cod QR i lawrlwytho map rhwydwaith GWR



## More information



**GWR.Feedback@GWR.com**



**GWR.com/contact**



Follow us: **@GWRHelp**



Like us: **facebook.com/GWRUK**



**03457 000 125\*** (open 0800-2000 daily)



Don't miss out on our latest offers,  
special deals and news. Register at  
**GWR.com/signup**

\* Standard network charges apply. Calls from mobiles may be higher.