

Gwneud y rheilffyrdd yn hygyrch

Helpu teithwyr hŷn ac anabl

AVANTI
WEST COAST





Cynnwys

1. Cyflwyniad	5
2. Cymorth: beth sydd ar gael a sut i'w gael	6
3. Beth i'w ddisgwyl: ein hymrwymiad i gwsmeriaid ar bob rhan o'r daith:	
• Cyn ichi deithio	11
• Help yn yr orsaf	16
• Help ar y trêrn	23
• Os nad aiff pethau fel y bwriadwyd	29
4. Ble i gael mwy o wybodaeth a sut i gysylltu â ni	35



1. CYFLWYNIAD

Croeso i Avanti West Coast a'r ddogfen Gwneud y rheilffyrdd yn hygyrch: helpu teithwyr hŷn ac anabl.

Rydym ni'n rhedeg y gwasanaeth trenau cyflym pellter hir ac 16 o orsafoedd ar y llwybr rhwng Llundain, Gorllewin Canolbarth Lloegr, Manceinion, Glannau Mersi, Gogledd Cymru, Glasgow a Chaeredin.

Y gorsafoedd rydym ni'n eu rheoli

- Carlisle
- Penrith North Lakes
- Oxenholme Lake District
- Lancaster
- Preston
- Wigan North Western
- Warrington Bank Quay
- Runcorn
- Crewe
- Stockport
- Macclesfield,
- Stoke-on-Trent
- Stafford
- Birmingham International
- Coventry
- Rugby

Mae ein trenau'n galw mewn rhagor (33) o orsafoedd sy'n cael eu gweithredu gan gwmnïau trên eraill neu Network Rail; fe'u dangosir ar y map yng nghefn y daflen hon.

Rydym hefyd yn rheoli Swyddfeydd Tocynnau yn:

- London Euston
- Birmingham New Street
- Manchester Piccadilly
- Glasgow Central

Ac yn darparu Timau Gwasanaeth Cwsmeriaid yn:

- London Euston
- Milton Keynes Central
- Birmingham New Street
- Manchester Piccadilly
- Liverpool Lime Street
- Glasgow Central

Rydym wedi ymrwymo i ddarparu gwasanaeth sy'n gyson ragorol, gan wneud teithiau'n hawdd ac yn hwylus i'n holl gwsmeriaid. Ein gweledigaeth yw darparu rheilffordd hygyrch a chroesawgar i bawb, a byddwn yn sicrhau y caiff anghenion teithwyr anabl neu hŷn eu hystyried yn briodol ym mhob agwedd ar y ddarpariaeth gwasanaethau, gan eu galluogi i deithio'n hyderus ac yn annibynnol.

Mae'r daflen hon yn rhoi gwybodaeth i'ch helpu i gynllunio'ch taith, yn arbennig os ydych chi'n meddwl y bydd angen cymorth ychwanegol arnoch chi neu rywun sy'n teithio gyda chi. **Mae'n esbonio:**

- Popeth mae angen ichi ei wybod am deithio gyda ni, o gynllunio'ch taith i gyrraedd eich cyrchfan yn hamddenol a heb flino
- Y cymorth ychwanegol y gallwn ei ddarparu a sut mae ei gael
- Y wybodaeth, gwasanaethau a chyfleusterau rydym yn eu darparu i gwsmeriaid anabl neu hŷn ar bob rhan o'ch taith
- Sut y byddwn yn eich helpu os bydd oedi ar eich trŵn
- Ble i gael mwy o wybodaeth os oes arnoch ei hangen
- Sut i gysylltu â ni a rhoi adborth am ein gwasanaethau mewn perthynas â theithio hygyrch.

Gallwch gael mwy o wybodaeth am hygyrchedd ein gorsafoedd a'n gwasanaethau, ac am ein cynlluniau i wella'r rhain, yn ein Polisi Teithio Hygyrch, sydd ar gael ar y dudalen avantiwestcoast.co.uk/ATP ar ein gwefan.



2. CYMORTH: Beth sydd ar gael a sut i'w gael

I deithio ar unwaith

Gallwch fynd i unrhyw orsaf sy'n hygyrch i chi a gofyn am gymorth gan aelod o'r staff i fynd ar drŵn, gan ddefnyddio man cymorth neu drwy gysylltu â ni gan ddefnyddio'r manylion ar dudalen gefn y daflen hon. Byddwn yn ceisio darparu'r cymorth mae arnoch ei angen cyn gynted ag sy'n bosibl.

Caiff nodweddion hygyrch y gorsafoedd lle mae ein gwasanaethau'n galw eu nodi ar ein gwefan avantiwestcoast.co.uk/stations. Mae gwybodaeth am hygyrchedd gorsafoedd hefyd ar gael oddi wrth ein Tîm Teithio â Chymorth neu oddi wrth Ymholiadau'r Rheilffyrdd Cenedlaethol nationalrail.co.uk.

Byddwn bob amser yn gwneud ein gorau i roi ichi'r cymorth mae arnoch ei angen. Mae ein holl staff ar drenau ac mewn gorsafoedd yn cael eu hannog i gadw golwg am gwsmeriaid ag anghenion penodol ac i gynnig cymorth priodol.

Yn ogystal â'n timau mewn gorsafoedd, mae gan bob un o wasanaethau Avanti West Coast dîm ar y trŵn a fydd yn gallu'ch cynorthwyo i fynd ar ein trenau ac oddi arnynt.

Yn ystod adegau pan fo tarfu, mae'n bosibl y bydd angen darparu cludiant o fath arall (heb gost ychwanegol i chi) i orsaf arall. Dylech fod yn ymwybodol y gallai gymryd peth amser i ddarparu hyn wrth inni gael gafael ar gerbyd sy'n briodol i'ch anghenion chi.

Os gallwch gynllunio'ch taith ymlaen llaw

Os yw'n debygol y bydd angen cymorth arnoch chi, neu rywun sy'n teithio gyda chi, yn ystod eich taith, gallwn eich helpu i gynllunio ymlaen llaw a gwneud y trefniadau mae arnoch eu hangen ymlaen llaw. Ffoniwch ein Tîm Teithio â Chymorth neu llenwch ein ffurflen we ar-lein sydd ar gael ar avantiwestcoast.co.uk/ATP.

Gall ein Tîm Teithio â Chymorth ddarparu'r wybodaeth ddiweddaraf am drefniadau hygrychedd mewn gorsafoedd ac ar drenau ar draws y Deyrnas Unedig a'ch helpu i drefnu cymorth cyn ichi deithio. Gellir darparu cymorth lle bynnag mae arnoch ei angen ar draws rhwydwaith y Rheilffyrdd Cenedlaethol gan ddefnyddio 'Passenger Assist', system a ddefnyddir gan holl weithredwyr trenau'r Deyrnas Unedig i gydgylltu teithiau â chymorth. Oherwydd mai system genedlaethol yw hi, gallwch ei defnyddio i drefnu cymorth ar gyfer eich taith gyfan, ni waeth faint o gysylltiadau neu wasanaethau trên mae arnoch eu hangen, gydag un alwad.



Gall ein timau helpu gyda phob agwedd ar gynllunio'ch taith gan gynnwys:

- Trefnu cymorth i fynd ar y trên ac oddi arno, yn ogystal â mynd i ac o'r plattform. Mae hyn yn cynnwys cymorth wrth gysylltu rhwng gwasanaethau trên ac o'r plattform i ac o gludiant ymlaen, megis tacsis, meysydd parcio a thrafnidiaeth gyhoeddus, lle bo'n rhain yn agos at yr orsaf
- Gofyn am i ramp gael ei ddarparu i fynd ar y trên ac oddi arno
- Gofyn am gymorth gyda bagiau
- Cadw seddi, gan gynnwys lleoedd penodedig i ddefnyddwyr cadeiriau olwyn neu seddi blaenoriaeth ar drenau
- Cadw seddi i deithio ymlaen ar wasanaethau a weithredir gan gwmnïau trên eraill (os oes modd cadw seddi)
- Darparu gwybodaeth a chadw lle i deithio gyda sgwteri neu gymhorthion symudedd eraill
- Prynu tocynnau teithio (gan gynnwys tocynnau 'Advance' rhatach, os ydynt ar gael). Gellir gwneud hyn pan rydych yn ffonio i drefnu cymorth, i gyd mewn un trafodyn.
- Gwirio hygrychedd a chyfleusterau ar drenau ac mewn gorsafoedd ar draws rhwydwaith rheilffyrdd y Deyrnas Unedig.

Mae ein staff wedi cael eu hyfforddi i gynorthwyo cwsmeriaid sydd ag anableddau gweladwy a rhai cudd, ond nodwch na all ein staff fynd gyda chi ar hyd eich taith na darparu gofal personol, megis cymorth gyda bwyta, cymryd meddyginiaeth neu ddefnyddio'r toiled. Os oes arnoch angen y math hwn o gymorth, dylech deithio gyda chydymaith.

Byddwn yn gwneud ein gorau bob amser i ddarparu'r cymorth a'r help mae arnoch eu hangen, ond os nad oes modd cael mynediad i ac o drenau yn yr orsaf yr ydych yn bwriadu ei defnyddio (er enghraifft os nad oes staff yn yr orsaf ar yr adeg

rydych eisiau teithio, oherwydd nodwedd ffisegol neu os nad oes ail berson ar y gwasanaeth trên y bwriadwch ei ddefnyddio), byddwn yn darparu cludiant o fath arall e.e. tacsï, i'r orsaf hygyrch agosaf sy'n diwallu'ch anghenion heb gost ychwanegol. Pan fyddwch yn trefnu cymorth, byddwn yn trafod gyda chi y math o gludiant o fath arall mae arnoch ei angen, fel y gallwn wneud yn siŵr y bydd y cerbyd a ddarperir yn diwallu'ch anghenion.

Gofyn am gymorth

Mae ein Tîm Teithio â Chymorth ar gael 08:00 i 22:00 pob dydd, ac eithrio Dydd Nadolig a Gŵyl San Steffan.

I gysylltu â'r tîm:

Ffôn: **0800 0158123**

Ffôn testun: **0800 015 8124** (i gwsmeriaid byddar neu drwm eu clyw)

Ar lein: Ewch i avantiwestcoast.co.uk/ATP a llenwch y ffurflen we

Rydym yn argymhell ichi gysylltu â'n Tîm Teithio â Chymorth dim llai na **24 awr** cyn eich taith i roi gwybod inni ba gymorth mae arnoch ei angen er mwyn sicrhau y gallwn wneud y trefniadau angenrheidiol. Os oes angen ichi deithio o fewn 24 awr, ffoniwch ein tîm a byddan nhw'n gwneud eu gorau i'ch helpu.

Os ydych chi'n gofyn am gymorth gan ddefnyddio'r ffurflen we, efallai y bydd ein Tîm Teithio â Chymorth yn cysylltu â chi i drafod neu gadarnhau rhai manylion er mwyn sicrhau y cewch y cymorth mae arnoch ei angen. I gael cyngor mwy cyffredinol am deithio â chymorth, y peth gorau yw ichi gysylltu â'n tîm dros y ffôn neu drwy drosglwyddiad testun oherwydd ni ellir rhoi cyngor gan ddefnyddio'r ffurflen we.

Rydym yn cydnabod nad oes modd bob amser gwybod beth fydd eich trefniadau gyda rhybudd o 24 awr. Dyna pam yr ydym wedi ymrwymo i leihau'r cyfnod o rybudd mae ei angen i drefnu gwasanaeth Passenger Assist. O 1 Ebrill 2020, byddwch yn gallu trefnu gwasanaeth Passenger Assist unrhyw bryd hyd at 10pm ar y noson cyn ichi deithio.

Cerdyn JAM

Mae JAM yn golygu 'Just a Minute'. Cynllun cardiau yw hwn sydd wedi'i fwriadu i'ch helpu i gyfathrebu â'n timau os oes gennych ddementia, nam ar eich lleferydd neu anabledd arall sy'n effeithio ar gyfathrebu. Mae dangos cerdyn JAM i aelod o'n tîm yn rhoi gwybod iddo fod arnoch angen ychydig mwy o amser, a bod gennych anabledd cudd.



Nawr gallwch lawrlwytho ap y cerdyn JAM o'r App Store (IOS) neu'r Play Store (Android) i'w ddangos i'n staff, neu gallwch archebu cerdyn ffisegol am ddim o www.jamcard.org.

Mae ein holl dimau ar drenau ac mewn gorsafoedd wedi cael eu hyfforddi i adnabod y cerdyn JAM ac wedi dilyn hyfforddiant ar ymwybyddiaeth o anabledau cudd. Mae llawer wedi cael bathodyn pin JAM i'w wisgo sy'n rhoi gwybod ichi eu bod wedi'u hyfforddi i ddeall sut i ymateb pan fo rhywun yn dangos y cerdyn.





3. BETH I'W DDISGWYL: Ein hymrwymiad ar bob rhan o'ch taith

CYN ICHI DEITHIO

Cynllunio'ch taith a gwybodaeth

Gwyddom ei bod yn bwysig ichi fod â ffydd y bydd y wybodaeth a roddwn ichi yn gywir ac yn gyson, yn enwedig os bydd eich taith yn golygu newid platfformau a threnau.

Gall ein Tîm Teithio â Chymorth roi cyngor ichi am bob agwedd ar eich taith, o amserau trenau i oriau staffio gorsafoedd i'r problemau hygyrchedd diweddaraf ym mhob gorsaf. Byddan nhw'n cadarnhau'r wybodaeth hon ichi wrth ichi drefnu cymorth, fel y byddwch yn gwybod beth i'w ddisgwyl ar bob rhan o'ch taith. Gallan nhw ddarparu copi o'r wybodaeth am fynediad i orsafoedd ichi gyfeirio ato, os oes angen.

Hefyd, byddwn yn sicrhau bod y wybodaeth a ddangosir ar ein gwefan, ac ar wefan Ymholiadau'r Rheilffyrdd Cenedlaethol, yn gywir ac yn gyfredol. Os cawn ni wybod am newid, er enghraifft lleihad yn argaeledd lifftiau neu doiledau hygyrch mewn gorsafoedd neu gyfyngiadau dros dro oherwydd gwaith adeiladu, byddwn yn diweddarau'r wybodaeth ar-lein cyn pen 24 awr.

Mewn gorsafoedd, lle bo modd, byddwn yn rhoi gwybod i gwsmeriaid sy'n aros os cawn wybod nad yw toiledau hygyrch ar drenau, neu nodweddion hygyrch eraill, yn gweithio, neu pan fo trenau â chyfleusterau gwahanol yn cael eu defnyddio ar ein gwasanaethau.

Tocynnau a phrisiau

Prynu tocyn

Gellir prynu tocynnau o'r swyddfa docynnau mewn gorsafoedd â staff, mewn gorsafoedd â pheiriannau gwerthu tocynnau hunan-wasanaeth, trwy ffonio ein Tîm Datrysiadau Cwsmeriaid, ar lein ar avantiwestcoast.co.uk, trwy ein ap y gellir ei lawrlwytho o'r App Store (iOS/Apple) neu'r Play Store (Android) neu drwy gysylltu â'n Tîm Teithio â Chymorth.

Os yw'n anodd ichi brynu tocyn cyn ichi deithio oherwydd eich anabledd, byddwch yn gallu prynu tocynnau ar y trê'n neu yn eich cyrchfan. Byddwch yn dal i gael unrhyw ostyngiadau ar brisiau mae gennych hawl iddynt, ac ni osodir unrhyw gosbau am deithio heb docyn.

Cardiau rheilffordd

Cerdyn rheilffordd i bobl anabl

Mae'r cerdyn hwn ar gael i bobl sydd ag un neu fwy o amrywiaeth o anabledau. Maent yn ddilys am flwyddyn neu dair blynedd, ac yn rhoi i chi a'ch cydymaith, ostyngiadau ar docynnau safonol a Dosbarth Cyntaf ar draws rhwydwaith y rheilffyrdd cenedlaethol. Mae cerdyn rheilffordd blwyddyn yn costio £20 ac mae cerdyn rheilffordd tair blynedd yn costio £54.

Os oes gennych gerdyn rheilffordd i bobl anabl, rhoddwn ostyngiad o hyd at 34% i chi wrth ichi brynu tocynnau ar lein neu o beiriant tocynnau. Yn y swyddfa docynnau, y cwbl mae angen ichi ei wneud yw dangos eich cerdyn rheilffordd wrth ichi eu prynu. Mae angen ichi gario'ch cerdyn rheilffordd gyda chi wrth deithio a'i ddangos gyda'ch tocyn dilys wrth i docynnau gael eu harchwilio.

Os nad oes gennych gerdyn rheilffordd i bobl anabl eisoes, gallwch gael gwybod mwy a gwneud cais am un trwy fynd ar lein i disabledpersons-railcard.co.uk, trwy ffonio Ymholiadau'r Rheilffyrdd Cenedlaethol ar **0345 748 4950** neu **0345 605 0600** (minicom i bobl

â nam ar eu clyw), neu drwy godi taflen o'ch swyddfa docynnau leol. Bydd angen ichi ddarparu prawf o anabledd fel rhan o'ch cais.

Cerdyn rheilffordd i bobl hŷn

Mae'r cardiau hyn ar gael i unrhyw un sy'n 60 oed a hŷn. Maen nhw'n ddilys am flwyddyn neu dair blynedd, ac yn rhoi i chi ostyngiad o draean ar docynnau safonol a Dosbarth Cyntaf ar gyfer teithiau ledled Prydain Fawr.

Os oes gennych gerdyn rheilffordd i bobl hŷn, rhoddwn ostyngiad i chi wrth ichi brynu tocynnau ar lein, mewn swyddfa docynnau neu o beiriant tocynnau. Yn y swyddfa docynnau, y cwbl mae angen ichi ei wneud yw dangos eich cerdyn rheilffordd wrth ichi eu prynu. Hefyd mae angen ichi gario'ch cerdyn rheilffordd gyda chi wrth deithio ar gyfer yr adeg y caiff eich tocynnau eu gwirio.

Os nad oes gennych gerdyn rheilffordd i bobl hŷn eisoes, gallwch gael gwybod mwy a gwneud cais am un trwy fynd ar lein i senior-railcard.co.uk, trwy ffonio Ymholiadau'r Rheilffyrdd Cenedlaethol ar **0345 748 4950** neu **0345 605 0600** (minicom i bobl â nam ar eu clyw), neu drwy godi taflen o'ch swyddfa docynnau leol.

Prisiau consesiynol – heb ddefnyddio cerdyn rheilffordd

Mae gostyngiadau ar gael hefyd mewn rhai achosion os nad oes gennych gerdyn rheilffordd. Os ydych chi'n ddall neu â nam ar eich golwg ac yn teithio gyda chydymaith, neu os ydych chi'n teithio yn eich cadair olwyn eich hun, mae gennych hawl i'r consesiynau a nodir isod. Dylech fod yn ymwybodol na ellir prynu'r rhain o'r peiriannau gwerthu tocynnau a dylid eu prynu o swyddfeydd tocynnau gorsafoedd neu oddi wrth y tîm teithio â chymorth. Os nad oes swyddfa docynnau yn yr orsaf lle'r ewch ar y trê'n cewch dalu'r pris consesiynol, heb gosb, yn ystod y daith neu yn eich cyrchfan.

Mae'n bosibl y bydd gennych hawl hefyd i deithio gan ddefnyddio consesiwn rhanbarthol. Dylech gysylltu â'ch awdurdod lleol i gael mwy o fanylion.

Cwsmeriaid dall neu â nam ar eu golwg sy'n teithio gyda chydymaith

Os ydych wedi'ch cofrestru'n ddall neu â nam ar eich golwg a'ch bod yn teithio gyda chydymaith, mae'r gostyngiadau consesiynol isod yn berthnasol i docynnau i oedolion yn unig i chi a'ch cydymaith. Ni allwch gael gostyngiad os ydych chi'n teithio ar eich pen eich hun, oni fo cerdyn rheilffordd gennych. Rhaid ichi ddangos dogfen sy'n cadarnhau'ch anabledd wrth ichi brynu'ch tocyn ac wrth ichi deithio. Rhaid i hon fod yn dystysgrif CVI/BP1/BD8 neu'n ddogfen oddi wrth sefydliad cydnabyddedig, er enghraifft, Gwasanaethau Cymdeithasol, eich Awdurdod Lleol neu Blind Veterans UK.

Os ydych chi'n ddall neu â nam ar eich golwg, gallwch brynu un tocyn tymor i oedolion sy'n galluogi cydymaith i deithio gyda chi ar wasanaethau'r Rheilffyrdd Cenedlaethol yn unig heb gost ychwanegol (felly mae dau berson yn teithio am bris un). Nid oes rhaid i'r un person deithio gyda chi ar bob taith. Dylech fynd â'r dystiolaeth o'r nam ar eich golwg gyda chi i brofi eich bod chi'n gymwys.

Pobl sy'n aros yn eu cadeiriau olwyn eu hunain ar gyfer taith ar drên

Os ydych chi'n aros yn eich cadair olwyn eich hun yn ystod taith ac nad oes gennych gerdyn rheilffordd, rydych yn gymwys i gael y gostyngiadau consesiynol ar docynnau i oedolion ac i blant. Mae'r gostyngiadau'n berthnasol os ydych chi'n teithio ar eich pen eich hun ac maen nhw ar gael i un oedolyn o gydymaith sy'n teithio gyda chi.

Gostyngiadau consesiynol ar brisiau

Mae'r gostyngiadau canlynol yn berthnasol:

Dosbarth Cyntaf/Safonol	
Tocynnau unffordd neu ddwyffordd 'Anytime'	34% o ostyngiad
Tocynnau diwrnod unffordd 'Anytime'	34% o ostyngiad
Tocynnau diwrnod dwyffordd 'Anytime'	50% o ostyngiad

Mewn llawer o achosion, mae'n bosibl y bydd tocynnau 'Off-Peak', 'Super Off-Peak' neu 'Advance' yn costio llai na'r tocyn 'Anytime' â gostyngiad. Bydd y Tîm Teithio â Chymorth neu staff y swyddfa docynnau yn dweud wrthych chi a oes tocyn rhatach ar gael pan fyddwch yn prynu'ch tocyn.



YN YR ORSAF

Cymorth mewn gorsafoedd

Cyfarfod â'ch cynorthwydd

Os ydych chi wedi trefnu cymorth dylech fynd i'r man cyfarfod dynodedig yn yr orsaf (wedi'i restru ar ddiwedd y daflen hon) lle bydd yr aelod o'r staff sydd wedi'i ddynodi i'ch cynorthwyo yn cyfarfod â chi. Neu dywedwch pwy ydych wrth unrhyw aelod o staff yr orsaf yn y swyddfa docynnau, wrth y gatau tocynnau neu ar y platfform. Gellir adnabod ein tîm o'u gwisg Avanti West Coast.

Neu, os ydych chi wedi gofyn am gymorth o fan gollwng/codi teithwyr yr orsaf, o safle tacsis, o drafnidiaeth gyhoeddus o fath arall neu o faes parcio cyfagos i'r orsaf, bydd staff wrth law i'ch cynorthwyo.

Rydym yn argymhell ichi gyrraedd yr orsaf o leiaf 20 munud cyn bod y trê'n yn gadael. Bydd ein tîm yn eich cynorthwyo i fynd i'r platfform, gan eich helpu i gasglu unrhyw docynnau mae arnoch eu hangen ar y ffordd, ac yn sicrhau yr ewch ar y trê'n yn iawn.

Cyfleusterau hygyrch mewn gorsafoedd ac oriau gweithredu

Mae'r holl orsafoedd mae Avanti West Coast yn eu gweithredu â staff yn ystod yr adegau mae trenau'n galw ynddynt. Mae ganddyn nhw i gyd Sgriniau Gwybodaeth i Gwsmeriaid a Systemau Cyhoeddiadau Sain, seddi, dolenni sain yn y swyddfeydd tocynnau a manau gwybodaeth i gwsmeriaid, safle tacsis a man hygyrch i ollwng teithwyr. Mae ganddyn nhw i gyd statws Achrediad Gorsafoedd Diogel.

Gallwch weld manylion llawn yr holl gyfleusterau ym mhob gorsaf naill ai ar ein gwefan ni avantiwestcoast.co.uk neu ar wefan Ymholiadau'r Rheilffyrdd Cenedlaethol nationalrail.co.uk/stations.

Defnyddio gorsafoedd heb staff

Nid oes staff yn rhai o'r gorsafoedd mae ein trenau'n galw ynddynt, neu dim ond ar adegau penodol o'r dydd mae staff yno. Gallwch weld manylion yr adegau pan mae staff ar gael a phan ellir darparu cymorth ar gyfer pob gorsaf ar rwydwaith y Rheilffyrdd Cenedlaethol ar nationalrail.co.uk/stations.

Os gallwch gael mynediad i orsaf heb staff heb yr angen am gymorth, bydd ein tîm ar y trê'n yn hapus i'ch helpu i fynd ar y trê'n ac oddi arno. Gofynnwch i aelod o'r staff pan fydd y trê'n yn cyrraedd neu gwasgwch y botwm ar y man cymorth, gan ganiatáu digon o amser i ddweud wrth aelod o'r staff pa gymorth mae arnoch ei angen. Os oes arnoch angen cymorth i fynd i neu o'r platfform neu os ydych chi'n bwriadu mynd ar drê'n sy'n cael ei redeg gan gwmni arall (lle mae'n bosibl na fydd ail aelod o'r staff a all eich cynorthwyo) rydym yn eich cynghori i gysylltu â'n Tîm Teithio â Chymorth cyn ichi deithio. Bydd y Tîm Teithio â Chymorth yn gallu trafod eich anghenion gyda chi a threfnu cymorth i chi, trefnu cludiant o fath arall i'r orsaf hygyrch agosaf a mwyaf hwylus, neu'ch cynghori ar opsiynau eraill. Caiff manylion cyswllt y Tîm Teithio â Chymorth eu harddangos ar bosteri Croeso yn ymyl y mynedfeydd i'n gorsafoedd rhag ofn y byddwch yn cyrraedd yr orsaf ac yn methu cael mynediad i'r platfform yn annisgwyl.

Cysylltiadau â gwasanaethau trê'n eraill

Wrth wneud cysylltiadau â threnau eraill, dylech ganiatáu digon o amser i drosglwyddo o'r naill drê'n i'r llall. Bydd ein Tîm Teithio â Chymorth yn eich cynghori ynghylch amserau cysylltu wrth ichi wneud trefniadau. Mewn rhai achosion, yn enwedig pan fyddwch yn newid trenau mewn gorsaf fwy, mae'n bosibl y byddan nhw'n argymhell caniatáu mwy o amser cysylltu na'r hyn a ddangosir ar gynllunwyr teithiau ar wefannau neu apiau, er mwyn caniatáu digon o amser i groesi'r orsaf. Os argymhellir teithiau amgen, gall ein Tîm Teithio â Chymorth newid seddi cadw a thocynnau i gyd-fynd â'r rhain, gan sicrhau nad ewch i gost ychwanegol.

Os bydd newidiadau i blatfformau ar fyr rybudd, bydd ein timau:

- Yn diweddarau'r sgriniau gwybodaeth i gwsmeriaid yn yr orsaf ac yn gwneud cyhoeddiadau ychwanegol
- Yn ceisio adnabod cwsmeriaid ag anabledau ac yn rhoi unrhyw gymorth mae arnoch ei angen
- Yn ceisio rhoi digon o amser ichi fynd ar y trên sydd wedi aros wrth blatfform gwahanol

Os bydd angen ichi newid eich taith oherwydd tarfu ar wasanaethau, bydd aelodau o'n staff yn cydgysylltu'ch taith ddiwygiedig ac unrhyw gymorth mae arnoch ei angen. Os ydych chi wedi trefnu cymorth, byddwn hefyd yn rhoi gwybod i weithredwyr a gorsafoedd eraill am y newidiadau i'ch taith, fel y gallant barhau i roi'r cymorth mae arnoch ei angen.

Cysylltiadau â mathau eraill o drafnidiaeth

Os ydych chi'n newid o un math o drafnidiaeth i un arall (e.e. o drên i fws), gallwn roi cymorth i'ch helpu i wneud y cysylltiad ar yr amod bod y gyfnewidfa'n gyfagos i'r orsaf.

Rydym yn annog tacsis sy'n gweithredu o'n gorsafoedd i ddarparu cerbydau sy'n hygyrch i gadeiriau olwyn. Os ydym ni'n rheoli safleoedd tacsis ger ein gorsafoedd, rydym yn rhoi blaenoriaeth i gwmnïau sydd â cherbydau hygyrch.

Nodweddion hygyrch mewn gorsafoedd

Yn ein holl orsafoedd mae posteri sy'n dangos gwybodaeth am yr orsaf, y cyfleusterau a hygyrchedd. Ar y posteri ceir map o'r orsaf, manylion cyswllt ein Tîm Teithio â Chymorth a rhai unrhyw weithredwyr eraill sy'n defnyddio'r orsaf.

Yn rhai o'n gorsafoedd mae manau gwybodaeth lle gallwch gael gwybodaeth am wasanaethau a hygyrchedd, amserlenni, prisiau tocynnau, cysylltiadau a chadarnhad o unrhyw gymorth

sydd wedi'i drefnu trwy Passenger Assist. Os nad oes man gwybodaeth yn yr orsaf, bydd y swyddfa docynnau'n darparu'r gwasanaeth hwn. Rydym ni'n gosod amserlenni, posteri, taflenni gwybodaeth a deunyddiau eraill mewn manau y mae defnyddwyr cadeiriau olwyn a chwsmeriaid sy'n sefyll yn gallu eu cyrraedd.

Mae gennym fannau cymorth yn ein holl orsafoedd. Bydd y staff sy'n ateb y manau cymorth hyn yn gallu'ch helpu gyda gwybodaeth leol, manylion sut mae'r trenau'n rhedeg, trefniadau i'r staff eich cynorthwyo, a gwybodaeth ynghylch gweithredwyr a gorsafoedd eraill.

Mae gan ein holl orsafoedd systemau gwybodaeth i gwsmeriaid, rhai sain a rhai gweledol, sy'n gweithredu mewn amser real gan roi gwybodaeth glir a chyson am amserau gadael trenau ac oedi neu darfu. Mae hyn yn cynnwys gwybodaeth gyfredol am sut mae'r trenau'n rhedeg ar sgriniau gwybodaeth i gwsmeriaid ar yr holl blatfformau lle mae gwasanaethau'n galw. Rydym hefyd yn gwneud cyhoeddiadau sain pan fo unrhyw newidiadau i'r amserlen a phan fo trên yn nesáu.

Ar adegau pan fo tarfu, bydd ein staff hefyd yn gallu rhoi gwybodaeth ichi am sut mae'r trenau'n rhedeg a'r trefniadau amgen gorau. Byddan nhw'n diweddarau'r sgriniau gwybodaeth cyn gynted ag y gallant ac yn gwneud cyhoeddiadau i roi gwybod i'r cwsmeriaid am y sefyllfa.

Rydym wedi ymrwmo i wella hygyrchedd yr holl gyfleusterau yn y gorsafoedd mae ein trenau'n galw ynddynt. Yn ystod cyfnod y fasnachfrait byddwn yn buddsoddi mewn gwelliannau sylweddol i hygyrchedd y gorsafoedd rydym yn eu rheoli a byddwn hefyd yn ymdrechu i gydweithio â gweithredwyr gorsafoedd eraill i ddarparu cyfleusterau sy'n gyson hygyrch. Byddwn yn rhoi gwybod ichi'n rheolaidd am ein cynnydd ar ein gwefan ac mewn fersiynau o'n Polisi Teithio Hygyrch yn y dyfodol.



Cadeiriau olwyn o eiddo gorsafoedd

Mae gan ein holl orsafoedd gadeiriau olwyn y gall y staff eu defnyddio i gynorthwyo cwsmeriaid gyda throsglwyddiadau o gwmpas yr orsaf. Yn rhai o'r gorsafoedd mwyaf yr ydym yn eu gwasanaethu megis London Euston, Manchester Piccadilly a Glasgow Central, mae bygis ar gael hefyd.

Rampiau

Mae gennym rampiau i'w defnyddio er mwyn osgoi gorfod camu o'r trê'n i'r plattform, neu'r ffordd arall, yn yr holl orsafoedd mae ein trenau'n galw ynddynt ac ar ein holl drenau. Bydd ein staff ar y trê'n yn eich helpu i fynd ar y trê'n neu oddi arno mewn unrhyw orsaf lle nad oes staff yn yr orsaf ar gael i'ch cynorthwyo.

Bagiau

Gallwn ddarparu cymorth i gwsmeriaid hŷn ac anabl gyda'u bagiau yn ein gorsafoedd ac wrth fynd ar drenau ac oddi arnynt.

Mae Amodau Teithio'r Rheilffyrdd Cenedlaethol yn berthnasol, sy'n golygu y gallwch deithio gyda thair eitem ar y mwyaf. Gofynnwn i gwsmeriaid sy'n gwneud cais am gymorth ystyried maint a phwysau eu bagiau, gan fod yn rhaid i aelodau o'r staff allu codi a chario eitemau'n ddiogel.

Ni chodir tâl am y gwasanaeth hwn, ond dylai cwsmeriaid gofio nad gwasanaeth porthorion mo hwn.

Storio bagiau

Nid ydym yn darparu gwasanaeth storio bagiau yn ein gorsafoedd. Fodd bynnag, darperir cyfleusterau hygyrch yn rhai o'r gorsafoedd mwyaf a weithredir gan Network Rail gan gynnwys London Euston, Birmingham New Street, Manchester Piccadilly a Glasgow Central.

Parcio ceir

Lle mae gennym gyfleusterau parcio ceir yn ein gorsafoedd, rydym yn darparu manau wedi'u marcio i ddeiliaid Bathodynau Glas, sydd o fewn y man parcio y codir tâl amdano felly bydd y gyfradd arferol am barcio ceir yn berthnasol.

Rydym bob amser yn lleoli manau parcio i ddeiliaid Bathodynau Glas mewn lleoedd hygyrch yn agos i'r orsaf ac yn sicrhau bod y manau'n fwy na'r rhai safonol i wneud mynediad yn haws. Rydym yn monitro'r ffordd y defnyddir ein meysydd parcio i wneud yn siŵr nad yw manau dynodedig yn cael eu defnyddio gan bobl sydd heb Fathodynau Glas.

Timau yn y gorsafoedd

Hyfforddi a briffio staff

Rydym yn darparu hyfforddiant, briffiadau a diweddariadau i'n staff yn rheolaidd fel y gallan nhw roi'r wybodaeth fwyaf diweddar ichi bob amser, gan gynnwys gwybodaeth am wasanaethau gweithredwyr eraill a hygyrchedd trafndiaeth arall o'r orsaf, megis bysiau.

AR Y TRÊN

Mae tîm ar ein holl drenau sydd wedi cael hyfforddiant cynhwysfawr ar sut i gynorthwyo cwsmeriaid hŷn neu anabl. Byddan nhw'n hapus i'ch helpu.

Byddan nhw'n gwneud cyhoeddiadau amserol, defnyddiol a chlr a byddan nhw'n sicrhau y gwneir y rhain mewn digon o amser i gwsmeriaid, yn enwedig rhai ag anawsterau symud, baratoi i fynd oddi ar y trên, o leiaf dau funud cyn cyrraedd pob gorsaf. Hefyd, mae gan ein holl drenau offer cyhoeddiadau sain a sgrin arddangos ym mhob cerbyd sy'n dangos cyrchfan y trên a'r arhosfan nesaf.

Bydd ein tîm yn gwneud cyhoeddiadau am unrhyw newidiadau i'r gwasanaeth arferol, gan gynnwys oedi.

Os oes nam ar eich clyw, eich golwg neu'ch symudedd, rhowch wybod i Reolwr y Trên cyn gynted ag y gallwch (e.e. pan gaiff eich tocyn ei wirio), er enghraifft, os ydych chi'n cael anhawster i glywed cyhoeddiadau. Hefyd rhowch wybod inni os oes arnoch angen cymorth i ddefnyddio cyfleusterau'r trên (e.e. arlwy) neu os oes arnoch angen cymorth o fath penodol.

Os oes cymorth wedi'i drefnu trwy Passenger Assist, ein nod yw darparu aelod o'r staff i'ch helpu i fynd oddi ar y trên cyn gynted ag sy'n bosibl. Lle mae trenau'n terfynu eu taith (megis London Euston) gall gymryd ychydig mwy o amser i gyfarfod â chi. Fodd bynnag, byddwn yn ymdrechu i'ch cynorthwyo cyn pen pum munud ar ôl i'ch trên gyrraedd. Os oes arnoch angen cymorth i fynd oddi ar y trên ac nad ydych wedi trefnu cymorth ymlaen llaw, dylech ddweud wrth Reolwr y Trên a fydd yn trefnu hyn ichi.

Seddi ar drenau

Gellir cadw seddi ar holl wasanaethau Avanti West Coast Trains yn ddi-dâl, wrth ichi brynu'ch tocyn. Rydym yn argymhell yn gryf i gwsmeriaid hŷn neu anabl gadw sedd er mwyn sicrhau y gallwch fanteisio ar y cyfleusterau ar y trên sydd wedi'u cynllunio i ddiwallu'ch anghenion. Gellir cadw seddi hyd at dri mis cyn dyddiad y daith a hyd at ddwy awr cyn i'r trên gychwyn ar ei daith. Mae hyn hefyd yn wir am y seddi blaenoriaeth, lleoedd i ddefnyddwyr cadeiriau olwyn a seddi i gymdeithion. Os ydych chi'n bwriadu teithio ar drên sy'n gadael yr orsaf mae'n cychwyn ohoni'n gynnar yn y bore, bydd angen ichi gadw lle erbyn 10pm y noson gynt.

Os rhoddwyd nodyn o sedd gadw ichi gyda'ch tocyn a bod angen ichi ddefnyddio sedd flaenoriaeth neu fan i ddefnyddiwr cadair olwyn, gall ein Tîm Teithio â Chymorth wneud y newid hwn, a lle bo'n bosibl byddan nhw'n cadw seddi cymdeithion i'r bobl sy'n teithio gyda chi.

Hygyrchedd a'n trenau

Rydym yn rhedeg dau fath gwahanol o drenau, sef trenau Super Voyager a Pendolino. Mae'r ddau fath yn cydymffurfio'n llwyr â'r Rheoliadau Hygyrchedd Cerbydau Rheilffordd. Gallwch gael mwy o wybodaeth am y safonau hyn trwy fynd i [gov.uk/government/publications/accessible-rail-transport/accessible-rail-transport](https://www.gov.uk/government/publications/accessible-rail-transport/accessible-rail-transport).

Mae siop ar bob trên Pendolino lle gallwch brynu bwyd a lluniaeth yn ystod eich taith. Os na allwch fynd i'r siop, dywedwch wrth aelod o'r staff ar y trên, a fydd yn hapus i weini lluniaeth ichi wrth eich sedd. Ar drenau Super Voyager, gellir prynu lluniaeth o'r trolï wrth iddo fynd ar hyd y trên.

Lleoedd i ddefnyddwyr cadeiriau olwyn

Mae lleoedd dynodedig i ddefnyddwyr cadeiriau olwyn ar ein holl drenau yn yr adran Dosbarth Safonol a'r adran Dosbarth Cyntaf. Maen nhw'n hwylus o agos at y mynedfeydd ac yn agos i doiled hygyrch i bawb.

Mae'r lleoedd i ddefnyddwyr cadeiriau olwyn yn hygyrch i gadeiriau olwyn â lled o 70 o gentimetrau ar y mwyaf a hyd o 120 o gentimetrau ar y mwyaf.

Ar drenau Pendolino, rydym yn darparu un man i ddefnyddiwr cadair olwyn yn yr adran Dosbarth Cyntaf (yng ngherbyd J) a dau fan i ddefnyddwyr cadeiriau olwyn yn yr adran Dosbarth Safonol (yng ngherbydau B a D).

Ar drenau Super Voyager, rydym yn darparu un man i ddefnyddiwr cadair olwyn yn yr adran Dosbarth Cyntaf (yng ngherbyd E) ac un man i ddefnyddiwr cadair olwyn yn yr adran Dosbarth Safonol (yng ngherbyd A). Lle mae dau drên 5 cerbyd yn rhedeg gyda'i gilydd, darperir un man ychwanegol i ddefnyddiwr cadair olwyn yn yr adran Dosbarth Cyntaf (yng ngherbyd L) ac un yn yr adran Dosbarth Safonol (yng ngherbyd G).

Mae modd adnabod y cerbydau sydd â lleoedd i ddefnyddwyr cadeiriau olwyn wrth symbol ar y tu allan i ddrws y trên.

Mae gan bob man i ddefnyddiwr cadair olwyn fwrdd bach a sedd i gydymaith gyferbyn.

Gellir cadw lleoedd i ddefnyddwyr cadeiriau olwyn ar yr un adeg ag y trefnir cymorth.

Darperir o leiaf un sedd i gydymaith. Os ydych chi'n teithio fel rhan o grŵp, byddwn yn ceisio darparu seddi yn ymyl y man i ddefnyddiwr cadair olwyn, ond efallai na fydd modd gwneud hyn bob amser, yn enwedig ar wasanaethau prysur.

Os yw'r holl lleoedd i ddefnyddwyr cadeiriau olwyn yn yr adran Dosbarth Safonol wedi'u cadw ar yr adeg y gofynnwch am gymorth, rhoddir lle yn yr adran Dosbarth Cyntaf ichi heb gost ychwanegol. Mae'r trefniant hwn ar gael hefyd i un cydymaith. Os ydych chi'n nodi eich bod eisiau teithio yn yr adran Dosbarth Cyntaf, byddwn yn codi pris priodol tocyn Dosbarth Cyntaf, neu gost ychwanegol ar ben pris tocyn Dosbarth Safonol.

Ar yr achlysuron prin pan mae'r lle i ddefnyddiwr cadair olwyn rydych wedi'i gadw yn cael ei ddefnyddio gan gwsmer arall pan gyrhaeddwch chi, bydd ein tîm ar y trên yn sicrhau bod y man ar gael, neu'n trefnu ichi ddefnyddio man arall i ddefnyddiwr cadair olwyn ar y trên fel y gallwch barhau â'ch taith yn ôl y bwriad.

Os nad ydych wedi cadw lle i ddefnyddiwr cadair olwyn, byddwn yn neilltuo unrhyw lleoedd i ddefnyddwyr cadeiriau olwyn sydd heb eu cadw; y cyntaf i'r felin gaiff falu.

Seddi Blaenoriaeth

Ar drenau Super Voyager a Pendolino mae 'Seddi Blaenoriaeth' ym mhob cerbyd i gwsmeriaid mae arnynt eu hangen. Mae'r seddi hyn yn agos i'r drysau ac mae mwy o le i'ch coesau, a all fod yn ddefnyddiol i bobl sy'n teithio gyda chi cymorth. Gallwch gadw'r seddi hyn trwy Passenger Assist. Os nad ydych yn cadw un ymlaen llaw, mae rhai seddi blaenoriaeth a lleoedd i ddefnyddwyr cadeiriau olwyn nad oes modd eu cadw y gallwch eu defnyddio, ond y cyntaf i'r felin gaiff falu.

Gofynnwn i'n cwsmeriaid ildio seddi blaenoriaeth i bobl mae arnynt fwy o'u hangen, ond nid yw'n amlwg bob amser fod angen sedd ar rywun. Bydd ein tîm ar y trên yn hapus i helpu i sicrhau y rhoddir blaenoriaeth i gwsmeriaid mae arnynt eu hangen o ran defnyddio'r lleoedd hyn.

Nid oes modd cadw seddi blaenoriaeth ond ar ôl i'r holl seddi eraill ar y trên gael eu cadw.

Os nad ydych wedi cadw sedd

Os ydych chi'n gwsmer hŷn neu anabl ac nad ydych wedi cadw sedd, byddwn yn gwneud pob ymdrech i sicrhau y gallwch ddod o hyd i sedd. Os na allwch gael hyd i sedd ar y trên, cysylltwch ag aelod o'r staff ar y trên, a fydd yn hapus i'ch cynorthwyo.

Os nad ydych wedi cadw sedd neu le i ddefnyddiwr cadair olwyn, ac na allwch deithio ar drên arall o fewn awr i'r amser teithio a fwriadoch, byddwn yn darparu trafnidiaeth hygyrch o fath arall i chi a'ch cydymaith.

Cŵn cymorth

Rydym yn croesawu cŵn tywys neu gŵn cymorth ar ein trenau a chaniateir iddynt deithio ym mhob cerbyd.

Os ydych chi'n teithio gyda chi cymorth ac nad ydych wedi cadw sedd flaenoriaeth, siaradwch â staff yr orsaf cyn mynd ar y trên. Byddan nhw'n eich helpu i ddod o hyd i sedd flaenoriaeth. Os nad oes seddi blaenoriaeth ar gael yn yr adran Dosbarth Safonol, byddwn yn rhoi sedd ichi yn yr adran Dosbarth Cyntaf heb gost ychwanegol, i sicrhau bod digon o le i'ch ci orwedd.

Fframiau cerdded a fframiau cerdded ag olwynion

Ceir cludo fframiau cerdded a fframiau ag olwynion ar unrhyw un o wasanaethau Avanti West Coast. Rydym yn argymhell trefnu cymorth i helpu gydag unrhyw fagiau sydd gennych, i'ch helpu i fynd ar y trê'n ac oddi arno, ac i'ch cynorthwyo i fynd i'ch sedd. Os yw'ch taith yn dechrau neu'n diweddau neu os oes angen trosglwyddo mewn gorsaf fwy, efallai mai'r peth gorau fyddai defnyddio un o gadeiriau olwyn neu fygis yr orsaf. Gall ein Tîm Teithio â Chymorth eich cynorthwyo i wneud trefniadau addas.

Os ydych chi'n defnyddio ffrâm gerdded neu ffrâm ag olwynion, rydym yn argymhell ichi ddefnyddio un o'r seddi blaenoriaeth sydd ar gael ar hyd y trê'n. Ar ôl mynd ar y trê'n, gofynnwn ichi blygu'ch ffrâm gerdded neu ffrâm ag olwynion a'i chadw ar un o'r raciau bagiau a ddarperir neu rhwng y seddi.

Cludo sgwteri

Rydym yn deall bod sgwteri yn ddefnyddiol i lawer o bobl – ond gall eu cludo ar drenau achosi problemau oherwydd eu maint, eu pwysau ac anhawster wrth eu trin. Diogelwch yw ein prif flaenoriaeth. Os oes gennych sgwter sydd hyd at 70cm o led a 120cm o hyd, ac sy'n pwysu llai na 300kg pan rydych yn eistedd arno, gallwch fynd ag ef ar unrhyw un o wasanaethau Avanti West Coast. Mae'r dimensiynau hyn wedi cael eu llywio gan y Rheoliadau Hygyrchedd Cerbydau Rheilffordd ar gyfer cadeiriau olwyn a'r terfyn pwysau a bennir gan y pwysau mwyaf a ganiateir ar y ramp rhwng y platfform a'r trê'n.

Dylech gofio ei bod yn ofynnol i ddefnyddwyr sgwteri drosglwyddo i sedd tra bônt yn teithio, am resymau diogelwch a argymhellir gan y gwneuthurwyr sgwteri.

Os oes gennych fodel y gellir ei blygu a'i gario yn yr un modd â bag, gellir mynd ag ef ar unrhyw un o'n trenau.

Os ydych chi'n teithio gyda sgwter, rydym yn argymhell cysylltu â'n Tîm Teithio â Chymorth, a fydd yn gallu trefnu cymorth ichi wrth fynd ar y trê'n neu oddi arno.

Cofiwch wrth fynd ar daith sy'n cynnwys mwy nag un gweithredwr trenau, efallai y cewch fod polisi pob gweithredwr ynghylch sgwteri yn wahanol. Bydd ein Tîm Teithio â Chymorth yn gallu helpu trwy drefnu cymorth a thrwy'ch cynghori ar bolisi pob gweithredwr ynghylch cludo sgwteri.

Mae manylion llawn ein trenau, gyda diagramau sy'n dangos cynllun a lleoliad cyfleusterau a nodweddion perthnasol i gwsmeriaid anabl, i'w gweld ar ein gwefan avantiwestcoast.co.uk/trains.

OS NAD AIFF PETHAU FEL Y BWRIADWYD

Rydym ni'n gobeithio na fydd tarfu ar eich taith, ond gall problemau godi sy'n effeithio ar ein gwasanaethau.

Pan fo tarfu ar wasanaethau, byddwn yn gwneud popeth posibl i sicrhau bod ein cwsmeriaid anabl a'r rheiny ag anawsterau symud yn gallu parhau â'u teithiau. Byddwn yn mynd ati i gymryd eich anghenion i ystyriaeth yn ein cynlluniau wrth gefn ac yn y gwasanaeth a ddarparwn ar y diwrnod.

Tarfu wedi'i gynllunio

Tarfu wedi'i gynllunio yw unrhyw newid i'r gwasanaeth trenau arferol y gwyddom amdano ymlaen llaw, megis gwaith peirianyddol, neu ar adegau pan rydym yn rhedeg amserlen ddiwygiedig oherwydd problemau sylweddol neu ddisgwyliedig cysylltiedig â'r tywydd neu seilwaith.

Pan rydych chi'n cynllunio'ch taith bydd ein Tîm Teithio â Chymorth yn gallu rhoi gwybod ichi am unrhyw darfu wedi'i gynllunio a allai effeithio ar eich cynlluniau, a'ch cynghori ar yr opsiynau gorau.

Trafnidiaeth o fath arall

Os yw tarfu wedi'i gynllunio yn ei gwneud yn ofynnol rhedeg trafndiaeth ffordd yn lle trenau, byddwn yn gweithio gyda'n cyflenwyr a chwmnïau trafndiaeth lleol i ddarparu coetsis neu fysiau hygyrch. Nid yw hyn yn bosibl bob amser, yn enwedig ar fyr rybudd. Os na allwn ddarparu coets neu fws hygyrch, darperir taccsi sy'n addas at eich anghenion heb gost ychwanegol i chi.

Tarfu yn ystod eich taith

Yn yr orsaf

Byddwn yn gwneud cyhoeddiadau yn ein holl orsafoedd i roi'r wybodaeth ddiweddaraf am deithio i'n cwsmeriaid ar adegau pan fo tarfu a byddwn yn dangos y wybodaeth honno ar ein sgriniau gwybodaeth i gwsmeriaid.

Gall cwsmeriaid hefyd ddefnyddio manau cymorth a ddarperir mewn gorsafoedd neu weld diweddariadau ar ein ap neu broffiliau ar y cyfryngau cymdeithasol, neu ddefnyddio JourneyCheck trwy fynd i avantiwestcoast.co.uk/live. Mae hysbysiadau gwybodaeth wrth y mynedfeydd i'n gorsafoedd yn rhoi manylion cyswllt ein timau Datrysiadau Cwsmeriaid a Theithio â Chymorth, sydd hefyd yn gallu rhoi cymorth a chyngor.

Rhoddir gwybod am darfu difrifol hefyd ar ffurf baneri ar draws brig gwefannau rheilffyrdd megis National Rail ac avantiwestcoast.co.uk.

Os bydd tarfu cyn i'r trê'n adael yr orsaf, fel arfer rydym yn cynnig y gwasanaeth nesaf sydd ar gael a byddwn yn symud y cymorth rydych wedi'i drefnu i'r gwasanaeth hwnnw.

Os bydd trê'n yn gadael o blatfform gwahanol ar fyr rybudd, bydd staff yr orsaf, os ydynt ar gael, yn gallu eich cynorthwyo i fynd i'r platfform iawn. **Bydd ein timau hefyd:**

- Yn diweddarau'r sgriniau gwybodaeth ac yn gwneud cyhoeddiadau
- Yn cadw golwg am gwsmeriaid â nam ar eu golwg ac yn cynorthwyo os oes angen
- Yn ceisio rhoi digon o amser i ganiatáu i'r rheiny mae arnynt angen cymorth ychwanegol fynd ar y trê'n sydd wedi aros wrth blatfform gwahanol.

Pan nad oes modd defnyddio cyfleusterau sy'n effeithio ar deithwyr anabl e.e. toiledau hygyrch, byddwn yn ceisio rhoi gwybod ichi am hyn cyn ichi fynd ar y trê'n ac yn trafod trefniadau eraill gyda chi. Byddwn hefyd yn rhoi gwybod am y nam i'n timau cynnal a chadw fel y gellir ei atgyweirio'n gyflym.

Os bydd tarfu ar wasanaethau tra byddwch ar y trê'n, bydd ein tîm ar y trê'n yn gallu rhoi cyngor a chymorth ichi. Mae gan Reolwr y Trê'n ar bob un o'n trenau fanylion yr holl gwsmeriaid sydd wedi trefnu cymorth. Os nad ydych wedi trefnu cymorth ymlaen llaw ond bod arnoch angen cymorth neu gyngor, dylech ddweud wrth aelod o'r tîm am hyn. Mae'r holl staff ar y trê'n yn cael eu hannog i ddarparu gwasanaeth cwsmeriaid o'r radd flaenaf ac yn cael eu grymuso i ddatrys problemau priodol yn y fan a'r lle. Os yw trê'n yn terfynu cyn iddo gyrraedd ei gyrchfan, bydd y staff ar y trê'n yn trefnu cymorth i chi fynd ymlaen â'ch taith.

Os bydd angen ichi newid eich taith oherwydd tarfu ar wasanaethau, bydd aelodau o'n staff yn cydgysylltu'ch taith ddiwygiedig ac unrhyw gymorth mae arnoch ei angen. Os ydych chi wedi trefnu cymorth, byddwn hefyd yn rhoi gwybod i weithredwyr a gorsafoedd eraill am y newidiadau i'ch taith, fel y gallant barhau i roi'r cymorth mae arnoch ei angen. Os na allwn redeg trenau o gwbl a'ch bod eisiau teithio ar ddiwrnod gwahanol, gallwn eich helpu i wneud y trefniadau newydd.

Os bydd tarfu ar wasanaethau am gyfnod hirach o amser, neu os ydym ni'n gwybod mwy na 24 awr cyn ichi deithio y bydd problem a'ch bod wedi trefnu cymorth, bydd ein Tîm Teithio â Chymorth yn ceisio cysylltu â chi i roi gwybod ichi am y newidiadau a rhoi cyngor ichi, gan gynnwys eich helpu i wneud trefniadau newydd lle bo'n briodol, neu drefnu ad-daliad.

Os bydd argyfwng

Cadw ein cwsmeriaid yn ddiogel yw ein blaenoriaeth. Mae ein cwnlluniau argyfwng ar gyfer gorsafoedd a threnau'n cynnwys sut i gynorthwyo cwsmeriaid hŷn neu anabl yn ystod argyfwng. Mae ein holl staff ar drenau ac mewn gorsafoedd wedi'u hyfforddi ar weithdrefnau mewn argyfwng a byddan nhw'n goruchwyllo unrhyw gamau mae angen eu cymryd. Darperir gwybodaeth ddiogelwch ar ein holl drenau gyda diagramau a lluniau clir. Os bydd argyfwng ar drên, sy'n beth prin, bydd ein tîm ar y trên yn rhoi cyngor a chymorth ichi. Ym mhob achos bron, y peth mwyaf diogel yw i'r holl gwsmeriaid aros ar y trên ac aros am gyfarwyddiadau nes bod ein tîm wedi gwneud asesiad llawn o'r sefyllfa. Os oes rhaid ichi adael y trên rhwng gorsafoedd, bydd y gwasanaethau brys yn darparu cyfarpar ac yn eich helpu i fynd oddi ar y trên yn ddiogel. Os oes angen inni gael pobl i adael gorsaf heb staff, byddwn yn defnyddio'r System Cyhoeddiadau Sain a'r Sgriniau Gwybodaeth i Gwsmeriaid i'ch hysbysu am hyn.

Gwneud iawn

Mae ein timau'n gweithio'n galed i roi ichi'r help a'r cymorth mae arnoch eu hangen i allu cyrraedd pen eich taith yn rhwydd. Fodd bynnag, rydym yn cydnabod nad yw pethau'n mynd fel y bwriadwyd bob amser.

Os na ddarperir y cymorth rydych wedi'i drefnu neu os nad yw'n diwallu'ch anghenion, rhowch wybod i aelod o'r staff neu i'n Tîm Teithio â Chymorth ar y pryd fel y gallwn ddatrys y sefyllfa.

Os oes angen ichi roi adborth ar ôl teithio, cysylltwch â'n Tîm Teithio â Chymorth. Gellir gweld y manylion cyswllt yn adran 4 o'r daflen hon.

Os nad yw pethau wedi mynd fel y bwriadwyd, byddwn yn defnyddio adborth a roddir i wella'r ffordd rydym yn gweithio ac ymagwedd eraill sy'n darparu'r gwasanaeth cymorth ar ein rhan.

Os yw cymorth wedi cael ei drefnu ar ein gwasanaethau ond heb gael ei ddarparu, fel y cadarnhawyd gennym ni, byddwn yn rhoi iawndal ac ymateb llawn. Gallwch hawlio hwn trwy gysylltu â'n Tîm Teithio â Chymorth. Bydd angen ichi ddarparu copi o'ch tocynnau trên, ynghyd â'ch rhif cyfeirnod Passenger Assist, y gellir cael hyd iddo ar eich neges e-bost o gadarnhad.

Os oes gennych gerdyn consesiwn sy'n rhoi hawl ichi deithio am ddim, bydd iawndal am fethiannau o ran cymorth yn cael ei ystyried fesul achos unigol.

Byddwn yn cydgysylltu ymateb i'ch cwyn os yw'ch taith wedi cynnwys nifer o gwmnïau trên, a byddwn yn rhoi esboniad llawn ichi, gan gynnwys pam y digwyddodd a pha gamau lliniaru y bwriadwn eu cymryd o ganlyniad.

Pe bai Ad-daliad am Oedi a hefyd iawndal Teithio â Chymorth yn berthnasol, byddai gennych hawl i ba un bynnag yw'r swm mwyaf, ond ni fyddech yn gallu hawlio'r ddau.





4. BLE I GAEL MWY O WYBODAETH

a sut i gysylltu â ni

Mwy o wybodaeth am ein Polisi Teithio Hygyrch

Gallwch weld mwy o wybodaeth am ein hymrwymiaidau ehangach fel sefydliad i deithwyr hŷn neu anabl, a'n strategaeth ar gyfer sicrhau gwelliannau, yn ein Polisi Teithio Hygyrch ar ein gwefan avantiwestcoast.co.uk/ATP ynghyd â manylion llawn ynghylch hygyrchedd ein gorsafoedd a'n trenau. Mae'r holl ddogfennau hyn ar gael i'w lawrlwytho yn fformatau Word a PDF neu o wneud cais i'n Tîm Datrysiadau Cwsmeriaid.

Os ydych eisiau copi arall o'r daflen hon, mae hefyd ar gael o bob gorsaf â staff lle mae ein gwasanaethau'n galw ac mae ar gael yn helaeth mewn cyfleusterau cymunedol ar hyd ein llwybr.

Byddwn yn adolygu a diweddarau ein Polisi Teithio Hygyrch bob blwyddyn i gynnwys unrhyw newidiadau i'n gweithrediadau neu i'n gwasanaethau.

Rydym yn cynnig ein Polisi Teithio Hygyrch mewn fformatau eraill, sef yn benodol:

- Braille
- Sain
- Print bras
- Hawdd ei ddeall

Gallwch ofyn am fformat arall trwy gysylltu â'n Tîm Datrysiadau Cwsmeriaid neu ein Tîm Teithio â Chymorth. Byddwn yn ymateb i'ch cais cyn pen 7 diwrnod.

Sut i gysylltu â ni

Gydag unrhyw ymholiadau ynghylch hygyrchedd ein gorsafoedd neu ein trenau, neu i gynllunio cymorth, cysylltwch â'n Tîm Teithio â Chymorth.

Mae ein Tîm Teithio â Chymorth ar gael 08:00 i 22:00 pob dydd, ac eithrio Dydd Nadolig a Gŵyl San Steffan.

Gallwch gysylltu â'r tîm:

Ffôn: **0800 015 8123**

Ffôn testun: **0800 015 8124** (i gwsmeriaid byddar neu drwm eu clyw)

Ar lein: Ewch i avantiwestcoast.co.uk/ATP a llenwch y ffurflen we

Neu gallwch gysylltu â'r llinell gymorth genedlaethol:

Ffôn: **0800 022 3720**

Ffôn testun / Minicom: **0845 60 50 600**

Neges destun: Tecstiwch **60083** a bydd Ymholiadau'r Rheilffyrdd Cenedlaethol yn anfon neges destun atoch gyda'r rhif mae angen ichi ei ddeialu o'ch ffôn testun.

Gydag ymholiadau mwy cyffredinol, gan gynnwys ar ddiwrnod eich taith, gallwch gysylltu â'n Tîm Datrysiadau Cwsmeriaid.

Trwy gyfryngau cymdeithasol: Gallwch ddod o hyd inni ar Twitter, Instagram a Facebook. Chwiliwch am [@avantiwestcoast](https://twitter.com/avantiwestcoast)

Ffôn: Rhif Gwasanaeth Cwsmeriaid 24 awr **0345 526 0253** neu Radffôn **0800 015 8124**

Sut i roi adborth neu wneud cwyn

Rydym yn gwerthfawrogi'ch adborth. Os oes gennych unrhyw sylwadau am y ddogfen hon, hygyrchedd ein gwasanaeth neu ein gorsafoedd, neu yn wir unrhyw agwedd arnynt, neu os oes gennych ddiddordeb mewn cymryd rhan yn un o'n [Paneli Hygyrchedd Gorsafoedd] mewn gorsaf sy'n agos i chi, hoffem glywed gennych chi.

Ffôn: **0345 528 0253**

Ar lein: Ewch i avantiwestcoast.co.uk/contact a llenwch ein ffurflen we hawdd ei defnyddio i roi'ch adborth.

Trwy'r post: **FREEPOST Avanti West Coast, Customer Resolution Team, Victoria Square House, Victoria Square, Birmingham, B2 4DN**

Ffurflen Sylwadau Cwsmeriaid:

Llenwch un o'n ffurflenni sylwadau cwsmeriaid RHADBOST sydd ar gael yn unrhyw un o'n gorsafoedd neu oddi wrth Reolwr y Trên.

Bydd ein Tîm Datrysiadau Cwsmeriaid yn ymateb ichi, ac os gofynnir iddyn nhw wneud hynny, yn ateb mewn fformat arall e.e. print bras.

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

Gwefan: railombudsman.org

E-bost: info@railombudsman.org

Ffôn: **0330 094 0362**

Ffôn testun: **0330 094 0363**

Post: **Freepost - RAIL OMBUDSMAN**


Os hoffech gymryd rhan yn ein gwaith i wella hygyrchedd gwasanaethau rheilffordd i bobl anabl, cysylltwch â'r Tîm Datrysiadau Cwsmeriaid.

Mannau cyfarfod am gymorth


Gorsaf	Man cyfarfod
Carlisle	Y ciosg gwybodaeth i'r chwith o'r brif fynedfa i'r orsaf
Penrith	Y swyddfa gwasanaeth cwsmeriaid, platfform 1
Oxenholme	Y swyddfa gwasanaeth cwsmeriaid, platfform 1
Lancaster	Y swyddfa docynnau
Preston	Y ciosg gwybodaeth yn yr ystafell aros ar blatfform 3
Wigan North Western	Y swyddfa docynnau
Warrington	Y swyddfa docynnau
Runcorn	Y swyddfa gwasanaeth cwsmeriaid yn y swyddfa docynnau
Crewe	Y swyddfa docynnau
Stockport	Y swyddfa docynnau
Macclesfield	Y swyddfa gwasanaeth cwsmeriaid, platfform 1
Stoke-on-Trent	Y swyddfa docynnau
Stafford	Y swyddfa docynnau
Wolverhampton	Y swyddfa docynnau
Birmingham International	Y swyddfa docynnau
Coventry	Y swyddfa gwasanaeth cwsmeriaid, platfform 1
Rugby	Y swyddfa docynnau





Ewch i'n gwefan

 avantiwestcoast.co.uk

Datrysïadau Cwsmerïaid


 customer.resolutions@avantiwestcoast.co.uk

 0345 528 0253

 FREEPOST Avanti West Coast,
Victoria Square House, Victoria Square,
Birmingham, B2 4DN.

Cyfryngau cymdeithasol

 twitter.com/avantiwestcoast

 facebook.com/avantiwestcoast

AVANTI
WEST COAST

