Proses gwyno Bus Users ar gyfer teithwyr bysiau a choetsis

Mae Bus Users yn cynnig gwasanaethau datrys anghydfodau amgen ar gyfer anghydfodau domestig ar gontractau defnyddwyr a ddygir gan deithiwr yn erbyn gweithredwr bysiau neu goetsis.

Rydym hefyd yn delio ag anghydfodau rhyngwladol rhwng yr un partïon.

Rydym yn ymgysylltu â rheoleiddwyr diwydiant (Comisiynwyr Traffig) ac adrannau llywodraeth perthnasol ynghyd â grwpiau defnyddwyr eraill lle y bo'n briodol.

Y Broses Gwyno

Dylai teithwyr bysiau a choetsis roi gwybod i'r cwmni bysiau neu goetsis am y gŵyn yn y lle cyntaf, gan aros 14 diwrnod gwaith i

gael ymateb.

Os na dderbynnir ymateb neu os yw'r ymateb yn anfoddhaol, yna dylai'r teithiwr roi gwybod i Bus Users am y broblem.

Gellir cyflwyno cwynion drwy'r post, dros y ffôn, drwy e-bost neu ar-lein (gweler isod), ynghyd â'r holl wybodaeth a thystiolaeth sydd ar gael.

Gellir cyflwyno cwynion yn Gymraeg neu Saesneg, a gellir cynnal y broses gwyno yn y naill iaith neu'r llall.

Fel arfer rydym yn gofyn am wybodaeth mewn ysgrifen ond, yn achos anabledd cyfathrebu, byddwn yn caniatáu cyflwyniadau llafar drwy drefniad.

Nid ydym yn codi tâl ar achwynyddion am ddefnyddio'r gwasanaeth hwn.

Bydd Bus Users yn cydnabod eich cwyn ac yn gwirio a yw'n dod o fewn cwmpas ein proses. Os na allwn ddelio â'r achos (gweler isod am beth allwn ac na allwn ddelio ag ef), byddwn yn rhoi gwybod i chi o fewn 7 diwrnod gwaith ar ôl i chi roi'r wybodaeth i ni.

Os gallwn ddelio â'ch achos, byddwch yn derbyn rhif cyfeirnod unigryw y dylech ei gadw a'i nodi mewn unrhyw ohebiaeth yn y dyfodol.

Byddwn yn cysylltu â'r gweithredwr bysiau neu goetsis perthnasol ac yn rhoi manylion eich cwyn iddynt, gan roi 14 diwrnod gwaith iddynt ymateb.

Wedyn byddwn yn rhoi gwybod i'r ddau barti am yr ymatebion ac unrhyw ddatrysiad awgrymedig dros y ffôn, drwy e-bost neu drwy lythyr, yn ôl eich dewis. Rydym yn gofyn i'r ddau barti ateb unrhyw ohebiaeth newydd o fewn 14 diwrnod gwaith ar bob cam.

Gall achwynyddion enwebu trydydd parti i siarad ar eu rhan ac, os yw'r achwynydd yn blentyn dan oed, bydd yn rhaid i riant neu warcheidwad gadarnhau eu bod yn hapus i ni fynd ati ar ran y plentyn.

Nid oes rhaid i achwynyddion gael cynrychioliad cyfreithiol i ddefnyddio'r gwasanaeth hwn.

Nid yw unrhyw ran o'r broses hon yn atal achwynydd rhag dwyn achos cyfreithiol ar ôl i'r achos gau. Os bydd achos cyfreithiol yn cael ei ddwyn ar yr un materion tra bod yr achos hwn yn mynd ymlaen,

byddem yn argymell cau'r broses hon gan y byddai achos cyfreithiol yn fwy grymus. Gallai hefyd gael canlyniad gwahanol. Yn ôl ein profiad, bydd cyfreithwyr yn cynghori'r gweithredwr i beidio ag ymateb i Bus Users os oes achos llys yn yr arfaeth.

Unwaith bydd achwynydd yn derbyn y datrysiad awgrymedig ac mae'r gweithredwr yn cyflawni'r weithred a addawyd, byddwn yn cau'r achos ac yn gofyn i'r ddwy ochr am adborth.

Os nad cheir ateb derbyniol, bydd yr achwynydd yn cael y cyfle i benderfynu a ddylai'r achos gael ei gyflwyno i'r panel apeliadau terfynol. Gallai'r panel benderfynu o blaid y naill barti neu'r llall. Dylai achwynyddion ddeall na fydd unrhyw gynnig a wnaed gan weithredwr cyn y cam hwnnw ar gael o reidrwydd ar ôl penderfyniad sydd o blaid y gweithredwr.

Bydd y panel yn gwneud penderfyniad o fewn 6 wythnos ar ôl i'r achos gael ei gyfeirio ato. Bydd hwn yn cael ei anfon mewn ysgrifen i'r ddau barti, ynghyd â'r materion allweddol a ystyriwyd wrth ddod i'r penderfyniad hwnnw.

Mae penderfyniad y panel yn derfynol ac ni ellir apelio yn ei erbyn oni bai fod tystiolaeth hollol newydd a pherthnasol yn dod i'r amlwg na ellid ei hystyried gynt.

Ar ôl i’r penderfyniad gael ei gyhoeddi, byddwn yn monitro i sicrhau bod unrhyw ofyniad wedi cael ei weithredu cyn cau'r achos a gofyn am adborth.

Dylai achwynyddion wybod nad oes gan Bus Users unrhyw ddull cyfreithiol o orfodi penderfyniadau er bod y mwyafrif llethol o weithredwyr yn derbyn y penderfyniadau ac yn gweithredu ar sail y casgliadau.

Fodd bynnag, os gwelir patrwm o beidio â gweithredu, bydd ffeil achos yn cael ei hanfon at y Comisiynydd Traffig perthnasol. Mae gan Gomisiynwyr Traffig bwerau cyfreithiol a gallant ddefnyddio'r wybodaeth wrth asesu enw da'r gweithredwr pan fyddant yn penderfynu a fyddant yn caniatáu trwyddedau gweithredu newydd.

Gall ein proses gwyno ddelio â materion sy'n syrthio o fewn y categorïau canlynol:

1 Dibynadwyedd Gwasanaethau

2 Agwedd y Gyrrwr/Staff (yn cynnwys materion gwasanaeth i gwsmeriaid)

3 Amlder Gwasanaethau

4 Cyflwr/Math o Gerbyd

5a Bws heb stopio

5b Bws heb droi i fyny

6 Seilwaith

7 Canmoliaeth

8 Capasiti

9a Materion Anabledd

9b Materion Mynediad

10a Pris Tocynnau

10b Derbyn Tocynnau

10c Materion Tocynnau Eraill

10ch Materion Pasys Consesiynol

11 Damwain ac Anaf Personol

12 Gwybodaeth Anghywir/Annigonol

13 Ysmygu

14 Arall

15 Bagiau

16 Rheoliad Hawliau Teithwyr Ewropeaidd

Ni all ein proses gwyno ddelio â:

1 Materion ble nad yw'r achwynydd wedi cysylltu â'r gweithredwr perthnasol.

2 Unrhyw beth ble mae dros 12 mis wedi mynd heibio ers i'r achwynydd dderbyn ymateb anfoddhaol gan y gweithredwr.

3 Cwynion yn ymwneud â phenderfyniad masnachol neu bolisi hollol gyfreithiol ar ran gweithredwr neu awdurdod lleol.

4 Materion lle mae'r achwynydd yn blentyn dan oed ac mae eu gwarcheidwad cyfreithiol wedi gwrthod caniatáu i ni weithredu ar ei ran.

5 Cwyn y mae'r trefnwr teithiau'n gyfrifol amdani (e.e. cwyn ynglŷn â chynnwys twristaidd gwyliau coets, ansawdd llety mewn cyrchfan, neu fwyd mewn arhosfan gorffwys) yn hytrach na'r gweithredwr coetsis – h.y. materion nad ydynt yn ymwneud â'r elfen gludiant o'r daith.

6 Cwyn gan berson nad yw'n deithiwr (e.e. cerddwr neu yrrwr car sydd mewn dadl ynglŷn â bws).

7 Cwyn sy'n destun achos cyfreithiol yn barod.

8 Cwyn sy'n cael ei hystyried, neu sydd wedi cael ei hystyried o'r blaen, gan ddarparwr Dull Amgen o Ddatrys Anghydfod (ADR) cymeradwy arall neu gan lys.

9 Achwynydd sydd â hanes o gwynion gwacsaw, blinderus, neu ymddygiad sarhaus tuag at staff Bus Users.

10 Unrhyw gŵyn lle mae'n dod yn amlwg y byddai ymdrin â'r anghydfod yn amharu'n ddifrifol ar weithrediad effeithiol ein sefydliad.

Os bydd un o'r partïon wedi ceisio camarwain Bus Users yn fwriadol ar fater sy'n ymwneud â bodolaeth neu anfodolaeth un

o'r rhesymau dros wrthod delio â'r anghydfod, rydym yn cadw'r hawl disyfyd i wrthod delio â'r anghydfod ymhellach, er bod y terfyn amser tair wythnos wedi mynd heibio.

Manylion cyswllt Bus Users:

Bus Users UK, 22 Greencoat Place, Llundain SW1P 1PR

Ffôn: 0300 111 0001

E-bost: complaints@ bususers.org

Gwefan: www.bususers.org/complaints

Mae Bus Users UK yn elusen gofrestredig (1178677 a SC049144), ac yn Gwmni Cyfyngedig Drwy Warant (04635458).