

Y GWASANAETH SAFONAU MASNACH SIARTER I DDEFNYDDWYR

Mae'r siarter yn egluro Gwasanaeth Cyngori Defnyddwyr yr Adran Safonau Masnach sydd ar gael i'r cyhoedd ac i fasnachwyr lleol.

Gwaith yr Adran Safonau Masnach yw hybu arferion masnachu teg yn Sir y Fflint. Mae gan yr Adran ddyletswydd statudol i orfodi ystod eang o gyfreithiau defnyddwyr ac i roi cymorth a chyngor i fusnesau a defnyddwyr, gan gynnwys cynnig gwasanaeth Cyngor Defnyddwyr.

Rydym yn gorfodi deddfwriaeth yn ymwneud â nwyddau peryglus, disgrifiad o nwyddau, pwysau byr, etc. ac mae gennym bwerau i orfodi pobl i gydymffurfio â'r gyfraith, Gall ein cyngorwyr arbenigol roi cyngor ynghylch Deddfwriaeth Diogelu'r Cyhoedd a hawliau siopwyr a masnachwyr.

PWY ALL FANTEISIO AR Y GWASANAETH?

- Pobl Sir y Fflint
- Masnachwyr sydd â safle sefydlog yn Sir y Fflint

SUT I GYSYLLTU Â NI

- Os bydd angen Cyngor Defnyddwyr arnoch, cysylltwch â *Cyswllt Defnyddwyr Cymru* i ddechrau:
- ffoniwch: - 03454 04 05 05
neu
 - anfonwch e-bost: - www.consumerdirect.gov.uk
 - I holi am faterion eraill yn ymwneud â Safonau Masnach, neu os hoffech siarad â swyddog penodol, ffoniwch 01352 703181 rhwng 9.00 a.m. a 5.00 p.m. o ddydd Llun i ddydd Gwener. Os byddwn ar gau neu'n rhoi sylw i gwsmeriaid eraill byddwn yn troi'r peiriant negeseuon ymlaen – gadewch neges a byddwn yn eich ffonio cyn pen dau ddiwrnod gwaith.
 - **Cofiwch fod y llinell ffôn yn un brysur iawn, ac efallai na lwyddwch i siarad â swyddog ar unwaith.**
 - Cewch ymweld yn bersonol â'n swyddfeydd rhwng 9.30 a.m. a 4.30 p.m. Ceisiwch ffonio'r swyddfa cyn dod (01352 703181) i wneud yn siŵr bod swyddog cymwys yno i'ch helpu.
 - Ysgrifennwch atom yn Neuadd y Sir. Ein nod yw rhoi cyngor i chi cyn pen pum diwrnod gwaith.
 - Cysylltwch â ni drwy gyfrwng ein e-bost: www.siryfflint.gov.uk

GALLWN

- Egluro beth yw'r gyfraith sifil sy'n berthnasol i'ch problem. *Cyswllt Defnyddwyr Cymru* sydd fel arfer cynnig y gwasanaeth hwn.
- Rhoi cyngor ymarferol cychwynnol i chi, i'ch galluogi i fynd i'r afael â'r mater eich hun; bydd hynny'n cynnwys egluro'r gwahanol gamau y gallwch eu cymryd. *Cyswllt Defnyddwyr Cymru* sydd fel arfer cynnig y gwasanaeth hwn.

Gwasanaeth a gynigir i ddefnyddwyr dros y ffôn ac ar-lein yw Cyswllt Defnyddwyr Cymru, ac mae'n cael cefnogaeth gan y Swyddfa Masnachu Teg. Ceir cyngor clir, ymarferol a diduedd i'ch helpu chi i ddatrys unrhyw broblemau neu anghytundeb a gewch gyda chyflenwyr nwyddau neu wasanaethau.

- Os nad yw'r camau cychwynnol yn datrys y broblem, byddwn yn egluro beth y gallwch ei wneud nesaf ac, os bydd angen, gallwn anfon pecyn gwybodaeth atoch.
- Os nad yw hynny'n datrys y broblem, a ninnau o'r farn bod eich cwyn yn un ddilys, gallwn ymyrryd ar eich rhan neu gynnig gwasanaeth cymedroli. Dan rai amgylchiadau, ac os byddwch yn cytuno, mae'n bosibl y bydd yn briodol i ni ymweld â chi yn eich cartref i drafod y gŵyn gyda chi. *Nid yw'r gwasanaeth hwn ar gael os yw'r cytundeb dan sylw rhwng dau fasnachwr/busnes.*
- Os yw'r broblem yn parhau, byddwn yn eich cyngori ynglŷn â dwyn achos mân-ddyledion yn y Llys Sirol. Bydd modd i ni ddod i'r Llys gyda defnyddwyr mewn rhai achosion. Ni fydd angen i ni wneud hynny fel arfer gan fod y drefn mewn achosion mân-ddyledion yn y Llys Sirol yn ceisio lleddfu ofnau defnyddwyr a sicrhau eu bod yn cael cyflwyno'u hachos dan amgylchiadau anffurfiol a chyfforddus.

NI ALLWN

- Gysylltu â masnachwyr ar eich rhan a mynnu eu bod yn rhoi arian yn ôl i chi, yn rhoi nwyddau newydd i chi, yn trwsio nwyddau neu'n ymddiheuro i chi.
- Ymyrryd yn uniongyrchol â masnachwr os yw hynny'n gwrthdaro ag ymholiadau troseddol.
- Ymyrryd/cyfyngu os yw'r anghydfod yn ymwneud â chytundeb rhwng dau fasnachwr
- Parhau i ymdrin â chwynion yn ymwneud â mân-symiau (llai na £50.00) ac eithrio rhoi cyngor defnyddwyr.
- Mynd ar drywydd cwyn pan nad oes modd cyfiawnhau hynny yn ein barn ni, neu gŵyn y tybiwn nad yw er budd y cyhoedd. Nid yw hyn yn effeithio ar eich hawl i fwrw ymlaen â'r mater eich hun.
- Gweithredu fel cyfreithiwr

GOFYNNWN I CHI

- Fod yn hollol onest, a rhoi'r holl ffeithiau i ni.

- Gwrando ar y cyngor a roddwn i chi, a'r rhesymau dros argymhell eich bod yn cymryd camau penodol.
- Derbynnad nad oes modd i ni'ch helpu bob tro os na thorwyd y gyfraith.
- Sylweddoli nad chi yw'r unig gwsmer y byddwn yn delio ag ef/hi. Byddwn yn delio â'ch cwyn cyn gynted ag y medrwn.
- Bod yn gwrtais ac yn amyneddgar gyda'n staff bob amser, hyd yn oed pan fyddwch yn flin neu dan deimlad. Byddwn yn gwneud ein gorau i'ch helpu.

GALLWCH

- Ofyn i ni egluro'r hyn y byddwn yn ei wneud, neu'r cyngor a roddwn.
- Os nad ydych yn fodlon ar ein gwasanaeth, gallwch gwyno wrth un o'n uwchswyddogion a/neu ddefnyddio'n gwasanaeth cwynion corfforaethol. (Gofynnwch am fwy o fanylion).
- Gofyn am gyngor gwahanol gan gyfreithiwr.

EIN SAFONAU

Bod yn gwrtais ac yn barod i helpu

Byddwn yn gwrtais ac yn barod i helpu bob amser. Byddwn yn rhoi'n henwau mewn pob llythyr, a phan fyddwn yn siarad ar y ffôn neu'n cyfarfod â chi.

Ymateb yn brydlon

Dyma'n targedau ar gyfer ymateb i gwynion gan ddefnyddwyr ac i geisiadau am wasanaethau:-

- Materion sy'n effeithio ar iechyd neu ddiogelwch y cyhoedd – 1 diwrnod gwaith
- Ceisiadau am gyngor a gwybodaeth (gan fusnesau a'r cyhoedd) – 2 ddiwrnod gwaith
- Ceisiadau eraill am wasanaethau a chwynion am arferion masnachu – 5 diwrnod gwaith.

Preifatrwydd

Bydd unrhyw wybodaeth a gawn gennych chi neu barti arall yn cael ei thrin yn gyfrinachol. Dim ond gyda'ch cytundeb chi neu os bydd yn ofynnol yn gyfreithiol y byddwn yn ei datgelu.

Apwyntiadau

Byddwn yn cadw at unrhyw apwyntiadau a drefnwyd. Os bydd rhaid i ni ganslo, byddwn yn trefnu apwyntiad newydd sy'n gyfleus i chi.

SYLWADAU

Mae Safonau Masnach Sir y Fflint wedi ymrwymo i ddarparu gwasanaethau o'r safon uchaf ac rydym yn ymdrechu'n barhaus i wella'n perfformiad.

Byddem yn croesawu'ch sylwadau, da neu ddrwg, am y gwasanaeth a gawsoch ac yn croesawu hefyd unrhyw awgrymiadau ynghylch sut y gallem wella. Gallwch ddefnyddio'r lle gwag isod i wneud hynny.

CWYNION

Os nad ydych yn fodlon ar y gwasanaeth a gawsoch, ac yn dymuno cwyno, dyma rai camau y gallwch eu cymryd:

Cam 1 - Cysylltwch â'r Gwasanaeth Safonau Masnach neu'r Tîm Gwasanaethau Cwsmeriaid. Caiff eich cwyn ei chofnodi ar gronfa ddata ganolog ac, os nad oes modd datrys y broblem ar unwaith, caiff ei chydnabod cyn pen 5 diwrnod gwaith.

Cam 2 - Os nad ydych yn fodlon ar yr ymateb a gawsoch gan y gwasanaeth, cysylltwch â'r Tîm Gwasanaethau Cwmseriaid a fydd yn gofalu bod un o uwch swyddogion y gwasanaeth neu'r Swyddog Cwynion Corfforaethol yn delio â'ch cwyn.

Ombwdsman

Os ydych yn teimlo nad yw'r Cyngor wedi delio â'ch cwyn yn briodol, gallwch gysylltu ag Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru.

Lles Swyddogion

Caiff unrhyw ymddygiad bygythiol neu ymosodol tuag at swyddog ei drin fel achos difrifol a gall olygu bod y cyngor/ymweliad yn dod i ben. Mae'n bosibl y byddwn hefyd yn rhoi gwybod i'r Heddlu am y digwyddiad.

SYLWADAU

Ebrill 2011

