Prynu dros y Rhyngrwyd

Beth ddywed y gyfraith

Pan fyddwch chi'n prynu nwyddau dros y rhyngrwyd oddi wrth gwmni sydd wedi'i leoli yn y DU, mae gennych yr un hawliau â phan fyddwch yn eu prynu mewn siop. Mae'r gyfraith yn dweud fod yn rhaid i'r nwyddau:

- **gyd fynd â'u disgrifiad.** Mae hyn yn golygu fod yn rhaid iddynt fod fel y'u disgrifiwyd gan y gwerthwr. Mae hyn yn cynnwys unrhyw ddisgrifiad sydd ar y label**.** Er enghraifft, os disgrifir pâr o drowsus fel rhai lledr, rhaid iddynt fod yn rhai lledr. Yn y rhan fwyaf o amgylchiadau, mae'n golygu hefyd fod yn rhaid iddynt gydymffurfio ag unrhyw honiadau a wnaed amdanynt mewn hysbysebion; *a*
- **bod o ansawdd boddhaol.** Mae hyn yn golygu fod yn rhaid i'r nwyddau gwrdd â safonau y byddai unrhyw berson rhesymol yn eu disgwyl. Mae hyn yn cynnwys eu cyflwr (os ydyn nhw'n ddiogel a heb fân ddiffygion), eu golwg a'u gwedd orffenedig. Rhaid i'r nwyddau hefyd fod yn addas at eu diben, sy'n cynnwys yr hyn y byddech chi fel arfer yn ei ddisgwyl oddi wrth y nwyddau dan sylw a hefyd unrhyw beth yr ydych wedi'i nodi'n benodol wrth y gwerthwr. Er enghraifft, os ydych yn prynu meddalwedd cyfrifiadur ac wedi gofyn a fydd yn gweithio ar eich cyfrifiadur arbennig chi, fe ddylai wneud hynny, fel arall byddai'r gwerthwr ar fai.

Yn ychwanegol, os yw'r gwerthwr yn gwerthu'r nwyddau yng nghwrs **busnes** (yn hytrach nag fel gwerthiant preifat) gallai **trosedd** fod wedi'i chyflawni os ydyw'r nwyddau'n **anniogel**, neu os yw eu **disgrifiad** neu eu **pris** i raddau helaeth yn ffug. Os ydych chi'n credu fod hyn yn wir fe ddylech chi roi gwybod i Gyswllt Defnyddwyr ar 0845 404 0506.

Efallai bod gennych hawliau ychwanegol wrth brynu dros y rhyngrwyd, yn cynnwys yr hawl i:

- **wybodaeth glir cyn i chi benderfynu prynu,** yn cynnwys enw'r gwerthwr a phris y nwyddau, yn cynnwys ychwanegiadau megis TAW a thâl dosbarthu. Os ydych chi'n talu unrhyw arian cyn i'r nwyddau gael eu dosbarthu, rhaid i'r gwerthwr hefyd roi eu cyfeiriad post llawn i chi. Rhaid i'r wybodaeth hon fod yn ysgrifenedig a gall fod mewn llythyr, ffacs, e-bost neu ar y wefan; *a*
- **canslo eich archeb** ar unrhyw adeg i fyny hyd at saith diwrnod gwaith ar ôl i chi dderbyn y nwyddau a chael eich arian yn ôl, er y bydd yn rhaid i chi dalu am ddychwelyd y nwyddau. **Allwch chi ddim canslo** os ydyw'r nwyddau, er enghraifft, wedi eu gwneud ar archeb yn arbennig i chi, yn ddarfodus, yn bapurau newyddion, neu feddalwedd, recordiadau sain neu fideo sydd heb eu selio. Mae'n bosibl hefyd na allwch chi ganslo os cewch chi wasanaeth (er enghraifft gosod cegin) y cytunoch chi y byddai'n cael ei gwblhau cyn diwedd y cyfnod canslo saith diwrnod; *a*

Hawlfraint © 2002-2010 Cyngor ar Bopeth. Cedwir pob hawl
Rhif elusen gofrestredig: 279057 Rhif y cwmni: 1436945 Lloegr

- cael y nwyddau wedi'u **dosbarthu o fewn 30 diwrnod** o dderbyn eich archeb oni bai eich bod chi a'r gwerthwr wedi cytuno fel arall. Os ydyw'r gwerthwr yn sylweddoli yn ddiweddarach na all ddosbarthu o fewn yr amser hwn, rhaid iddynt ddweud wrthych a rhoi'r opsiwn i chi o ganslo a chael ad-daliad llawn; *a*
- **eich gwarchod rhag twyll os ydych chi'n talu gyda cherdyn credyd, debyd neu gerdyn siop.** Os bydd rhywun yn gwneud defnydd anonest neu dwyllodrus o'ch cerdyn talu, fe allwch ganslo'r taliad a rhaid i roddwr y cerdyn ad-dalu'r holl arian i'ch cyfrif. Rhaid i chi hysbysu'r cwmni sy'n rhoddi'r cerdyn cyn gynted ag y byddwch yn amau fod rhywun arall yn defnyddio'r cerdyn.

Nid ydyw'r hawliau hyn yn berthnasol, er enghraifft, wrth brynu:

- **gwasanaethau ariannol** megis yswiriant neu fancio**.** Sut bynnag, efallai y bydd gennych hawliau eraill pan fyddwch yn prynu rhai mathau o wasanaethau ariannol dros y rhyngrwyd, er enghraifft rhai mathau arbennig o fenthyciadau
- **cytundebau cyfran gyfnodol**
- gwasanaethau megis **llety, arlwyo** neu **wasanaethau hamdden** a archebir am gyfnod penodol o amser
- **bwyd** neu **ddiod** oddi wrth wasanaethau dosbarthu
- nwyddau mewn **ocsiwn ar-lein**

Os ddefnyddioch chi'ch cerdyn credyd i dalu am y nwyddau ac fe gostion nhw mwy na £100 a llai na £30,000, efallai y bydd eich **cwmni credyd** yr **un mor atebol**, hyd yn oed os nad yw'r cwmni wedi'i leoli yn y DU.

Pan fyddwch chi'n prynu nwyddau dros y rhyngrwyd, mae'ch hawliau'n dibynnu ar beth ddywed y gyfraith **yn y wlad lle mae'r cwmni wedi'i leoli**. Os yw'r gwerthwr wedi'i leoli mewn gwlad **Undeb Ewropeaidd**, efallai y bydd gennych yr un hawliau â phe byddai'r cwmni wedi'i leoli yn y DU.

Os oes unrhyw beth ar y safle sy'n **gamarweiniol**, **anweddus** neu'n **anonest** fe allwch chi hefyd gwyno i'r **Awdurdod Safonau Hysbysebu** (gweler isod).

Beth i'w wneud os nad ydyw'r nwyddau'n cyrraedd

Os nad yw'r nwyddau yn cael eu dosbarthu erbyn **y dyddiad y cytunwyd arno** neu o fewn **tri deg diwrnod**, mae gennych yr hawl naill ai i ganslo'r archeb a chael eich arian yn ôl, neu ofyn am rai eraill yn eu lle.

Eich hawliau os yw'r nwyddau'n ddiffygiol

Ad-daliad

Os yw'r nwyddau wedi'u **difrodi** wrth gael eu dosbarthu neu os ydyn nhw'n **sylweddol wahanol** i'w disgrifiad ar y wefan, mae gennych hawl i ofyn am ad-daliad, yn cynnwys cost postio a phacio. Nid yw dychwelyd nwyddau diffygiol yn atebol i derfyn amser, ond rhaid i chi gysylltu â'r gwerthwr o fewn amser rhesymol.

Hawlfraint © 2002-2010 Cyngor ar Bopeth. Cedwir pob hawl
Rhif elusen gofrestredig: 279057 Rhif y cwmni: 1436945 Lloegr

Amnewid neu atgyweirio
Os ydyw'r nwyddau'n ddiffygiol a chwithau'n eu dychwelyd yn brydlon **nid oes rhaid i chi gytuno** i amnewid neu atgyweirio. Os ydyw'r nwyddau wedi bod gennych am beth amser cyn i chi sylwi'r diffyg, fel arfer fe fyddech chi wedi colli'ch hawl i ad-daliad ac fe fyddai gennych yr hawl i gael y nwyddau wedi'u hamnewid neu eu hatgyweirio. Dylai'r atgyweiriad ddigwydd o fewn amser rhesymol ac adfer y nwyddau i gyflwr boddhaol. Os na ellir amnewid neu atgyweirio'r nwyddau, fe fydd hawl gennych i gael ad-daliad neu gost prynu'r nwyddau yn rhywle arall. Os ydy'r nwyddau wedi bod gennych am beth amser, efallai y bydd hawl gan y gwerthwr i gynnig llai i chi na'r pris prynu er mwy cymryd i ystyriaeth y defnydd gawsoch chi o'r nwyddau.

Iawndal
Efallai y bydd gennych hawl i gael iawndal os:

- yw'r cytundeb wedi'i dorri (**tor-cytundeb**) er enghraifft achos nad yw'r nwyddau yn cyd-fynd â'r disgrifiad neu heb fod o ansawdd boddhaol neu'n addas at eu diben ; *neu*
- ydych wedi mynd i **gostau ychwanegol** neu **anghyfleustra** achos tor-cytundeb neu esgeulustra, er enghraifft, mae yna nam trydanol ar dostiwr brynoch chi dros y rhyngrwyd ac y mae hwn yn achosi tân sy'n difrodi eiddo arall; *neu*
- mae rhywun wedi cael anaf oherwydd bod y nwyddau'n **anniogel**. Yn yr amgylchiadau hyn dylech chi gysylltu â Chyswllt Defnyddwyr ar 0845 404 0506 cyn dychwelyd y nwyddau i'r gwerthwr. **Cofiwch gael cyngor cyfreithiol bob amser cyn penderfynu derbyn iawndal am anaf personol ai peidio**; *neu*
- gwnaeth y gwerthwr **ddatganiad ffug** ynglŷn â'r nwyddau er mwyn eich perswadio i brynu; *neu*
- ydych yn derbyn gwaith **atgyweirio** sy'n troi allan i fod yn **anfoddhaol**.

Mae swm yr iawndal y mae gennych hawl iddo yn dibynnu ar ddifrifoldeb y tor cytundeb a gallai gynnwys cost adnewyddu'r nwyddau neu gael y nwyddau wedi'u hatgyweirio.

Sut mae datrys eich problem

Unwaith y byddwch wedi penderfynu beth yw'ch hawliau, cysylltwch â'r gwerthwr. Dylai'r camau canlynol ddatrys eich problem:

- **peidiwch â defnyddio'r nwyddau mwyach**

- **dowch o hyd i brawf eich bod wedi prynu**. Bydd cyfriflen cerdyn, copi o'ch archeb trwy e-bost neu gadarnhad oddi wrth y gwerthwr yn gwneud y tro

Hawlfraint © 2002-2010 Cyngor ar Bopeth. Cedwir pob hawl
Rhif elusen gofrestredig: 279057 Rhif y cwmni: 1436945 Lloegr

- **os oes rhywun wedi'i anafu** neu os ydych chi yn credu fod y masnachwr wedi cyflawni trosedd (gweler uchod) cysylltwch â Chyswllt Defnyddwyr ar 0845 404 0506

- **cysylltwch â'r gwerthwr a'r cwmni cyllid, os yn berthnasol, ar unwaith wedi dod o hyd i'r diffyg**. Os fyddwch chi'n ffonio neu e-bostio cofnodwch yr hyn ddywedwyd. Dilynwch hyn gyda llythyr gan amgáu copïau o'ch prawf o brynu. Esboniwch eich problem yn dawel ond yn gadarn a gofynnwch am yr hyn y dymunwch, ad-daliad llawn, nwyddau arall yn eu lle, atgyweiriad neu iawndal

- **os na allwch chi gysylltu â'r gwerthwr,** er enghraifft, achos fod y cyfeiriad e-bost neu wefan ddim ar gael, fe allwch chi ofyn i'ch darparwr gwasanaeth ryngrwyd am help i olrhain y gwerthwr neu ofyn i borwyr eraill am help trwy bostio neges mewn grŵp newyddion perthnasol neu stafell sgwrsio.

- **ysgrifennwch at berchennog/rheolwr y cwmni gan ail adrodd eich cwyn a'r camau a gymerwyd gennych** i'w ddatrys. Dywedwch eich bod yn rhoi 14 diwrnod iddynt i ddatrys y broblem, neu fe fyddwch yn ystyried cymryd camau cyfreithiol**.**. Anfonwch y llythyr gyda **dosbarthiad wedi'i gofnodi** gyda chopi i brif swyddfa'r cwmni, os oes un. **Cadwch gopïau** o bob llythyr a nodiadau am unrhyw sgyrsiau dros y ffôn gawsoch mewn cysylltiad â'ch problem.

- **os nad ydyw'r gwerthwr yn ymateb,** gwrthod gwneud unrhyw beth, neu'n gwneud cynnig terfynol nad ydych yn fodlon ei dderbyn, yr unig ddewis arall sydd gennych yw mynd i'r llys. **Cofiwch, mynd i'r llys yw eich opsiwn olaf.** Cyn dechrau achos llys mae angen i chi ystyried os oes gennych ddigon o dystiolaeth**.** Mae angen i chi ddarganfod hefyd os oes gan y cwmni **ddigon o arian i dalu eich hawliad**. Nid yw'n werth erlyn person neu gwmni sydd heb arian. Os nad yw'r cwmni wedi'i leoli yn y DU, gall fod yn anodd iawn i gymryd achos cyfreithiol neu orfodi dyfarniad (er y gallwch gymryd camau yn erbyn cwmni credyd yn unig os yw pris y nwyddau dros £100). **Os ydych wedi colli arian wrth brynu pethau dros y rhyngrwyd, peidiwch â gwastraffu arian ar achos na allwch ei ennill**.

Sefydliadau sy'n delio â chwynion am werthwyr ar y rhyngrwyd

Awdurdod Safonau Hysbysebu (ASA)
Ystyrir gwefannau'r DU i fod yn hysbysebion ac felly mae'n rhaid iddynt gydymffurfio â Chodau Hysbysebu, Hyrwyddo Gwerthiant a Marchnata Uniongyrchol Prydain, sy'n mynnu fod yn rhaid i hysbysebion fod yn gyfreithiol, yn weddus, yn onest a chywir. Gall fod yn drosedd hefyd os yw gwefan yn disgrifio nwyddau mewn ffordd gamarweiniol er mwyn eu gwerthu. Y rhif cyswllt ar gyfer yr ASA yw **020 7492 2222.**

Cymorth ychwanegol

Y Ganolfan Cyngor ar Bopeth
Mae'r Canolfannau Cyngor ar Bopeth yn rhoi cyngor cyfrinachol, diduedd ac

Hawlfraint © 2002-2010 Cyngor ar Bopeth. Cedwir pob hawl
Rhif elusen gofrestredig: 279057 Rhif y cwmni: 1436945 Lloegr

annibynnol yn rhad ac am ddim i'ch helpu chi i ddatrys eich problemau. I ddod o hyd i'ch CAB agosaf, gan gynnwys y rheiny sy'n rhoi cyngor drwy e-bost, cliciwch ar CAB agosaf, neu edrychwch yn eich llyfr ffôn dan y llythyren C.

Gwybodaeth arall ar Adviceguide a allai eich helpu

- Prynu nwyddau a gwasanaethau o fewn Ewrop
- Credyd
- Diogelwch
- Dechrau achos llys
- Prynu mewn ocsiwn
- Nwyddau
- Gwasanaethau
- Cyfran Gyfnodol

Caiff y dudalen ffeithiau hon ei chynhyrchu gan Gyngor ar Bopeth, enw gweithredol Cymdeithas Genedlaethol y Canolfannau Cyngor ar Bopeth. Ei ddiben yw darparu gwybodaeth gyffredinol yn unig ac nid yw'n ddatganiad llawn o'r gyfraith. Mae'r wybodaeth yn berthnasol i Loegr, Cymru a'r Alban yn unig.

Diweddarwyd y daflen ffeithiau hon ar 1 Awst 2007, a chaiff ei adolygu bob mis. Os ydych wedi cael y daflen ffeithiau hon am gyfnod, cysylltwch â'ch Canolfan Cyngor ar Bopeth er mwyn gwirio os yw'r wybodaeth sydd arni yn dal i fod yn gywir. Neu rhowch glic ar ein gwefan - - www.adviceguide.org.uk - lle gallwch lawr lwytho copi diweddaraf.

Hawlfraint © 2002-2010 Cyngor ar Bopeth. Cedwir pob hawl
Rhif elusen gofrestredig: 279057 Rhif y cwmni: 1436945 Lloegr