

Ffonau symudol

Beth ddywed y gyfraith

Pan fyddwch chi'n prynu ffôn symudol, mae'r gyfraith yn dweud fod yn rhaid i'r **ffôn** (hynny yw'r **darn llaw**);

- **gyd fynd â'u ddisgrifiad.** Mae hyn yn golygu fod yn rhaid iddo fod fel y'i disgrifiwyd gan y gwerthwr. Mae hyn yn cynnwys unrhyw ddisgrifiad sydd ar y pecyn. Er enghraifft, os disgrifir ef fel ffôn WAP, rhaid i chi gael mynediad i'r rhyngwyd. Yn y rhan fwyaf o amgylchiadau, mae'n golygu hefyd fod yn rhaid iddo gydymffurfio ag unrhyw honiadau a wneir amdano mewn hysbysebion ; a
- **bod o ansawdd boddhaol.** Mae hyn yn golygu fod yn rhaid i'r ffôn fod yn addas i'w ddiben a chwrdd â safonau y byddai unrhyw berson rhesymol yn eu disgwyl, yn y defnydd arferol o ffôn symudol, gan gymryd i ystyriaeth y disgrifiad, y pris a phob gwybodaeth berthnasol arall. Mae hyn yn cynnwys golwg a gwedd orffenedig y ffôn ac os ydyw'n ddiogel, yn un sy'n para ac yn rhydd o unrhyw ddiffygion, yn cynnwys mân ddiffygion. Mae hefyd yn cynnwys unrhyw bwrpas yr ydych chi wedi'i nodi'n benodol wrth y gwerthwr. Er enghraifft, os ydych chi'n dweud wrth y gwerthwr eich bod angen ffôn i'w ddefnyddio dramor, ddylen nhw ddim gwerthu un i chi sy'n addas ar gyfer y DU yn unig.

Mae gennych yr un hawliau pan fyddwch chi'n prynu'r ffôn mewn **sêl**.

Fyddwch chi **ddim** yn gallu cymryd camau yn erbyn y gwerthwr os:

- fyddwch chi wedi **archwilio**'r ffôn cyn ei brynu a bod y diffyg yn amlwg
- bydd y gwerthwr wedi **nodi'r diffyg** (oni bai fod diffygion eraill ac nid yw'r ffôn yn cyd-fynd â'r disgrifiad cyn i chi ei brynu)
- ydych chi wedi **newid eich meddwl** neu wedi dod o hyd i ffôn rhatach yn rhywle arall
- **nad ydych chi wedi dilyn y cyfarwyddiadau** ynglŷn â sut i ofalu amdano
- ydych chi wedi ei ddefnyddio am beth amser a'r broblem wedi'i achosi gan **draul a gwisgo** arferol
- **nad yw'r ffôn yn cwrdd â'ch anghenion** (oni bai fod y rhain wedi'u nodi wrth y gwerthwr pan brynoch chi'r ffôn)
- yw'r ffôn wedi parhau am y cyfnod y gellid disgwyl iddo wneud hynny'n rhesymol

Rhaid i'r **gwasanaeth** ffôn symudol:

- **gael ei gyflawni gyda gofal a sgil rhesymol; a**
- **gael ei gyflawni o fewn amser rhesymol oni bai fod amser penodol wedi'i gytuno arno.** Mae hyn yn golygu y dylid datrys unrhyw broblem sydd gennych wrth ddefnyddio'r gwasanaeth o fewn diwrnod neu ddau, oni bai fod yr oedi y tu allan i reolaeth y gwerthwr; a
- **gael ei ddarparu am gost resymol oni bai fod pris penodol wedi'i gytuno arno.**

Rheolau arbennig os daloch chi trwy gredyd

Os ddefnyddioch chi eich cerdyn credyd neu os trefnodd y gwerthwr y cyllid i chi i dalu am y ffôn ac fe gostiodd mwy na £100 a llai na £30,000, gall y cwmni ddarparodd y credyd fod **yr un mor atebol** am unrhyw dor cytundeb. Mae hyn yn golygu, os bydd y ffôn yn ddiffygiol, y gallwch hawlio eich arian yn ôl oddi wrth y cwmni cerdyn credyd neu gwmni ariannol. Nid yw hyn yn berthnasol i drafodion cerdyn debyd (er enghraifft, Switch neu Delta) lle daw'r arian yn syth o'ch cyfrif banc.

Os trefnodd y gwerthwr y benthyciad ariannol, efallai y gallwch ganslo'r cytundeb benthyciad.

Cofiwch

Yn gyffredinol allwch chi ddim dychwelyd y ffôn na chanslo'r cytundeb oherwydd:

- eich bod wedi **newid eich meddwl** neu wedi dod o hyd i **fargen ratach** oni bai fod yna gymal yn y cytundeb sy'n caniatáu i chi ganslo. Os oes hawl i ganslo yn y cytundeb, gall y masnachwr godi tâl am hyn - dylai manylion am hyn ymddangos yn y cytundeb. (Sut bynnag efallai y bydd hawl gennych i ganslo os oes credyd ynghlwm wrth y cytundeb, neu os ydych chi wedi arwyddo cytundeb yn eich cartref eich hun, neu os ydych chi wedi prynu trwy ddulliau gwerthu o bell h.y. nid wyneb yn wyneb gyda neb - gweler uchod)
- **nad ydych** wedi **dilyn y cyfarwyddiadau** ynglŷn â sut i ddefnyddio a gofalu am y ffôn
- eich bod wedi defnyddio'r ffôn am beth amser ac fe achoswyd y broblem gan **draul a gwisgo** arferol.

Gwnewch yn siŵr eich bod yn gwirio'ch cytundeb cyn gwerthu'r ffôn i rywun arall, oherwydd efallai y bydd yn rhaid i chi gael caniatâd y cwmni i wneud hynny.

Yn ychwanegol at yr hawliau uchod, fe fydd gennych hefyd **hawliau** ychwanegol wedi'u cynnwys yn eich **cytundeb**. Os nad oes gennych gopi, gofynnwch i'ch cwmni ffôn symudol am un.

Dewis gwasanaeth ffôn symudol

Fe ddylech chi gymharu'r cymalau yng nghytundeb pob cwmni ffôn symudol cyn dewis. Efallai yr hoffech ystyried:

- **y math o gytundeb yr ydych ei eisiau**, yn cynnwys ei hyd, y dull o dalu a faint o rybudd sydd ei angen i ganslo'r cytundeb
- **cost y galwadau**, yn enwedig i ffonau sy ddim yn symudol a pha mor aml a phryd y mae'r ffôn yn debygol o gael ei ddefnyddio
- a ydyw **pris y darn llaw** yn effeithio'r swm y bydd yn rhaid i chi ei dalu am rent misol a thâl galwadau. Gall pris y darn llaw fod yn gymorthdaledig ac fe allai fod yn ddrud i'w adnewyddu os aiff ar goll neu gael ei ddifrodi
- a ydyw'n bosibl **defnyddio'r** darn llaw gyda chwmnïau ffôn symudol eraill

www.adviceguide.org.uk

- **ansawdd y derbyniad** yn yr ardaloedd lle byddwch chi'n defnyddio'r ffôn symudol
- oes **gwarchodaeth yswiriant** yn cael ei ddarparu

Gwybodaeth cyn i chi gychwyn ar gytundeb

Cyn cychwyn ar gytundeb ffôn symudol, **ar neu ar ôl 16 Medi 2009**, rhaid i chi **dderbyn gwybodaeth arbennig** naill ai ar lafar neu'n ysgrifenedig. Mae hyn yn cynnwys:

- y taliadau allweddol megis y lleiafswm taliadau cytundeb ac unrhyw daliadau terfynu'n gynnar (os oes rhai)
- telerau'r taliadau
- dyddiad cychwyn y gwasanaeth
- hawliau terfynu (os oes rhai)
- cyfnod byrraf i'r cytundeb

Os byddwch chi'n cychwyn eich cytundeb dros y ffôn, yna mae'n rhaid i chi dderbyn copi o'r wybodaeth hon trwy lythyr neu e-bost, mewn da bryd ar ôl yr alwad ffôn. Bydd gwiriad ynglŷn â'ch oedran a/neu'ch cyfeiriad yn digwydd. Gellir gofyn i chi am fil gwasanaeth, neu gopi o'ch pasbort neu drwydded yrru.

Fe allwch gwyno wrth y man gwerthu os na dderbynioch chi'r wybodaeth hon - gweler isod.

Eich hawliau os ydyw'r ffôn symudol neu'r gwasanaeth ffôn yn anfodhaol

Os oes gennych broblem gyda'r **ffôn** (y **darn llaw**), y **gwerthwr** ac nid y gwneuthurwr na'r darparwr gwasanaeth sydd â'r cyfrifoldeb o ddelio â'ch cwyn. Os oes gennych broblem gyda'ch **gwasanaeth ffôn** fe fydd angen i chi gysylltu â'r person neu'r cwmni sydd â'ch cytundeb. Gall hyn fod :

- gweithredwr y rhwydwaith; *neu*
- darparwr y gwasanaeth; *neu*
- y cyflenwr

Ad-daliad

Os ydych chi'n prynu ffôn symudol ac yn sylwi bod diffyg arno ar unwaith, fe ddylech ei ddychwelyd i'r masnachwr a gofyn am ad-daliad. Os nad yw'r broblem yn codi tan yn hwyrach, fe fyddai gennych hawl i ofyn am atgyweiriad, ffôn arall neu rywfaent o'ch arian yn ôl yn unig.

Amnewid neu atgyweirio

Os brynoch chi'r ffôn ar neu ar ôl 31 Mawrth 2003, fe allwch ofyn i'r gwerthwr am amnewid neu atgyweirio'r ffôn yn rhad ac am ddim os ydyw'n ddiffygiol. Os gwnewch chi hyn o fewn chwe mis i dderbyn y ffôn, tybir fod y broblem yno pan brynoch chi'r ffôn, oni bai fod y gwerthwr yn gallu dangos fel arall. Sut bynnag, fe allwch barhau i ofyn am ffôn arall neu atgyweiriad i fyny hyd at chwe blynedd o'r dyddiad y prynoch chi'r ffôn, os ydyw'n rhesymol iddo fod wedi parhau mor hir â hynny. Yn yr achos hwn, mae i fyny i chi i ddangos fod y ffôn yn ddiffygiol adeg y prynu. Po hiraf y bu'r ffôn gyda chi, y mwyaf anodd fydd hi i brofi fod y diffyg yno adeg y prynu.

www.adviceguide.org.uk

Os:

- ydyw'n amhosibl amnewid neu atgyweirio'r ffôn; *neu*
- os byddai amnewid neu atgyweirio yn afresymol o gostus i'r masnachwr o'u cymharu ag atebion amgen; *neu*
- os yw'r gwerthwr yn methu amnewid neu atgyweirio'r ffôn o fewn amser rhesymol i gytuno gwneud hynny neu'n achosi anghyfleustra sylweddol; *neu*
- os yw'r ffôn wedi gweithio am beth amser cyn mynd yn ddiffygiol neu dim ond un o'i swyddogaethau sy wedi mynd o le

yna:

- fe allwch ofyn am ad-daliad rhannol neu ad-daliad llawn. Gall swm yr arian dderbyniwch chi yn ôl gael ei leihau er mwyn cymryd i ystyriaeth y defnydd gawsoch chi o'r ffôn.

Camwerthu, slamio a chynlluniau cymhelliad gwerthiant

Rhaid i gwmni ffôn symudol beidio **cam-werthu** eu cynnyrch a'u gwasanaethau. Mae hyn yn golygu na ddylent roi allan na darparu gwybodaeth ffug neu gamarweiniol, er enghraifft, ynglŷn â rhestr prisiau, arbedion neu addo cynigion addawol sy ddim yn dod yn ffaith. Hefyd rhaid iddynt beidio rhoi gormod o bwysau arnoch i gychwyn ar gytundeb, er enghraifft, trwy ddefnyddio ymddygiad bygythiol neu wrthod gadael hyd nes y byddwch wedi arwyddo cytundeb newydd.

Rhaid i gwmnïau ffonau symudol beidio defnyddio **slamio** chwaith. Mae hyn yn golygu eich newid o un darparwr i un arall heb yn wybod i chi a heb eich caniatâd. Gall slamio hefyd gynnwys **honni neu gogio**, lle mae'r bobol sy'n gwerthu yn honni eu bod yn cynrychioli cwmni gwahanol; lle dywedir wrthyhych eich bod yn arwyddo am wybodaeth yn unig yn hytrach na chychwyn ar gytundeb newydd; neu ffugio'ch llofnod ar gytundeb heb yn wybod i chi.

Os ydyw cwmni ffôn symudol yn defnyddio **cynllun cymhelliad gwerthiant**, rhaid i hwn fod yn deg. Mae cynllun cymhelliad gwerthiant yn gynllun lle'r addewir swm arbennig o arian i chi, neu nwyddau neu gynnyrch wrth i chi gychwyn ar gytundeb ffôn symudol.

Cyn cychwyn ar y cytundeb rhaid i chi gael y wybodaeth ganlydol, ar lafar neu'n ysgrifenedig:

- enw'r cwmni sy'n gwneud y cynnig, hynny yw, os ydyw'n weithredwr rhwydwaith, yn ddarparwr gwasanaeth neu fan gwerthu
- manylion y cynnig
- telerau ac amodau'r cynnig. Rhaid dweud wrthyhych fod y cytundeb ar gyfer y cynnig ar wahân i'r cytundeb ar gyfer y ffôn symudol

Os ydych chi'n cychwyn ar y cytundeb dros y ffôn, yna mae'n rhaid i chi gael copi o'r wybodaeth hon trwy lythyr neu e-bost, mewn da bryd yn dilyn yr alwad ffôn.

Pan fyddwch chi'n hawlio'ch nwyddau, cynnyrch neu wasanaethau yn ôl oddi wrth y cwmni:

- fedran nhw ddim gofyn i chi am roi'r bil gwreiddiol iddynt - mae copi o'r bil yn ddigon

www.adviceguide.org.uk

- fedran nhw ddim codi tâl am wneud cais o dan y cynnig
- rhaid iddyn nhw roi o leiaf 60 diwrnod i chi wneud y cais
- fedran nhw ddim gwrthod rhoi arian yn ôl i chi oherwydd bod rhywbeth yn ddyledus ar eich cyfrif. Sut bynnag, fe allan nhw wrthod rhoi arian yn ôl i chi os na fyddwch chi'n talu'ch biliau iddyn nhw yn rheolaidd, neu os ydych chi'n ceisio eu twyllo
- os mai arian yn ôl ydyw'r cynnig, all y cwmni ddim penderfynu gwrthod eich hawliau am arian yn ôl yn y dyfodol os fethoch chi gael arian yn ôl y tro cyntaf i chi wneud cais.

Cwyno wrth fan gwerthu

Os oes gennych broblem gyda cham-werthu, slamio a chynlluniau cymhelliad gwerthiant, fe ddylech chi gwyno wrth y man gwerthu. Os ydych chi'n teimlo nad yw'ch cwyn yn cael sylw priodol gan y man gwerthu, fe ddylech chi gysylltu â'r darparwr gwasanaeth a gofyn iddyn nhw am ymchwilio'r mater. Os ydych chi'n dal yn anfodlon fe allwch chi gwyno wrth OFCOM- gweler isod.

Iawndal

Efallai y bydd gennych hawl i gael iawndal os:

- os nad yw'r ffôn ei hun o ansawdd boddhaol, yn cyd-fynd â'i ddisgrifiad, neu ddim yn addas i'w ddiben
- yw'r cytundeb wedi'i dorri (**tor-cytundeb**). Er enghraifft, ni chyflawnwyd y gwasanaeth ffôn symudol gyda gofal a sgil rhesymol neu cafodd problemau ddim eu hunioni o fewn amser rhesymol
- y ffôn yn beryglus neu'n anniogel ac mae rhywun wedi cael anaf personol. Os ydyw'r ffon yn anniogel, riportiwch y gwerthwr i Gyswllt Defnyddwyr ar 0845 404 0506 cyn cymryd achos yn erbyn y gwerthwr.
- yw'r gwerthwr wedi gwneud **datganiad ffug neu gamarweiniol** neu wedi **rhoi pwysau annerbyniol** arnoch ynglŷn â'r ffôn neu'r gwasanaeth er mwyn eich perswadio i'w ddewis
- rhoddoch chi ganiatâd i'r cwmni i **gywiro'r broblem** ond **nid** yw hyn wedi **gweithio**
- ydych wedi mynd i gostau ychwanegol neu wedi dioddef anghyfleustra oherwydd y tor-cytundeb, er enghraifft, wedi gorfod gwneud galwadau ffôn ychwanegol neu wedi gorfod postio eitemau
- ydych chi wedi bod yn destun **slamio**
- gwerthwyd **cynllun cymhelliant gwerthiant annheg** i chi

Gwarant

Os gwerthwyd y ffôn gyda gwarant, efallai y bydd gennych hawliau ychwanegol o dan y warant. Ni all y warant fynd â'ch hawliau statudol oddi wrthyich.

Sut i ddatrys eich problem

- os ydyw'ch problem yn ymwneud â darn llaw **diffygiol neu sy wedi torri** fe ddylech chi gysylltu â'r man gwerthu a gofyn am **ad-daliad llawn, amnewidiad, atgyweiriad** am ddim, neu **iawndal**, a rhowch derfyn amser.

- os yw'ch problem yn ymwneud â **rhestr brisiau, bilio** neu **dderbyniad** fe ddylech chi gysylltu â'ch darparwr gwasanaeth symudol. Os nad ydych wedi llwyddo i ddatrys eich problem gyda'r darparwr gwasanaeth symudol, efallai y cewch chi help oddi wrth **Swyddfa'r Ombwdsmon: Cyfathrebiadau** neu oddi wrth Gynllun Dyfarnu Cyfathrebu a Gwasanaethau'r Rhynggrwyd (**CISAS**) - gweler isod.
- os yw'ch problem yn ymwneud â'r gwerthiant gwreiddiol gan gynnwys **camwerthu, slamio** neu **gynlluniau cymhelliad gwerthiant** fe ddylech chi gysylltu â'r man gwerthu werthodd y ffôn i chi. Os ydych chi'n teimlo nad yw'ch problem yn cael sylw priodol gan y man gwerthu, fe ddylech chi gysylltu â'ch darparwr gwasanaeth ffôn symudol a gofyn iddyn nhw i ymchwilio'r gwyn. Os ydych chi'n dal yn anfodlon fe allwch chi gwyno wrth OFCOM - gweler isod.
- **Os ydych chi'n dal yn methu datrys y mater** fe fydd rhaid i chi ystyried achos llys. **Cofiwch, mynd i'r llys yw eich opsiwn olaf.** Cyn dechrau gwneud mae angen i chi ystyried os oes gennych ddigon o **dystiolaeth**. Bydd rhaid i chi brofi mai'r cwmni sy'n gyfrifol am y broblem.

Sefydliadau sy'n delio â chwynion yn erbyn cwmnïau ffonau symudol

Swyddfa'r Ombwdsmon: Cyfathrebiadau

Os ydych chi eisoes wedi defnyddio trefn gwyno'r cwmni ei hun, efallai y gall Swyddfa'r Ombwdsmon: Cyfathrebiadau eich helpu gyda'ch cwyn, ond dim ond os yw'r cwmni yn aelod. Am fwy o wybodaeth, cliciwch are u gwefan yn www.os-communications.org neu ffoniwch 0330 440 1614.

CISAS

Efallai y gall Cynllun Cyfathrebu a Gwasanaethau'r Rhynggrwyd (CISAS) eich helpu gyda'ch cwyn am gwmni ffôn, os ydyw'r cwmni yn aelod o gynllun CISAS. Rhaid eich bod wedi defnyddio trefn gwyno'r cwmni ffôn ei hun yn gyntaf. Fe allwch gysylltu â CISAS ar 020 7520 3827, neu ewch i'r wefan: www.cisas.org.uk

Ofcom

Canolfan Gyswllt
Riverside House
2A Southwark Bridge Road
Llundain SE1 9HA

Llinell ymholiadau: 0300 123 3333
Switsfwrdd: 020 7981 3000
ffon testun: 0300 123 2024
Ffacs 020 7981 3333

Gwefan: www.ofcom.org.uk

www.adviceguide.org.uk

Ofcom ydyw'r corff sy'n gwarchod telegyfathrebu yn y DU. Nid yw Ofcom yn ymchwilio cwynion unigol yn erbyn darparwyr gwasanaethau ffôn, er eu bod yn rhestru pob cwyn am gwmni. Os oes un cwmni yn achosi mwy o ofid i ddefnyddwyr, fe allan nhw ystyried eu hymchwilio.

Gwybodaeth arall ar Adviceguide a allai eich helpu

- Sampl o lythyron
- Dechrau achos llys
- Diogelwch
- Credyd

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 22 Gorffennaf 2011, 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.