Gwyliau Pecyn

Gwyliau Pecyn - beth ddywed y gyfraith

Pan fyddwch chi'n prynu gwyliau pecyn, mae'r gyfraith yn disgwyl i'r trefnydd teithiau i ddefnyddio gofal a sgil rhesymol wrth drefnu'r gwyliau. Hefyd, rhaid i'r gwyliau:

- **gyd fynd â'i ddisgrifiad.** Mae hyn yn golygu fod yn rhaid i unrhyw ddisgrifiad o'r gwyliau yn y pamffled neu a roddir gan yr asiant teithiau neu drefnydd teithiau fod yn gywir. Er enghraifft, os yw'r pamffled yn dweud fod y gwesty o fewn pellter cerdded i'r traeth, rhaid iddo fod felly**;** *a*

- **bod o safon resymol,** gan gofio, er enghraifft, y pris a dalwyd a'r lleoliad. Er enghraifft, fyddech chi ddim yn disgwyl i wyliau am bris rhesymol fod o'r un safon â gwyliau moethus**.** Sut bynnag, beth bynnag yw pris y gwyliau, fe fyddech chi'n disgwyl i safonau sylfaenol o hylendid fod yn berthnasol.

Unwaith y caiff archeb gwyliau ei gadarnhau, y mae yna **gytundeb ymrwymol** rhwng y trefnydd teithiau a'r person a archebodd y gwyliau. Mae telerau'r cytundeb yn cynnwys:

- amodau'r archeb, sydd efallai wedi'u hargraffu yn y pamffled, er enghraifft, *a*
- gwybodaeth yn y pamffled, *a*
- unrhyw wybodaeth a roddir gan y trefnydd teithiau pan archebwyd y gwyliau.

Fel arfer mae problemau gyda gwyliau pecyn yn codi o ganlyniad i **dorri** un neu fwy o'r telerau sydd yn y **cytundeb**. Er enghraifft, os ydyw'r pamffled yn dweud fod gan y gwesty gyfleusterau arbennig, megis pwll nofio a does dim un, mae'r rhan yna o'r cytundeb wedi'i dorri ac efallai y bydd hawl gennych i gael iawndal (gweler isod)

Os ddefnyddioch chi'ch **cerdyn credyd** i dalu am y gwyliau ac roedd y gost yn fwy na £100 a llai na £30,000, gall y cwmni cerdyn credyd fod yr **un mor atebol** am unrhyw dor cytundeb. Mae hyn yn golygu y gallech hawlio yn erbyn y trefnydd teithiau, y cwmni cerdyn credyd, neu'r ddau ar y cyd.

Prisiau - beth ddywed y gyfraith

Mae'r gyfraith yn dweud y dylai pob pamffled gwyliau ddangos y pris yn **eglur,** yn **llawn** a **chywir.** Unwaith y caiff ei gadarnhau, gellir cynyddu pris y gwyliau dim ond os yw amodau'r archebu yn nodi fod caniatâd i hyn ddigwydd a bod y cynnydd am un o'r rhesymau canlynol:

- cynnydd mewn costau cludiant, er enghraifft, tanwydd ; *neu*
- i gynnwys ffioedd a threthi am wasanaethau, megis ffioedd glanio; *neu*
- amrywiadau yn y gyfradd gyfnewid.

Os ydyw'r cytundeb yn caniatáu cynnydd yn y pris, rhaid i'r 2% cyntaf gael ei dderbyn gan y trefnydd teithiau. Os ydyw'r cynnydd yn un sylweddol, fe ddylech chi

Hawlfraint © 2002-2011 Cyngor ar Bopeth. Cedwir pob hawl
Rhif elusen gofrestredig: 279057 Rhif y cwmni: 1436945 Lloegr

gael y cyfle i ganslo'r gwyliau. Ni ddylid trosglwyddo unrhyw gynnydd yn y pris yn ystod y cyfnod 30 diwrnod cyn ymadael.

Eich hawliau os aiff pethau o le

Eich arian yn ôl
Unwaith y caiff y gwyliau ei gadarnhau, mae gennych yr hawl i **ad-daliad heb orfod talu ffî canslo** os:

- bydd y trefnydd teithiau yn **canslo'r** gwyliau. Os bydd y trefnydd yn cynnig gwyliau amgen, fe allwch ddewis naill ai derbyn yr un amgen neu ad-daliad. Dylai'r gwyliau amgen fod o'r un safon o leiaf â'r un archeboch chi, neu os ydyw yn is ei safon, fe ddylech gael ad-daliad o'r gwahaniaeth yn y pris rhwng y gwyliau gwreiddiol a'r un amgen; *neu*
- **bydd pris y gwyliau wedi cynyddu'n sylweddol.** Byddai hyn mwy na thebyg yn golygu cynnydd o 10% neu fwy. Os nad ydych chi am ad-daliad ond yn credu fod y cynnydd yn rhy uchel, fe ddylech ystyried talu'r swm llawn ond gwneud yn glir eich bod yn gwneud hynny 'dan brotest', ac yna hawlio ad-daliad o'r swm yr ydych chi'n credu sy'n afresymol.

Iawndal

Unwaith y bydd archeb gwyliau wedi'i gadarnhau, efallai y bydd gennych hawl i iawndal os:

- oes yna **dor cytundeb** fydd, er enghraifft, yn arwain at y gwyliau i fod yn drychineb llwyr, neu os newidiwyd y dyddiadau ymadael yn sylweddol. Fyddwch chi ddim yn gallu hawlio iawndal os yw'r amgylchiadau y tu hwnt i reolaeth y trefnydd, er enghraifft, os bydd hi'n bwrw glaw'n barhaus; *neu*
- mae'r trefnydd teithiau wedi bod yn **esgeulus** ac o ganlyniad mae rhywun sydd ar y gwyliau wedi dioddef anaf, salwch neu golled. **Cofiwch bob amser i gael cyngor cyfreithiol cyn penderfynu derbyn iawndal am anaf personol ai peidio**; *neu*
- yw'ch **bagiau wedi mynd ar goll**. Sut bynnag, yn ymarferol, fel arfer, mae'n gyflymach a rhwyddach i hawlio trwy unrhyw yswiriant gwyliau; *neu*
- ydych chi wedi mynd i gostau ychwanegol neu wedi profi anghyfleustra oherwydd tor cytundeb neu esgeulustra, er enghraifft, os yw'ch amser hedfan wedi'i ohirio; *neu*
- ydych wedi dioddef siom neu boen meddwl.

Bydd swm yr iawndal yn dibynnu ar ddifrifoldeb y tor cytundeb. Efallai y byddwch yn gallu hawlio iawndal dros ac uwchben pris y gwyliau.

Sut i ddatrys eich problemau

Unwaith y byddwch wedi penderfynu beth yw'ch hawliau, cysylltwch â'r **asiant teithiau** neu **drefnydd teithiau**. Gan fod y cytundeb gyda'r trefnydd teithiau, nhw sy'n gyfrifol am ddelio â'r rhan fwyaf o gwynion. Hyd yn oed os yw'r broblem wedi'i hachosi gan weithredoedd trydydd parti, er enghraifft, staff yn eich gwesty, gall y trefnydd teithiau ddal i fod yn gyfrifol, os oedden nhw'n ymwybodol bod yna broblem posibl ond heb wneud dim byd i unioni hyn.

Hawlfraint © 2002-2011 Cyngor ar Bopeth. Cedwir pob hawl
Rhif elusen gofrestredig: 279057 Rhif y cwmni: 1436945 Lloegr

Dylai'r camau canlynol ddatrys eich problemau:

- **cwynwch cyn gynted ag sy'n bosibl ar ôl i'r broblem godi,** os yn bosibl i gynrychiolydd y trefnydd teithiau yn y gyrchfan gwyliau a mynnwch eu bod yn cwblhau adroddiad am y broblem. Casglwch gymaint o dystiolaeth ag y gallwch chi. Tynnwch luniau, a gofynnwch am enwau a chyfeiriadau tystion. Cefnogwch hyn gyda llythyr at y trefnydd teithiau o fewn 28 diwrnod ar ôl i chi ddychwelyd. Cyfeiriwch yn eich llythyr at unrhyw gyfeirnod archebu neu anfonwch gopi o'ch anfoneb. Cadwch gopi o'ch llythyr ac anfonwch ef gyda dosbarthiad wedi'i gofnodi.

- **os oes rhywun wedi'i anafu** neu os ydych chi'n amau fod **trosedd** wedi'i chyflawni**,** er enghraifft, y trefnydd teithiau yn honni fod gan y gwesty bwll nofio neu system awyru ond bod hynny ddim yn wir, fe ddylech roi gwybod am hyn i Gyswllt Defnyddwyr ar 0845 404 0506

- **os nad ydych yn hapus gyda'r ymateb,** ysgrifennwch at y trefnydd teithiau a'r cwmni cerdyn credyd, os yn berthnasol, gan ail adrodd eich cwyn a gofyn am iawndal. Rhowch 14 diwrnod iddynt i ddatrys y mater neu dywedwch wrthynt y byddwch yn ystyried cymryd camau cyfreithiol. Os yw'r trefnydd teithiau wedi anfon siec atoch am yr iawndal, fe allwch newid y siec ond ysgrifennwch yn ôl yn esbonio pam yr ydych yn teimlo fod y swm yn annigonol a dywedwch eich bod yn derbyn y swm ar gyfrif. Ond peidiwch â newid y siec os yw'r llythyr yn dweud '**mae cyfnewid am arian yn golygu derbyn'**, oherwydd wrth wneud, rydych chi'n derbyn y swm fel y taliad llawn terfynol.

- **os ydych chi'n dal yn anfodlon,** ceisiwch gael gwybod os ydyw'r trefnydd teithiau yn aelod o gymdeithas fasnach megis Cymdeithas Trefnwyr Gwyliau Prydain (ABTA). Mae ABTA yn gweithredu system cyflafareddu a chymodi i ddatrys anghydfodau ond bydd rhaid i chi dalu ffî am hyn. Hefyd bydd unrhyw benderfyniad yn debygol o fod yn rhwymo'n gyfreithiol ac yn eich rhwystro rhag cymryd achos llys. Fe ddylech geisio defnyddio gwasanaeth cyflafareddu a chymodi fel dull amgen o ddatrys anghydfod (ADR) lle mae ar gael cyn cymryd achos llys. Os ydych chi am drafod y gwasanaeth cyflafareddu, fe ddylech gysylltu ag ABTA ar y rhif sydd ar ddiwedd y daflen ffeithiau hon.

- **os ydych chi'n dewis peidio â defnyddio ABTA neu os nad yw'r trefnydd teithiau yn ymateb**, gwrthod gwneud dim, neu'n gwneud cynnig terfynol yr ydych chi'n anfodlon ei dderbyn yr unig opsiwn arall ydyw mynd i'r llys. **Cofiwch mai'r llys yw eich opsiwn olaf**. Cyn dechrau achos llys, mae angen i chi ystyried os oes digon o **dystiolaeth** gennych**.** Mae angen i chi hefyd ddarganfod os oes digon o arian gan y trefnydd teithiau. Nid oes pwynt erlyn person neu gwmni heb arian. **Os ydych chi wedi colli arian oherwydd problemau gyda gwyliau pecyn, peidiwch â gwastraffu arian ar achos na allwch chi ei ennill.**

Hawlfraint © 2002-2011 Cyngor ar Bopeth. Cedwir pob hawl
Rhif elusen gofrestredig: 279057 Rhif y cwmni: 1436945 Lloegr

Sefydliadau sy'n gallu'ch helpu gyda chwynion am wyliau pecyn

Cymdeithas Trefnwyr Gwyliau Prydain (ABTA)
Mae ABTA yn cynrychioli asiantau teithiau ac mae ganddo god ymarfer y mae'n rhaid i'w aelodau ei ddilyn. Os oes un o'i aelodau yn torri'r cod ymarfer, bydd adran gyfreithiol ABTA yn ymchwilio'r mater yn fewnol ond nid yw'n cymryd achosion ar ran cwsmer. Mae ABTA yn gweithredu **cynllun cyflafareddu** sy'n gallu delio â hawliadau i fyny at £7,500 yr archeb, ond nid yw'n delio ag achosion sy'n ymwneud ag iawndal am salwch neu anaf. Fe allwch gysylltu â nhw drwy glicio ar http://abta.com neu drwy ffonio 0901 201 5050. Mae yna ffî, ond ad-delir hwn os yw'r cais yn llwyddiannus. Y dyddiad terfyn ar gyfer gwneud cais am ddefnyddio'r gwasanaeth ydyw naw mis o ddiwedd y gwyliau.

Cymdeithas Trefnwyr Teithiau Annibynnol (AITO)
Mae AITO yn cynrychioli trefnwyr teithiau annibynnol ac mae ganddo god ymarfer y mae'n rhaid i bob aelod ei ddilyn. Mae hefyd yn gweithredu gwasanaeth cyflafareddu annibynnol. Os ydych chi am ddefnyddio'r gwasanaeth hwn mae yna ffî na ellir ei ad-dalu. Cysylltwch ag AITO ar: **020 8744 9280.**

Awdurdod Safonau Hysbysebu (ASA)
Os nad yw'r gwyliau fel y'i disgrifiwyd yn y pamffled neu hysbyseb papur newydd, fe allwch chi gwyno i'r Awdurdod Safonau Hysbysebu. Ni all ASA ddyfarnu iawndal ond fe all weithredu trwy dynnu nôl hysbyseb neu ei newid fel nad yw'n camarwain eraill. Am fwy o wybodaeth cysylltwch â desg ymholiadau ASA ar**: 020 7492 2222.**

Gwybodaeth arall ar Adviceguide a allai eich helpu

- Prynu dros y rhyngrwyd
- Credyd
- Dull amgen o ddatrys anghydfod

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 a Chymru yn unig.

Diweddarwyd y daflen ffeithiau hon ar 24 Ionawr 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.

Hawlfraint © 2002-2011 Cyngor ar Bopeth. Cedwir pob hawl
Rhif elusen gofrestredig: 279057 Rhif y cwmni: 1436945 Lloegr