Gwasanaethau

Os ydych chi'n talu am waith wedi'i wneud, megis gosod cegin neu baratoi ewyllys, gelwir hyn yn wasanaeth. Mae'r daflen ffeithiau hon yn rhoi amlinelliad o'r gyfraith ynglŷn â phrisio a chyflenwi gwasanaethau, eich hawliau os yw'r gwasanaeth yn anfoddhaol a sut i ddatrys y broblem.

Prisiau- beth ddywed y gyfraith

Pan fyddwch chi'n talu am wasanaeth, bydd hawl y cyflenwr i newid y pris yn dibynnu os oedd y pris yn **bris penodol** neu'n **amcangyfrif bris**.

Os ydych chi'n cytuno i **bris penodol** neu'n derbyn **dyfynbris**, ni ellir newid y pris heb eich caniatâd chi, hyd yn oed os yw'r costau'n cynyddu.

Os rhoddir amcangyfrif i chi am wasanaeth, gall y pris terfynol wahaniaethu o'r un sydd yn yr amcangyfrif. Sut bynnag, fe ddylai barhau'n rhesymol am y cyfanswm gwaith a gyflawnir ac ni ddylai fod yn arwyddocaol uwch na'r pris gwreiddiol heb eich cytundeb chi. Bydd amrywiadau yn y pris hefyd yn dibynnu ar yr union wasanaeth y cytunwyd arno. Er enghraifft, os ewch chi â theledu i'w drwsio a gofyn am iddo gael ei atgyweirio, fe fydd yn rhai i chi dalu'r pris y gofynnwyd amdano am yr atgyweirio oni bai eich bod wedi cytuno ar gyfyngiad ariannol cyn i'r gwaith ddechrau. Sut bynnag, dim ond pris rhesymol yn unig y bydd yn rhaid i chi ei dalu (gweler isod)

Os na **chytunwyd** ar **bris**, mae yna derm *ymhlyg* yn eich cytundeb y bydd y gwaith yn cael ei gyflawni am bris rhesymol. Er mwyn darganfod os yw'n bris rhesymol, fe allwch ei gymharu â phrisiau y mae cyflenwyr eraill yn eu codi. Nid oes rhaid i chi dalu am waith ychwanegol a gyflawnir heb eich cytundeb chi. Os bydd rhywun yn ceisio codi mwy arnoch yn yr amgylchiadau hyn, fe allan nhw fod yn cyflawni trosedd ac fe ddylech eu riportio i'r Cyswllt Defnyddwyr ar 0845 404 0506.

Gwasanaethau - beth ddywed y gyfraith

Pan fyddwch chi'n gwneud cytundeb i gael gwasanaeth wedi'i gyflawni, mae'r gyfraith yn dweud fod yn rhaid i'r gwaith:

- **fod wedi'i gyflawni gyda gofal a sgil rhesymol**; *a*
- **bod yn rhaid iddo gael ei gwblhau o fewn amser rhesymol.** Mae'r hyn sy'n rhesymol yn dibynnu ar faint o waith sydd i'w gyflawni. Er enghraifft, fe fyddech yn disgwyl i waith sychlanhau gymryd ychydig ddiwrnodau'n unig, lle byddai gwaith adeiladu yn gallu cymryd rhai misoedd. Yr unig eithriad i hyn yw pan fydd yr oedi'n digwydd oherwydd amgylchiadau nad oes gan y cyflenwr reolaeth arnynt ; *a*
- **eu bod yn cael eu darparu am gost rhesymol**.

Os ydych chi wedi prynu nwyddau fel rhan o'r gwasanaeth (er enghraifft, wrth gael cegin wedi'i gosod) rhaid i'r nwyddau:

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

- **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 ysgrifenedig mewn llyfryn neu gatalog. Yn y rhan fwyaf o amgylchiadau mae hefyd yn golygu fod yn rhaid iddynt gydymffurfio ag unrhyw hawliau a wnaed amdanynt mewn hysbysebion; *a*
- **fod o ansawdd boddhaol.** Golyga hyn fod yn rhaid i'r nwyddau fod yn addas at eu diben a chwrdd â'r safonau y byddai unrhyw berson rhesymol yn eu disgwyl, gan gymryd i ystyriaeth y disgrifiad, y pris a phob gwybodaeth berthnasol arall. Mae hyn yn cynnwys ymddangosiad a gwedd orffenedig y nwyddau, ac os ydyn nhw'n ddiogel a chryf a heb ddiffygion ai peidio (gan gynnwys mân ddiffygion).

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

Rheolau arbennig os ydych yn talu trwy gredyd
Os defnyddioch chi eich **cerdyn credyd** neu os trefnodd y gwerthwr y cyllid i chi ac fe gostiodd y gwaith mwy na £100 a llai na £30,000, gall y cwmni credyd fod **yr un mor atebol** am unrhyw dor cytundeb. Mae hyn yn golygu y gallwch hawlio iawndal oddi wrth y masnachwr, y cwmni credyd neu'r ddau ar y cyd.

Canslo
Os brynoch chi wasanaethau oddi wrth fasnachwr i ffwrdd o safle'r masnachwr, er enghraifft, yn eich cartref eich hunan neu yn eich gweithle, efallai y bydd gennych hawl i gyfnod ail feddwl. Am fwy o wybodaeth, gwelwch y daflen ffeithiau, **Prynu ar stepen eich drws**.

Efallai y bydd gennych yr hawl hefyd i gyfnod ail feddwl os prynoch chi'r gwasanaethau oddi wrth fasnachwr heb gyswllt wyneb yn wyneb, er enghraifft, dros y rhyngrwyd, dros y ffon, neu trwy deledu digidol. Am fwy o wybodaeth gweler y daflen ffeithiau **Siopa yn y Cartref**.

Os ydych yn ddiweddar wedi llofnodi cytundeb credyd i ffwrdd oddi wrth safle busnes y masnachwr (er enghraifft yn eich cartref eich hun) a bod y cytundeb wedi'i arwyddo ar ôl trafodaeth wyneb yn wyneb gyda'r masnachwr, efallai y bydd gennych gyfnod byr i ganslo'r cytundeb. Os arwyddwyd y cytundeb yn safle busnes y masnachwr, efallai y gallwch dynnu nôl o'r cytundeb os rhowch chi wybod i'r cwmni credyd cyn iddyn nhw arwyddo eu rhan hwy o'r cytundeb. Mae hawliau fel hyn yn parhau am gyfnod byr iawn. Os ydych chi am weithredu'r hawliau hyn fe ddylech ffonio'r cwmni credyd ar unwaith a chadarnhau eich bod yn tynnu nôl mewn llythyr a anfonwyd gyda **dosbarthiad wedi'i gofnodi.** Cadwch gopi o'r llythyr.

Cofiwch:
- Allwch chi ddim **fel arfer canslo'r** gwaith oherwydd eich bod wedi newid eich meddwl neu wedi dod o hyd i fasnachwr all gyflawni'r gwaith yn rhatach. Sut bynnag, efallai y cewch chi hawliau ail feddwl mewn rhai amgylchiadau. Gweler y nodiadau ar ganslo uchod.
- Talwch y swm terfynol dim ond ar ôl i'r gwaith gael ei gwblhau i'ch bodlonrwydd rhesymol chi

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

- **Peidiwch ag arwyddo unrhyw ddogfen sy'n datgan eich bod yn fodlon â'r gwaith hyd nes y byddwch wedi cael digon o amser i'w brofi.**

Eich hawliau os yw'r gwasanaeth yn anfoddhaol

Ad-daliad
Os ydych wedi talu blaendal, y gwaith heb ddechrau a'r masnachwr yn euog o dor cytundeb, efallai y bydd hawl gennych i gael ad-daliad, er enghraifft, os oedd hi'n amod fod y gwaith yn dechrau ar ddyddiad arbennig a bod y dyddiad hwnnw wedi mynd heibio. Os ydyw'r gwaith wedi dechrau, fel arfer fe fydd disgwyl i chi ganiatáu i'r masnachwr i unioni'r broblem, oni bai eich bod yn gallu cyfiawnhau pam na ddylai'r masnachwr ddychwelyd, er enghraifft, os yw'r safle wedi ei gadael mewn cyflwr peryglus.

Amnewid neu atgyweirio
Os ydych chi'n prynu nwyddau oddi wrth fasnachwr sy hefyd yn eu gosod i chi, fe allwch ofyn i'r masnachwr i amnewid neu atgyweirio'r nwyddau yn rhad ac am ddim os ydyn nhw'n ddiffygiol neu os gosodwyd hwy heb ofal a sgil rhesymol.

Fe allwch ofyn am ad-daliad rhannol neu lawn os:

- ydyw'n amhosibl amnewid neu atgyweirio'r nwyddau
- byddai amnewid neu atgyweirio yn afresymol o gostus i'r gwerthwr o'i gymharu â dulliau amgen
- yw'r masnachwr yn methu amnewid neu atgyweirio'r nwyddau o fewn amser rhesymol o gytuno i wneud hynny, neu yn achosi anghyfleustra arbennig i chi
- yw'r nwyddau wedi gweithio am beth amser cyn iddyn nhw fynd yn ddiffygiol neu os yw un o'u swyddogaethau wedi mynd yn ddiffygiol.

Gall y swm o arian a ad-delir fod yn llai i gymryd i ystyriaeth faint o ddefnydd gawsoch chi o'r nwyddau.

Iawndal
Efallai y bydd hawl gennych i iawndal os nad yw'r gwaith wedi'i gyflawni gyda gofal a sgil rhesymol o fewn amser rhesymol, neu os derbynioch chi waith atgyweirio sy'n troi allan i fod yn anfoddhaol. Efallai y bydd gennych hawl i iawndal hefyd os ydych wedi mynd i gostau ychwanegol oherwydd esgeulustod neu dor cytundeb y masnachwr, er enghraifft, carped wedi'i ddistrywio oherwydd atgyweiriadau anfoddhaol i beiriant golchi.

Os ydych wedi cael anaf o ganlyniad i waith oedd yn anniogel, efallai y bydd gennych hefyd hawl i iawndal. Fe ddylech bob amser gael cyngor cyfreithiol cyn penderfynu derbyn cynnig o iawndal am anaf personol.

Sut i ddatrys eich problem

Casglwch eich holl ddogfennau at ei gilydd, yn cynnwys eich amcangyfrif, y cytundeb, cytundeb credyd, os yn berthnasol, ac unrhyw warant a roddwyd i chi adeg cyflawni'r gwaith.

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

Os oes rhywun wedi'i niweidio neu os ydych chi'n credu fod trosedd wedi'i chyflawni, fe ddylech chi gysylltu â Chyswllt Defnyddwyr ar 0845 404 0506 neu'r Awdurdod Gweithredol Iechyd a Diogelwch cyn caniatáu i'r masnachwr i gywiro'r gwaith. Fel arall, cysylltwch â'r masnachwr cyn gynted ag y dowch o hyd i'r broblem. Os ydych chi'n ymweld â'r masnachwr ewch â chopi o'ch holl ddogfennau gyda chi a gofynnwch am siarad â'r rheolwr neu'r perchennog. Ar y llaw arall, ysgrifennwch at y rheolwr neu'r perchennog a chadwch gopi o'r llythyr. Esboniwch eich problem yn dawel ond yn gadarn a gofynnwch am ad-daliad llawn, atgyweiriad, amnewidiad, neu iawndal a rhowch derfyn amser.

Os na allwch chi gytuno ynglŷn â phwy sy'n gyfrifol, ceisiwch drefnu fod y masnachwr yn ymweld â'ch cartref ac archwilio'r gwasanaeth. Dylid gwneud hyn o fewn 7-14 diwrnod. Gall y masnachwr anfon aelod o'i adran gwasanaeth neu arbenigwr annibynnol. Gwnewch yn siŵr eich bod yn cofnodi enw'r person a'r cwmni ac unrhyw sylwadau a wnaed.

Os ydych yn dal yn anfodlon, ceisiwch weld os yw'r masnachwr yn aelod o gymdeithas fasnachol sydd â gwasanaeth cymodi neu gyflafareddu all helpu i ddatrys eich cwyn. Efallai y bydd yn rhaid i chi dalu am ddefnyddio'r gwasanaeth cyflafareddu ond mae cymodi fel arfer am ddim. Os fyddwch chi'n defnyddio gwasanaeth cyflafareddu, bydd unrhyw benderfyniad fel arfer yn eich rhwymo'n gyfreithiol a bydd yn eich rhwystro rhag cymryd achos llys ac eithrio i orfodi dyfarniad. Os hoffech chi fwy o wybodaeth am oblygiadau defnyddio'r gwasanaethau hyn, fe ddylech gysylltu â'r gymdeithas fasnach berthnasol cyn ymrwymo'ch hun.

Ar y llaw arall, os ydych chi'n dewis peidio defnyddio cymdeithas fasnach ac os ydyw achos y broblem yn achosi anghydfod, efallai y bydd yn angenrheidiol i gael barn arbenigol. Gall arbenigwr annibynnol fod yn unrhyw un sy ddim a chysylltiad â'r anghydfod ond sy'n gymwys ac sy'n barod cofnodi eu canfyddiadau yn ysgrifenedig. Fel arfer bydd rhaid talu am adroddiadau o'r natur hwn. Efallai y byddwch yn gallu cael y masnachwr i gwrdd â hanner cost yr adroddiad. Os bydd rhaid i chi dalu cost yr adroddiad yn llawn neu'n rhannol, fe ddylech ddod i gytundeb ymlaen llaw gyda'r masnachwr ynglŷn â'r dewis o arbenigwr a chadarnhad y bydd y **ddau** ohonoch yn rhwym i ganfyddiadau'r arbenigwr . Fe ddylech chi wedyn fod yn gallu cael eich cyfraniad yn ôl os bydd eich cwyn yn cael ei ategu.

Os yw'r mater yn dal heb ei ddatrys, ysgrifennwch at y masnachwr a/neu'r cwmni credyd, os yn berthnasol, gan ail adrodd eich cwyn a sôn am unrhyw gamau a gymerwyd yn barod. Dywedwch wrthynt y byddwch yn rhoi pedwar diwrnod ar ddeg iddynt ddatrys y broblem neu fe fyddwch yn gofyn i gwmni arall am gyflawni'r gwaith ac y byddwch yn bwriadu cael ad-daliad o'r costau hyn oddi wrthynt hwy. Fe allwch ddweud y byddwch yn ystyried camau cyfreithiol. Anfonwch eich llythyron gyda dosbarthiad wedi'i gofnodi gyda chopi i'r brif swyddfa, os yn berthnasol. Gwnewch yn siŵr eich bod yn cadw copïau o bob gohebiaeth. Os yw'r masnachwr yn cynnig ateb arall i chi, fe allwch naill ai dderbyn neu barhau i drafod. Byddwch yn realistig yn yr hyn yr ydych yn fodlon ei dderbyn. Efallai na chewch chi gynnig gwell wrth fynd i'r llys.

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

Os na fyddwch yn derbyn ateb i'ch llythyron, neu os yw'r masnachwr yn gwrthod gwneud unrhyw beth, neu'n gwneud cynnig terfynol nad ydych yn fodlon ei dderbyn, bydd rhaid i chi ystyried mynd i'r llys. **Cofiwch, mynd i'r llys yw eich opsiwn olaf**. Cyn mynd i'r llys bydd rhaid i chi ystyried os oes gennych ddigon o dystiolaeth**.** Bydd rhaid i chi ddarganfod hefyd os oes gan y cwmni ddigon o arian i dalu. Nid yw'n werth erlyn person neu gwmni sydd heb arian.

Os ydych wedi colli arian trwy wasanaeth, peidiwch â gwastraffu mwy o arian ar achos na allwch ei ennill.

Taflenni ffeithiau eraill a allai eich helpu

- Cychwyn achos llys
- Cyflenwr yn mynd allan o fusnes
- Gwarantau
- Credyd
- Diogelwch
- Prynu wrth stepen eich drws

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 01 Mai 2008, 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