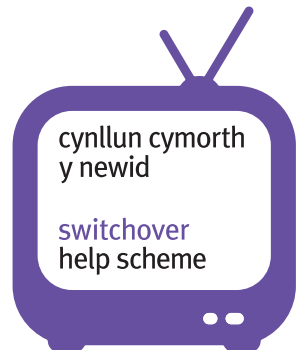
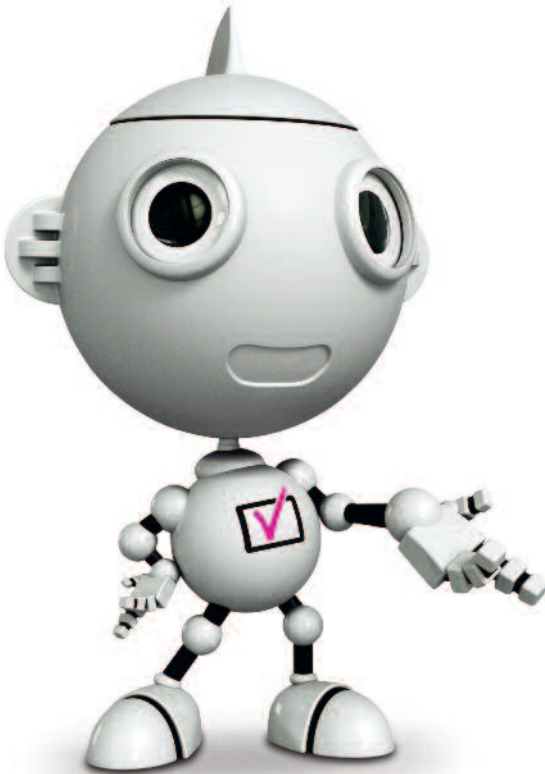


Y Cynllun Cymorth Newid i Ddigidol Llyfryn Cod Safonau Gwasanaeth

Mae'r llyfryn hwn yn fersiwn fwy manwl o'r Canllaw Cyflym
yr ydych o bosibl wedi'i weld.



eich helpu i fynd yn ddigidol 

Cynnwys

1 Cyflwyniad

- 1a Beth yw'r Newid i Ddigidol?
- 1b Beth yw diben y llyfryn hwn?
- 1c Ydy hwn ar gael mewn fformatau eraill?

2 Y Cynllun Cymorth

- 2a Ydw i'n gymwys?
- 2b Oes yna gost am y gwasanaeth?
- 2c Sut gallaf gael help?
- 2ch Beth am gyfarpar newydd?
- 2d Allwch chi ddsbarthu a gosod cyfarpar?
- 2dd Beth os oes gennyf fwy o gwestiynau?

3 Profiad y cwsmer

- 3a Sut gallaf gysylltu â'r Cynllun Cymorth?
- 3b Beth os nad ydw i'n fodlon â'r gwasanaeth?
- 3c Diogelu'ch gwybodaeth bersonol

Atodiad 1: Monitro ein perfformiad ein hunain

Atodiad 2: Ein polisi diogelu data

1 Cyflwyniad

1a Beth yw'r Newid i Ddigidol?

Y Newid i Ddigidol

Mae teledu yn newid i ddigidol yn y DU, a chyn bo hir bydd y signal teledu traddodiadol yn cael ei ddiffodd yn eich ardal. Rhwng 2007 a 2012, bydd pob signal teledu yn y DU yn cael ei newid i ddigidol, fesul rhanbarth teledu. Golyga hyn y bydd unrhyw set deledu neu beiriant recordio fideo sydd heb ei drosi i ddigidol yn dangos sgrin wag pan fydd y newid yn digwydd.

Beth yw'r Cynllun Cymorth Newid i Ddigidol? A oes ei angen arnaf?

Sefydlwyd y Cynllun Cymorth i helpu pobl sy'n gymwys ar gyfer cymorth i newid un set deledu i dderbyn signal digidol. Os ydych yn gymwys, byddwn yn egluro teledu digidol ichi'n glir ac yn syml. Gallwn osod unrhyw gyfarpar sydd ei angen arnoch yn eich cartref, a'ch helpu wedyn os ydych eisiau gofyn mwy o gwestiynau. A byddwn yn sicrhau eich bod yn hapus ynglŷn â sut mae popeth yn gweithio.

Os ydych yn cael llawer mwy na phum sanel ar un o'ch setiau teledu, mae'n bur debyg bod gennych deledu digidol eisoes. Os ydych yn cael pum sanel neu lai, nid ydych yn barod ar gyfer y newid i ddigidol eto. Gallwn ni ei gwneud yn hawdd ichi newid i ddigidol, ac ni fydd yn rhaid ichi gael set deledu newydd hyd yn oed.

Beth sy'n wahanol am y Cynllun Cymorth?

Ein hymrwymiad i chi

Byddwn ni'n gwneud y canlynol.

Er mwyn gwneud pethau'n haws ichi, byddwn:

- yn sicrhau mai rhywun sydd wedi'i hyfforddi fydd yn ateb eich galwad, ac nid peiriant;
- yn caniatáu ichi ddewis pa fformat rydych eisiau derbyn gwybodaeth ynddo;
- yn darparu cymorth wyneb-yn-wyneb ichi os oes ei angen arnoch; ac
- yn ceisio gwneud pethau mor syml a chlr â phosibl bob amser.

Er mwyn eich helpu i gofio pethau, byddwn:

- yn anfon llythyr atoch i gadarnhau dyddiad eich apwyntiad;
- yn eich ffonio (neu'n anfon neges destun atoch os ydych wedi gofyn am hyn) ar y diwrnod cyn eich apwyntiad neu ar y diwrnod ei hun, os gofynnwch inni;
- yn eich ffonio (neu'n anfon neges destun atoch) os bydd yn rhaid inni newid eich apwyntiad.

Er mwyn eich helpu i wybod lle rydym neu beth rydym yn ei wneud, byddwn:

- yn dweud wrthyich lle rydym yn rhoi pethau;
- yn dweud wrthyich os byddwn yn symud i ystafell arall; ac
- yn egluro beth rydym yn ei wneud wrth weithio.

Byddwn yn newid cyn lleied â phosibl yn eich cartref, a byddwn:

- yn gwneud yn siŵr ein bod yn rhoi pethau i gadw yn eu lle iawn;
- yn gofyn caniatâd cyn gwneud rhywbeth; ac
- yn egluro pam ein bod wedi gadael unrhyw bethau newydd yn eich cartref, ac yn egluro beth maent yn ei wneud.

I'ch helpu i ddeall beth rydym yn ei ddweud, neu i'w gwneud yn haws ichi ddelio â phobl anghyfarwydd, byddwn:

- bob amser yn ailddweud pethau neu'n arafu os gofynnwch inni;
- yn gwneud yn siŵr ein bod yn eich wynebu i siarad bob amser a'n bod yn sefyll yn y golau os ydych yn darllen gwefusau;
- yn ei gwneud hi'n haws i'ch gofalwr, cyfieithydd, cefnogwr, dehonglwr neu rywun arall fod gyda chi trwy drefnu apwyntiad pan maent ar gael; ac
- yn cysylltu â rhywun arall i roi'r un wybodaeth ag rydym wedi'i hanfon atoch chi, os gofynnwch inni.

Er mwyn eich helpu i wneud yn siŵr mai ni yw pwys rydym yn dweud yr ydym, byddwn:

- yn sicrhau bod pob un o'n gosodwyr wedi bod yn destun gwiriad y Swyddfa Cofnodion Troseddol, yn cario bathodyn adnabod y Cynllun Cymorth a cherdyn â rhif arno ichi ei ffonio fel eich bod yn gallu gwneud yn siŵr mai nhw yw pwys maent yn dweud yr ydynt;
- yn sicrhau bod y gosodwr yn defnyddio'ch cyfrinair, os ydych wedi dewis un, pan mae ef neu hi yn dod i'ch cartref; ac
- yn dweud enw'r gosodwr wrthyfch.

Byddwn bob amser yn rhoi ychydig mwy o amser ichi os byddwch am gael hynny.

Byddwn:

- yn aros am ychydig ar ôl canu cloch eich drws; ac
- yn amyneddgar os hoffech gael mwy o amser ag unrhyw agwedd ar ein hymweliad.

Byddwn yn ceisio parchu eich cartref a'ch credoau bob amser.

Os gofynnwch inni, byddwn:

- yn tynnu ein esgidiau wrth y drws;
- yn trefnu apwyntiadau sy'n ystyried amseroedd gweddïo; ac
- yn trefnu i rywun fod gyda chi os oes angen hyn arnoch oherwydd rhesymau crefyddol, neu mewn sefyllfaoedd penodol eraill.

Beth arall fyddai'n helpu?

- Os oes yna unrhyw beth y gallem ei wneud i wneud pethau'n haws ichi, dywedwch wrthym pan fyddwch yn gwneud cais, neu unrhyw adeg cyn eich apwyntiad.

1b Beth yw diben y llyfryn hwn?

Mae'r llyfryn hwn ar gyfer pob un o'n cwsmeriaid, ac fe'i cynlluniwyd i'ch helpu:

- i ddeall beth sydd ar gynnig a sut beth fydd y broses;
- i fod yn hyderus y byddwn yn diwallu eich anghenion a'ch bod yn gwybod beth i'w ddisgwyl oddi wrthym; ac
- i wybod lle i fynd os oes angen mwy o wybodaeth arnoch.

1c Ydy hwn ar gael mewn fformatau eraill?

Ydy, mae'r llyfryn hwn a gwybodaeth arall am y Cynllun Cymorth ar gael:

- mewn **print bras** (print mwy a thrymach nag arfer);
- ar bapur lliw (llwydfelyn);
- mewn **Darllen Hawdd** (fersiwn symledig gyda mwy o liwiau a lluniau);
- mewn **Braille**;
- ar **CD**;
- ar **DVD** neu **dâp fideo** gydag Iaith Arwyddion Prydain (**BSL**) ac isdeitlau;
- ar ein **gwefan** neu drwy **e-bost**; ac
- mewn **10** iaith (bydd yr ieithoedd dibynnu ar yr ardal rydych yn byw ynddi).

2 Y Cynllun Cymorth

2a Ydw i'n gymwys?

Mae Llywodraeth y DU wedi gosod yr amodau a ganlyn ar gyfer y Cynllun Cymorth. Rydych yn gymwys:

- os ydych yn 75 oed neu'n hŷn;
- os ydych wedi byw mewn cartref gofal am chwe mis neu fwy;
- os oes gennych hawl i Lwfans Byw i'r Anabl (DLA), Lwfans Gweini, Lwfans Gweini Cyson neu atodiad symudedd; neu
- os ydych wedi'ch cofrestru'n ddall neu'n rhannol ddall.

2b Oes yna gost am y gwasanaeth?

Byddwn ni'n gofyn ichi dalu **£40** tuag at y gost, oni bai eich bod yn cael Credyd Pensiwn, Cymhorthdal Incwm neu Lwfans Ceisio Gwaith yn seiliedig ar incwm; os felly, mae'r cymorth yn **rhad ac am ddim**.

Bydd y cymorth hefyd yn **rhad ac am ddim** os ydych yn oedolyn sy'n cael un o'r budd-daliadau uchod a Budd-dal Plant ar gyfer plentyn cymwys sy'n byw yn yr un cyfeiriad.

Mae'r gwasanaeth a gynigir yn cynnwys:

- eich helpu i ddewis y cyfarpar iawn;
- darparu cyfarpar hawdd i'w ddefnyddio sy'n addas i'ch anghenion;
- helpu â gosod cyfarpar yn eich cartref;

- arddangosiad hawdd i'w ddeall o sut mae popeth yn gweithio;
- gosod dysgl lloeren neu erial newydd, lle gallwn, os oes ei hangen i wneud i'r cyfarpar newydd weithio; a
- rhywun y gallwch eu ffonio am gymorth tra'ch bod yn dod i arfer â phethau.

2c Sut gallaf gael help?

Ein hymrwymiad i chi

Gwneud cais am gymorth

- Os ydych yn gymwys ar gyfer cymorth dan y Cynllun Cymorth, byddwch yn derbyn pecyn gwybodaeth neu lythyr yn y post yn eich gwahodd i wneud cais am gymorth pan fydd eich ardal yn barod i'w newid i ddigidol.
- Byddwn hefyd yn rhoi gwybod ichi am eich opsiynau ar gyfer cyfarpar a gwasanaethau.
- I ofyn cwestiynau, neu i wneud cais am ein cymorth, cysylltwch â ni. Gallwch wneud hyn trwy ffonio ein llinell gymorth Rhadffon, trwy'r post, ffôn testun (minicom), e-bost neu ar ein gwefan yn helpscheme.co.uk. Bydd person yn hytrach na pheiriant yn ateb galwadau i'n llinell gymorth.
- Efallai y bydd angen i nifer fach o bobl gael cefnogaeth wyneb-yn-wyneb. Os yw hyn yn berthnasol i chi, efallai y gallwn ni anfon rhywun i drafod yr wybodaeth â chi. Ffoniwch ni cyn gynted â phosibl i gael gwybod a yw'r gwasanaeth hwn ar gael.

- Os nad ydym wedi cysylltu â chi, a chithau'n meddwl eich bod yn gymwys ar gyfer cymorth, cysylltwch â ni beth bynnag. Os gallwn ni gadarnhau eich bod yn gymwys, byddwn yn derbyn eich cais.

Ar ôl ichi wneud cais am gymorth

- Byddwn yn rhoi gwybod ichi am eich opsiynau a manylion eraill cyn pen 14 diwrnod ar ôl derbyn eich cais.
- Pan fyddwch yn dweud wrthym pa opsiwn rydych ei eisiau, byddwn:
 - yn cytuno ar ddyddiad apwyntiad â chi, wedi'i seilio ar yr hyn y gwnaethoch ei ddweud wrthym oedd yn well gennych (yn y bore, yn y prynhawn neu gyda'r hwyr);
 - yn cadarnhau ym mha fformat rydych am inni anfon gwybodaeth atoch (er enghraifft, mewn print bras, neu drwy e-bost);
 - yn cytuno ar gyfrinair i'w ddefnyddio pan fyddwn yn galw (os ydych wedi dweud wrthym eich bod eisiau inni wneud hyn);
 - yn gofyn ichi p'un a ydych yn bwriadu i ffrind neu aelod o'r teulu fod yno ai peidio pan fyddwn yn galw.
- Gallwch newid eich meddwl ynglŷn ag unrhyw un o'r pethau hyn, ond gwnewch yn siŵr eich bod yn dweud wrthym cyn pen pythefnos.

Sut gallwch chi ein helpu


- Cysylltwch â ni cyn gynted ag yr ydych yn clywed oddi wrthym, ond cofiwch mai dim ond yn ystod newid eich ardal i ddigidol y gallwn ystyried eich cais.
- Pan fyddwch yn dweud wrthym pa opsiwn rydych ei eisiau, rhowch wybod inni hefyd:

- os ydych eisiau gwybodaeth mewn **fformat arall**, fel mewn print bras, mewn Darllen Hawdd, mewn Braille, ar CD sain, neu ar DVD (gallwn hefyd anfon hysbysiadau atoch drwy neges destun os yw'n well gennych);
- os ydych eisiau i rywun arall fod gyda chi pan fydd eich cyfarpar yn cyrraedd neu pan fydd yn cael ei osod (er enghraifft, cyfathrebydd, gofalwr, neu gefnogwr);
- os oes angen dehonglwr iaith Arwyddion Prydain arnoch;
- os ydych am inni roi'r wybodaeth hon i rywun arall;
- os ydych eisiau cymorth ond yn pryderu ynglŷn â bod yn eich cartref ar eich pen eich hun gyda gosodwr (efallai y gallwn drefnu i rywun fod gyda chi pan fyddwn yn galw);
- os byddai'n well gennych gael dogfennau mewn iaith benodol lle bo modd; neu
- os ydych yn byw mewn adeilad sy'n rhannu erial, fel bloc o fflatiau, neu mewn adeilad sydd ar osod neu adeilad rhestredig.
- Os ydych yn meddwl eich bod yn gymwys ar gyfer y cynllun ond nid ydych yn sicr a ydych yn cael y budd-daliadau angenrheidiol, ffoniwch ein canolfan gyswllt (manylion llawn ar y clawr cefn).
- Ar ôl ichi ddweud wrthym pa opsiwn rydych yn ei ddewis, rhowch wybod inni cyn gynted â phosibl os ydych am newid eich opsiwn, neu os nad ydych eisiau bwrw ymlaen â'r cais. Bydd hyn yn ein helpu i fod yn fwy effeithlon.

2ch Beth am gyfarpar newydd?

Ein hymrwymiad i chi

Pa gyfarpar fyddaf yn ei dderbyn? Beth mae'n ei newid?

- Bydd pob opsiwn cyfarpar yn parhau i roi **BBC 1, BBC 2, ITV 1, Channel 4, FIVE** a **thestun digidol (fel teletext ond ar gyfer setiau teledu digidol)** ichi, yn ogystal â rhai sianeli eraill.
- Mae gennych nifer o ddarparwyr a chyfarpar i ddewis ohonynt. Bydd y rhain yn amrywio gan ddibynnu ar yr ardal rydych yn byw ynddi, ond mae'n bosibl y byddant yn cynnwys teledu trwy erial, cebl, band eang neu ddysgl lloeren. Byddwn yn dweud wrthyich pa opsiwn sydd ar gael ichi dan y Cynllun Cymorth, naill ai am **£40 neu'n rhad ac am ddim**. (Efallai y bydd cost ychwanegol ar gyfer yr opsiynau eraill.)
- Os byddwch yn dewis opsiwn â chost ychwanegol:
 - byddwn yn dweud wrthyich faint fydd yn costio;
 - byddwn yn eich cyfeirio at y darparwr gwasanaeth hwnnw i gael cymorth; a
 - chofiwch fod yn rhaid ichi hefyd dalu unrhyw ffioedd tanysgrifio parhaus os ydynt yn berthnasol.
- Bydd y cyfarpar wedi'i gofrestru ar gyfer **digital** . Mae hyn yn dangos bod y cyfarpar wedi'i gynllunio i weithio ar ôl y newid i ddigidol.
- Bydd pob opsiwn yn cynnwys gosod cyfarpar, cyfarwyddiadau a chefnogaeth dechnegol.

Sut byddaf yn cael y cyfarpar newydd hwn?

- Yn ystod eich apwyntiad cytunedig, byddwn:
 - yn dosbarthu'r cyfarpar ichi; neu
 - yn dosbarthu ac yn gosod eich cyfarpar newydd, ac yn dangos ichi sut i'w ddefnyddio. (Gwelwch Adran 2d.)

Manylion y cyfarpar: ydy'r cyfarpar yn hawdd i'w ddefnyddio?

- Os byddwch yn dewis yr opsiwn safonol, byddwch yn derbyn cyfarpar sydd wedi'i gynllunio i fod yn hygyrch. Bydd ei nodweddion yn cynnwys teclyn llaw hawdd i'w ddal,

isdeitlau  a **disgrifiad sain** 

(gwasanaeth sain ar gyfer pobl â phroblemau â'u golwg sy'n cynnig sylwebaeth ychwanegol ynglŷn ag iaith y corff, golwg ar wynebau a symudiadau) wrth bwysu un botwm.

- Mae ein hopsiwn safonol yn cynnig y nodweddion hyn, ond mae'n bosibl na fydd cyfarpar digidol eraill yn eu cynnwys.
- Os byddwch yn dewis opsiwn gwahanol i'r opsiwn safonol, bydd yn rhaid ichi ofyn i'ch cyflenwr a fydd yn darparu teclyn llaw hawdd i'w ddefnyddio.

Os nad oes angen y nodweddion hyn arnoch, na chymorth i osod eich cyfarpar, efallai yr hoffech ystyried opsiynau eraill yn hytrach na'r Cynllun Cymorth. Ffoniwch ni os oes gennych unrhyw gwestiynau.

Sut gallwch chi ein helpu

- Os oes yn rhaid ichi dalu £40 am y Cynllun Cymorth, fe fydd angen ichi dalu hwn cyn eich apwyntiad. Ni allwn ddsbarthu na gosod cyfarpar heb dderbyn eich taliad yn gyntaf.

2d Allwch chi ddsbarthu a gosod cyfarpar?

Ein hymrwymiad i chi

Os byddwch yn dewis inni ddsbarthu'r cyfarpar yn unig

- Byddwn yn dosbarthu'r cyfarpar, cyfarwyddiadau gosod syml yn y fformat o'ch dewis (fel mewn fformat Darllen Hawdd neu ar CD sain) a dalenni cymorth hawdd i'w defnyddio i'ch cartref neu i unrhyw gyfeiriad arall yn y DU rydych yn ei roi inni.
- Os na fyddwch adref pan fyddwn yn ceisio dod â'ch cyfarpar ichi, byddwn yn gadael ein manylion cyswllt fel eich bod yn gallu trefnu apwyntiad arall inni alw.
- Byddwn yn rhoi o leiaf dau gynnig arall ar hyn.

Os byddwch yn dewis inni ddsbarthu'r cyfarpar, ei osod a dangos ichi sut i'w ddefnyddio

- Byddwn yn edrych i weld pa waith technegol sydd ei angen er mwyn ichi dderbyn **BBC 1, BBC 2, ITV 1, Channel 4, FIVE** a **thestun digidol** (gwyllo-am-ddim). Gallai hyn gynnwys uwchraddio'ch erial neu'ch dysgl lloeren. (Ni fyddwn yn gwybod a fydd angen gwneud hyn nes byddwn yn cyrraedd i osod y cyfarpar.)

- Byddwn yn dangos ichi sut i ddefnyddio'ch cyfarpar newydd ac unrhyw nodweddion os ydych am inni wneud hynny. Byddwn yn gwneud ein gorau i fynd cam wrth gam ac ar gyflymdra sy'n hawdd i'w ddilyn.
- Pan fyddwn wedi gosod y cyfarpar ac wedi dangos ichi sut i'w ddefnyddio, byddwn:
 - yn gadael dalenni cymorth hawdd i'w defnyddio ar eich cyfer yn y fformat o'ch dewis; ac
 - yn rhoi manylion ein canolfan gyswllt ichi. Bydd ein staff yn ateb unrhyw gwestiynau sydd gennych am y Cynllun Cymorth.
- Os ydych yn byw mewn adeilad sy'n rhannu erial neu ddysgl lloeren sydd heb ei huwchraddio, fel bloc o fflatiau neu gartref sy'n cael ei rannu, bydd angen ichi gysylltu â'r sawl sy'n gyfrifol (er enghraifft, eich landlord) i wneud yn siŵr bod yr adeilad yn barod ar gyfer y newid i ddigidol. Nid ydym yn gallu uwchraddio erialau neu ddysglau lloeren sy'n cael eu rhannu trwy'r Cynllun Cymorth.
- Ein nod yw gosod cyfarpar mewn cyn lleied o ymweliadau â phosibl.

Yr apwyntiad (dosbarthu yn unig neu osod a dosbarthu)

- Byddwn yn cysylltu â chi ychydig cyn dyddiad eich apwyntiad i'ch atgoffa ein bod yn dod.
- Byddwn hefyd yn eich ffonio i ddweud ein bod ar ein ffordd, oni bai eich bod wedi dewis inni anfon hysbysiadau atoch mewn neges destun; os felly, byddwn yn anfon neges destun atoch.
- Os byddwn yn hwyr, byddwn yn eich ffonio neu'n anfon neges destun atoch i roi gwybod ichi.

- Mae'ch diogelwch yn bwysig iawn i ni. Os ydych wedi dewis cyfrinair, byddwn yn ei ddefnyddio pan fyddwn yn cyrraedd, a bydd gennym sawl ffordd i brofi pwy ydym, fel cerdyn sy'n dangos rhif ffôn i'w ffonio i wirio pwy ydym, a bathodynau adnabod. Ni fydd ein staff byth yn mynd i mewn i'ch cartref hyd nes eich bod yn fodlon mai nhw yw pwy maent yn dweud yr ydynt.
- Byddwn yn cael gwared ar y pecynnu os ydych am inni wneud hynny.

Bydd ein holl osodwyr a'n dosbarthwyr:

- wedi bod yn destun gwiriadau'r Swyddfa Cofnodion Troseddol (CRB); ac
- yn gwisgo ffurfwisg hawdd i'w hadnabod.

Bydd ein gosodwyr hefyd:

- bob amser yn parchu eich cartref wrth osod cyfarpar ac yn ceisio rhoi popeth i gadw yn ei le iawn; ac
- yn cael eu dewis am eu sgiliau technegol a'u cwrteisi.

Gallwch ddisgwyl inni:

- eich rhybuddio os bydd angen inni symud dodrefn ac esbonio pam;
- dweud wrthyh os bydd angen inni adael yr ystafell a pham;
- esbonio wrthyh beth rydym yn ei wneud bob amser ac esbonio'r broses wrthyh wrth inni weithio;
- bod yn effeithlon ac yn wybodus, ond hefyd yn amyneddgar wrth ateb eich cwestiynau;
- cadw lleoedd cerdded yn glir a dweud wrthyh lle mae pethau wrth inni weithio; a
- bod yn gyfeillgar a pharchus bob amser.

Sut gallwch chi ein helpu

- Rydym am wneud y Newid i Ddigidol yn hawdd ichi. Os ydym yn gwneud rhywbeth o'i le, rhowch wybod inni fel ein bod yn gallu cywiro hyn.
- Os ydych eisiau inni adael eich cartref yn ystod ein hymweliad am ryw reswm, byddwn yn gwneud hynny os gofynnwch inni, ond rydym yn gobeithio na fydd angen gwneud hyn.
- Os oes gennych bryderon ynglŷn â gosodwr yn ymweld â'ch cartref pan rydych ar eich pen eich hun, dywedwch wrthym. Efallai y byddwn yn gallu trefnu i rywun fod gyda chi.
- Os byddwch yn methu'ch apwyntiad oherwydd eich bod oddi cartref am ryw reswm, ffoniwch ni pan fyddwch yn dod yn ôl a gallwn drefnu amser arall ar eich cyfer.

2dd Beth os oes gennyf fwy o gwestiynau?

Ein hymrwymiad i chi

Cymorth ar ôl inni ddosbarthu neu osod eich cyfarpar

- Byddwch yn gallu cysylltu â ni unrhyw adeg yn ystod y newid i ddigidol yn eich ardal a hyd at 12 mis wedi hynny. (Gwelwch y clawr cefn am fanylion cyswllt.) Byddwn yn fodlon ateb eich cwestiynau am y Cynllun Cymorth a'r cyfarpar rydym yn ei ddarparu, ac yn ymweld â chi eto os bydd angen.
- Ar ôl inni osod neu ddosbarthu'r cyfarpar, efallai y bydd angen i nifer fach o bobl siarad â rhywun wyneb-yn-wyneb. Os yw hyn yn berthnasol i chi, efallai y gallwn ni anfon rhywun i ateb eich cwestiynau. Ffoniwch ni i weld a yw'r gwasanaeth hwn ar gael.

- Os yw'ch cyfarpar trwy'r Cynllun Cymorth yn ddiffygiol, byddwn yn anfon gosodwr i'w atgyweirio, ei amnewid neu ei ailosod os yw o fewn y cyfnod gwarant 12 mis.

Sut gallwch chi ein helpu

- **Peidiwch** â cheisio atgyweirio neu addasu eich erial neu ddysgl lloeren ar eich pen eich hun, neu gofyn i unrhyw ffrindiau neu berthnasau wneud hynny.

3 Profiad y cwsmer

3a Sut gallaf gysylltu â'r Cynllun Cymorth?

Ein hymrwymiad i chi

Y ganolfan gyswllt

- Mae gennym amseroedd agor hirach i fod yn gyfleus i chi. Bydd ein horiau arferol rhwng 8am a 9pm, bob dydd ac eithrio gwyliau cyhoeddus.
- Oni bai ein bod yn cael nifer annisgwyl o alwadau, bydd person, ac nid peiriant, yn ateb eich galwad yn ystod ein hamseroedd agor.
- Bydd ein staff ar gael i'ch helpu â chwestiynau ynglŷn â chyfarpar digidol a'r Cynllun Cymorth.
- Bydd holl staff y ganolfan gyswllt yn destun gwiriad y Swyddfa Cofnodion Troseddol.

Gallwch ddefnyddio'r ffyrdd a ganlyn i gysylltu â ni

- Rhadffon: 0800 40 85 904
- Trwy'r post: Freepost, Switchover Help Scheme
- Ffôn Testun (minicom): 0800 40 85 936
- E-bost: info@helpscheme.co.uk
- Gwefan: helpscheme.co.uk

Gallwn ddarparu gwybodaeth mewn sawl iaith arall, ond bydd yr union restr yn dibynnu ar ba ardal rydych yn byw ynddi. Gofynnwch pa ieithoedd sydd ar gael yn eich ardal chi.

Gallwch gael mwy o wybodaeth am deledu digidol, y Newid i Ddigidol a'r Cynllun Cymorth ar y gwefannau a ganlyn.

- Cynllun Cymorth Newid i Ddigidol:
(helpscheme.co.uk)
(digitaltelevision.gov.uk/publications/pub_dighelpscheme_cm7523.html)
- Digital UK (digitaluk.co.uk)
- Digital Television (digitaltelevision.gov.uk)
- Ofcom (ofcom.org.uk)

3b Beth os nad ydw i'n fodlon â'r gwasanaeth?

Ein hymrwymiad i chi

- Gallwch ddweud wrthym beth yw'ch barn ar unrhyw ran o'n gwasanaeth.

- Os ydych yn anghytuno â ni ynglŷn â'ch cymhwysedd ar gyfer y Cynllun Cymorth, cysylltwch â'r ganolfan gyswllt yn rhad ac am ddim ar **0800 40 85 904**. Os ydych yn dal i fod yn anfodlon, gallwch ffonio yn ôl i ofyn am apêl.
- Byddwn yn ymateb i'r holl geisiadau am adolygiadau ac apeliadau, ac yn ymateb i'w canlyniadau, cyn gynted â phosibl.
- Os bydd pethau'n mynd o chwith, neu os oes gennych unrhyw broblemau, gallwch gysylltu â ni a bydd rhywun yn eich helpu.
- Byddwn yn gofyn am eich adborth mewn amrywiaeth o ffyrdd a byddwch yn gallu dewis sut i wneud sylwadau am ein gwasanaeth.

Sut gallwch chi ein helpu

- Defnyddiwch un o'r dulliau sy'n cael eu cynnig gennym i roi eich adborth inni a rhoi gwybod inni sut hwyl rydym yn ei gael ar bethau.

3c Diogelu'ch gwybodaeth bersonol

Ein hymrwymiad i chi

- Byddwn yn defnyddio eich gwybodaeth bersonol at ddibenion y Cynllun Cymorth yn unig.
- Byddwn yn ofalus iawn i gadw unrhyw wybodaeth a rowch inni'n gyfrinachol.
- Byddwn yn cael gwared â'ch manylion yn ddiogel cyn gynted ag sy'n ymarferol bosibl ar ôl y Newid i Ddigidol, neu ar ôl ichi ddweud wrthym nad ydych am gael cymorth oddi wrthym.
- Os bydd ffrind neu berthynas yn eich helpu â'r Cynllun Cymorth, byddwn yn casglu ac yn defnyddio manylion personol y sawl hwnnw yn yr un modd ag y disgrifir uchod.

Atodiad 1: monitro ein perfformiad ein hunain

Ein hymrwymiad i chi

Mae'n bwysig bod y Cynllun Cymorth yn cyflenwi gwasanaeth sy'n diwallu eich anghenion chi.

Bydd y cynllun hwn yn llwyddiant:

- os ydych yn derbyn cyfarpar Cynllun Cymorth y gallwch ei ddefnyddio, ac sy'n ystyried eich anghenion o ran hygyrchedd;
- os ydych chi (neu'ch cynrychiolydd) yn gwybod lle i gael cymorth;
- os yw'n hawdd ichi gael gwybodaeth am y Cynllun Cymorth mewn fformatau priodol;
- os ydych yn cael eich trin ag urddas, parch a dealltwriaeth bob amser;
- os ydych yn gallu deall yr arddangosiadau a'r wybodaeth a roddwn ichi; ac
- os ydych yn gallu defnyddio'ch teledu i wylio **BBC 1, BBC 2, ITV 1, Channel 4, FIVE** erbyn diwedd y newid i ddigidol, ac yn gallu cael **testun digidol**.

Mesur ein perfformiad

Byddwn yn monitro ein perfformiad yn barhaus trwy ei gymharu â'r Cod Safonau Gwasanaeth hwn.

Bydd y ffyrdd y byddwn yn mesur ein perfformiad yn cynnwys:

- edrych ar ba mor gyflym mae gwybodaeth oddi wrthym yn eich cyrraedd ar ôl ichi wneud cais;
- eich caniatáu i gysylltu â ni gyda chyn lleied o oedi â phosibl, waeth sut ydych yn dewis cysylltu â ni;
- ateb ceisiadau am gymorth trwy'r post cyn pen pythefnos;
- ateb negeseuon e-bost cyn pen wythnos;
- gosod cyfarpar mewn un ymweliad lle bo'n bosibl; ac
- edrych ar ba mor fodlon ydych chi â'r Cynllun Cymorth. Bydd sefydliadau eraill yn mesur ein perfformiad hefyd.
- Bydd Ymddiriedolaeth y BBC yn sicrhau bod y Cynllun Cymorth yn cael ei reoli i ddarparu gwerth am arian ar ran talwyr ffioedd trwydded.
- Bydd Ymddiriedolaeth y BBC yn cyhoeddi adroddiadau ar gynnydd bob blwyddyn.
- Gwahoddir y Swyddfa Archwilio Genedlaethol i adolygu p'un a ydym yn darparu gwerth am arian ai peidio, o leiaf bob dwy flynedd.

Atodiad 2: ein polisi diogelu data

- 1 Byddwn yn casglu ac yn defnyddio eich manylion personol er mwyn darparu cymorth ichi dan y Cynllun Cymorth Newid i Ddigidol yn unig.
- 2 Mae'n bosibl y bydd y manylion rydym yn eu casglu a'u defnyddio'n ymwneud â materion personol (er enghraifft, os ydych wedi'ch cofrestru'n ddall) os oes angen hyn i'n helpu i redeg y Cynllun Cymorth.
- 3 Ni fyddwn yn rhoi eich manylion personol i berson neu gwmni oni bai bod angen gwneud hynny ichi gael cymorth dan y Cynllun Cymorth. Os ydych yn dewis cael eich cyfarpar teledu digidol ac unrhyw wasanaethau tanysgrifio oddi wrth gyflenwr arall nad yw dan yr opsiwn safonol, byddwn yn rhoi eich enw, eich cyfeiriad ac unrhyw wybodaeth berthnasol arall iddynt. Bydd y cyflenwr arall yn dweud wrthyf sut bydd yn defnyddio'ch manylion. Ni fyddwn yn datgelu eich manylion personol dan unrhyw amgylchiadau eraill heb ofyn am eich caniatâd yn gyntaf.
- 4 Byddwn yn cael gwared â'ch manylion cyswllt yn ddiogel cyn gynted ag sy'n ymarferol bosibl ar ôl inni ddarparu'r holl wasanaethau neu ar ôl ichi ddweud wrthym nad ydych am gael cymorth oddi wrth y Cynllun Cymorth.
- 5 Os ydych yn gofyn i ffrind neu berthynas i'ch helpu â'r Cynllun Cymorth, byddwn yn casglu ac yn defnyddio manylion personol y sawl hwnnw yn yr un modd ag y disgrifir isod. Gwnewch yn siŵr bod eich ffrind neu berthynas yn ymwybodol o hyn.

Cysylltwch â ni

I gael mwy o gymorth neu wybodaeth:



Ffoniwch ni yn rhad ac am ddim ar **0800 40 85 904**. Mae llinellau ar agor rhwng 8am a 9pm, saith diwrnod yr wythnos. Mae'n bosibl y codir am alwadau o ffonau symudol, gan ddibynnu ar eich darparwr rhwydwaith. Gall y rheini sy'n defnyddio ffôn testun ein ffonio yn rhad ac am ddim ar **0800 40 85 936**



Ewch i helpscheme.co.uk



E-bostiwch ni: info@helpscheme.co.uk



Anfonwch neges destun i **80002**



Ysgrifennwch atom: **Freepost,
Switchover Help Scheme**



Anfonwch ffacs atom: **0800 40 86 045**

Mae'r Cynllun Cymorth Newid i Ddigidol yn cael ei redeg gan y BBC dan gytundeb â Llywodraeth y DU, i helpu pobl hŷn a phobl anabl i newid i deledu digidol.

Rheolir y Cynllun Cymorth Newid i Ddigidol gan eaga plc ar ran DSHS Limited. Eaga House, Archbold Terrace, Newcastle upon Tyne, NE2 1DB. Rhif cofrestru cwmni 3858865.