**Teleofal Caerdydd**

**Rhestr Gwirio Gosodiadau / Copi Swyddfa**

Rydym yn darparu gwybodaeth ysgrifenedig am yr offer a byddwn yn esbonio a / neu'n dangos y canlynol fel y bo'n briodol

1. Sut mae'r offer yn gweithio
2. Rôl y Ganolfan Reoli
3. Peryglon datgysylltu'r offer
4. Y mesurau a gymerwyd i amddiffyn data a phreifatrwydd y defnyddiwr
5. Y broses ar gyfer rhoi gwybod am newidiadau i wybodaeth bersonol
6. Y gweithdrefnau ar gyfer adrodd am namau.
7. Sut y gallai newidiadau i'r system ffôn effeithio ar yr offer
8. Y polisi ar gyfer galwadau nad ydynt yn rhai brys a galwadau sicrwydd
9. Sut all y defnyddiwr gael mynediad at ei wybodaeth
10. Cwestiynau Cyffredin
11. Bydd yr holl wybodaeth a ddarperir yn cael ei chadw yn gwbl gyfrinachol a'i defnyddio at ddibenion y gwasanaeth yn unig. Bydd y cleient yn rhoi caniatâd i wybodaeth gael ei rhannu ag asiantaethau eraill er mwyn diogelu ei iechyd, ei ddiogelwch a'i les.
12. Mae methiant prif gyflenwad yn digwydd pan fydd y canlynol yn digwydd:
* Mae'r cwsmer wedi diffodd y plwg yn ddamweiniol;
* Mae'r plwg wedi'i dynnu o'r switsh pŵer;
* Colli pŵer yn yr eiddo (h.y. toriad pŵer, trydan wedi tripio);

Os bydd hyn yn digwydd, bydd y tîm yn cysylltu â chi a/neu'ch perthynas agosaf ar yr adeg y daw'r rhybudd i law. Gallai hyn fod ar unrhyw adeg o'r dydd neu'r nos.

Eglurwch a dangoswch:

* Unrhyw ofynion newid batri
* Diben a rheolaethau'r offer
* Amgylchiadau a allai rwystro neu ddiraddio gweithrediad unrhyw ran o'r cyfarpar.
* Cyfrifoldeb defnyddwyr o ran difrod a dychwelyd yn ddiogel.
* Unrhyw offer y gellir ei ddefnyddio'n ddiogel yn y bath neu'r gawod.
* Ystod weithredu'r offer, gan gynnwys pwynt pellaf yr ardd.
* Cofnodir pob galwad sy'n gysylltiedig â Theleofal at ddiben hyfforddi a monitro.

Llofnod Gosodwr \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Dyddiad: \_\_\_\_\_\_

Llofnod Cleient \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Dyddiad: \_\_\_\_\_\_

**Cytundeb wedi'i Lofnodi / Copi Swyddfa Teleofal Caerdydd**

***Drwy lofnodi'r cytundeb hwn, rwyf / rydym wedi derbyn copi o'r cytundeb ac yn cytuno i Teleofal Caerdydd Cyngor Caerdydd ddarparu'r gwasanaethau fel y cytunwyd. Daw'r cytundeb hwn i rym ac mae'n parhau i fod mewn grym oni bai bod Teleofal Caerdydd, neu chi eich hun, yn dymuno ei derfynu fel y cytunwyd yn y Cytundeb uchod***

**Llofnodwyd gan:- \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Printiwch yr Enw:- \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

***Ar ran: - Teleofal Caerdydd***

**Llofnodwyd gan y Defnyddiwr Gwasanaeth:- \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Printiwch yr Enw:- \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Dyddiad:- \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

***Mae'r cytundeb hwn ar gael yn Saesneg, ffoniwch 02920537080 i ofyn am gopi.***

**Mae pob galwad i Teleofal Caerdydd yn cael ei recordio.**

**TELEOFAL CAERDYDD CYNGOR CAERDYDD**

***Dyma'r Cytundeb Telerau ac Amodau ar gyfer Monitro Larymau Gwasgaredig a Systemau Teleofal Teleofal Caerdydd***

1 **DYDDIAD CYCHWYN**

1.1 Bydd y cytundeb hwn yn dechrau ar ..................... ac, yn amodol ar benderfyniad ymlaen llaw, fel y darperir gan y cytundeb hwn, yn parhau hyd nes y caiff ei derfynu gydag o leiaf fis o rybudd ysgrifenedig fel y darperir o hyn ymlaen.

1.2 Darperir y gwasanaeth monitro yn syth o adeg gosod a phrofi'r offer yn llwyddiannus, a chodir y tâl hefyd o'r adeg hon yn seiliedig ar y Lefel Gwasanaeth y cytunwyd arni.

1.3 Bydd y gwasanaeth y cytunwyd arno yn seiliedig ar yr opsiynau canlynol ac yn cynnwys y gyfradd gyfredol ar gyfer pob opsiwn: -

A] Larwm Gwasgaredig, Crogdlws ac Ymateb Symudol. £5.26 yr wythnos

B] Larwm Gwasgaredig, Crogdlws a Chyswllt yn Unig. £2.54 yr wythnos

C] Systemau Teleofal ar gael, Pris Wrth Weithredu. Ffoniwch 029 2053 7080 i gael rhagor o wybodaeth am y dyfeisiau a'r gwasanaeth.

###### ***Mae'r taliadau'n destun adolygiad gan y cyngor a daw unrhyw gynnydd i rym ar ddiwedd cyfnod o fis o leiaf o ddyddiad cyflwyno hysbysiad ysgrifenedig i'r cleient, a roddir yn unol â thelerau ac amodau'r cytundeb hwn.***

Pan fyddwch yn llofnodi gwaelod y cytundeb hwn i ddweud eich bod yn dymuno i Teleofal Caerdydd ddarparu'r gwasanaethau, daw'r cytundeb hwn i rym a bydd yn aros mewn grym oni bai bod Teleofal Caerdydd neu chi’ch hun yn dymuno ei derfynu. Os felly, rhaid rhoi dim llai na 28 diwrnod o rybudd ysgrifenedig i Teleofal Caerdydd neu i chi'ch hun yn ôl yr achos. Yn ogystal â'r hawl honno i derfynu'r cytundeb gall Teleofal Caerdydd hefyd derfynu'r cytundeb os:

Na thelir y ffioedd sy'n daladwy gennych am gyfnod o 14 diwrnod ar ôl y dyddiad y daethant yn ddyledus.

Rydych yn rhoi’r gorau i fyw'n barhaol yn eich cartref.

Rydych yn torri unrhyw un o'r telerau a nodir uchod.

***Dulliau Talu***

Wythnosol am 49 wythnos o'r flwyddyn drwy daliad ar-lein, archeb sefydlog, mewn unrhyw Swyddfa Bost neu drwy anfon siec at Teleofal Caerdydd, 2il Lawr Tŷ Willcox, Rhodfa Dunleavy, Caerdydd, CF11 0BA yn daladwy i Cyngor Dinas Caerdydd.

(Efallai y bydd y cyngor yn adolygu’r costau sy’n daladwy gennych am ddarparu’r gwasanaethau ond bydd yn anfon rhybudd ysgrifenedig atoch 28 diwrnod cyn hynny gan nodi’r dyddiad y daw’r costau hynny i rym).

1.4 Mae'r opsiwn Ymateb Symudol yn rhoi ymateb gan warden symudol ar adeg o argyfwng, i ymateb i alwad heb unrhyw ymateb gan y cleient, a phan fydd y Gweithredwr yn ystyried bod angen presenoldeb yn eiddo’r cleient am ba reswm bynnag, gan gynnwys rhoi mynediad i'r Gwasanaethau Brys, a allai fod wedi'u galw gan y cleient neu'r gweithredwr. Os bydd y warden symudol neu'r gwasanaethau brys yn cael eu galw i argyfwng a gadarnhawyd, e.e. cwymp, bydd y gweithredwr yn rhoi gwybod i berthynas agosaf y cleient, perthynas agos neu ffrind fel y'i dynodwyd gan gleient yr argyfwng a statws presennol y cleient, e.e. yn dal i fod gartref, yn yr ysbyty ac ati. Os nad yw'r cysylltiadau a roddir yn dymuno derbyn galwad neu os nad ydynt yn dymuno cysylltu â hwy ar adegau penodol o'r dydd, dylent ffonio'r Tîm Gofal Cwsmeriaid ar 02920537080 i optio allan. Gallwch hefyd roi gwybod i'ch Swyddog Cysylltiadau ar adeg ei osod.

1.4.1 Gall Teleofal Caerdydd hefyd gysylltu â'r cleientiaid sy'n cael cysylltiadau os bydd galwad 'dim ymateb' yn dod i law o'r eiddo. Pennir hyn fel galwad lle mae cleient yn actifadu ei larwm ond nid yw'n rhoi unrhyw arwydd cadarnhaol o'r cymorth sydd ei angen arnynt. Os ystyrir gan y gweithredwr y bydd presenoldeb gan warden symudol yn cymryd mwy na 45 munud, yna gwneir galwad i gysylltiadau'r cleient, gan roi gwybod iddynt am y sefyllfa. Os nad yw cleient neu eu cysylltiadau penodol yn dymuno derbyn galwad neu os nad ydynt yn dymuno cysylltu â nhw ar adegau penodol o'r dydd, dylent ffonio'r Tîm Gofal Cwsmeriaid ar 02920537080 i optio allan. Gallwch hefyd roi gwybod i'ch Swyddog Cysylltiadau ar adeg ei osod.

1.4.2 Os oes sefyllfa 'dim ymateb' am gleient Ymateb Symudol, os yw’r warden yn dod o hyd i'r cleient yn cysgu, byddant yn cynnal asesiad deinamig. Os penderfynir bod y cleient yn cysgu ac nad oes angen cymorth arno, yna bydd y warden yn gadael yr eiddo heb ddeffro'r cleient. Os penderfynir bod angen cymorth pellach ar y cleient yna bydd warden yn deffro'r cleient yn ysgafn cyn darparu'r cymorth sydd ei angen.

1.4.3 Gall Teleofal Caerdydd hefyd gysylltu â chysylltiadau di-argyfwng y cleient yn ôl yr angen. Mae enghreifftiau o ba bryd y gwneir galwadau o'r fath yn peri pryder cyffredinol am les, newidiadau yn ymddygiad cleient, bod dirywiad canfyddedig mewn lles yn cael ei ganfod neu ar gais cleient.

1.5 Bydd yr opsiwn Cyswllt yn Unig yn arwain at weithredwr, ar adeg galwad frys, yn cysylltu â pherthnasau, ffrindiau, cymdogion neu’r gwasanaethau brys i ymateb a sicrhau lles y cleient. Os bydd ymateb gan y gwasanaethau brys, bydd y gweithredwr yn ymdrechu i gysylltu â chysylltiadau'r cleient, a roddwyd i Teleofal Caerdydd gan y cleient. Gall Teleofal Caerdydd hefyd gysylltu â chysylltiadau di-argyfwng y cleient yn ôl yr angen.

1.6 Oni cheir ymateb i alwad ar gyfer yr opsiwn Cyswllt yn Unig, ac ni cheir ymateb gan gysylltiadau dynodedig, bydd Teleofal Caerdydd yn galw'r Heddlu, y gallai fod yn ofynnol iddynt ddefnyddio mynediad gorfodol i'r eiddo i wirio lles y cleient, yn amodol ar ddeddfwriaeth diogelu data a hawliau mynediad.

**2 RHWYMEDIGAETHAU'R CYNGOR**

*2*.1 Bydd gosodwr yr offer yn cynghori'r cleient o ran y dull y gallai fod ganddo larwm gwasgaredig oddi tano, a fydd yn cynnwys: - Prynu Preifat, Ariennir gan Grantiau, Ariennir gan y Cyngor, ac Unedau a Roddwyd. Bydd yr offer bob amser yn parhau i fod yn eiddo i'r Cyngor yn llwyr, oni bai bod opsiwn preifat yn cael ei gymryd, ac ni fydd gan y cleient unrhyw hawl na budd yn yr offer ac eithrio Meddiant Tawel a'r hawl i ddefnyddio'r offer yn unol â'r telerau ac amodau a geir yn y cytundeb hwn.

2.2 Mae'r cyngor yn cytuno i osod a chynnal system larwm yn llawn. Bydd y system yn cael ei rhaglennu i Ganolfan Rreoli Teleofal Caerdydd Cyngor Caerdydd a bydd yn cael ei monitro 24 awr y dydd, bob diwrnod o'r flwyddyn. Fodd bynnag, ni fydd y Cyngor yn gyfrifol am fethiant yr offer oherwydd methiant, neu ddiffyg cydnawsedd, cyflenwr llinell y cleient.

2.3 Bydd rhwymedigaethau'r cyngor ar ôl derbyn galwad a dderbynnir drwy'r system larwm gan y cleient, y darperir y gwasanaeth monitro mewn perthynas ag ef, yn cael eu cyfyngu i ymateb i gais i gysylltu â'r Cyswllt priodol, y Gwasanaeth(au) Brys a enwir ar wybodaeth y cleient, yn amodol ar argaeledd unrhyw wasanaeth neu berson o'r fath, neu drwy Ymateb Symudol pe bai'r opsiwn wedi'i gymryd ar yr adeg gosod. Bydd yr holl wybodaeth a ddarperir o dan y cymal hwn yn cael ei chadw yn gwbl gyfrinachol a'i defnyddio at ddibenion y gwasanaeth yn unig. Ymdrinnir ag unrhyw hawliadau am ddifrod a achosir i Gartref neu Gynnwys y Defnyddiwr Gwasanaeth drwy hyn gan Gynrychiolwyr y Cyngor, ac eithrio mynediad gorfodol, yn unol â Pholisïau Yswiriant Cyngor Caerdydd.

2.4 Os derbynnir galwad gan feddiannydd annedd drwy'r system larwm heb unrhyw gais i gysylltu â'r gwasanaethau brys neu unrhyw berson(au) a enwir, bydd rhwymedigaeth y cyngor yn cael ei chyfyngu i gysylltu â'r gwasanaeth brys sydd, yn ôl disgresiwn llwyr y cyngor, yn ymddangos fwyaf priodol, yn amodol ar argaeledd unrhyw wasanaeth o'r fath.

2.5 Cyfrifoldeb y cyngor yw cynghori'r cleient y bydd yr holl alwadau a wneir i ganolfan y Tu Allan i Oriau’r Llinell Fywyd yn cael eu recordio 24 awr y dydd.

2.6 Ni fydd y cyngor yn atebol am unrhyw golledion, hawliadau, galwadau, gweithredoedd, achosion, iawndal, costau neu dreuliau nac unrhyw atebolrwydd arall o ganlyniad i fethiant unrhyw drydydd parti i ymateb yn briodol pan gaiff ei alw allan gan Ganolfan Teleofal Caerdydd.

2.7 Ni fydd y cyngor, mewn unrhyw ffordd, yn atebol am unrhyw golledion, hawliadau, galwadau, gweithredoedd, achosion, iawndal, costau neu dreuliau nac unrhyw atebolrwydd arall sy'n deillio o unrhyw fethiant yn y gwasanaeth monitro am unrhyw achosion sydd y tu hwnt i reolaeth y cyngor yn gyfan gwbl a, heb ragfarnu cyffredinolrwydd yr hyn a ragflaenodd, ni fydd y cyngor yn atebol am unrhyw fethiant yn y gwasanaeth monitro a achosir gan larwm neu o ganlyniad i unrhyw ddiffyg neu fethiant offer teleffoni neu offer larwm brys drwy streiciau, cloi allan neu anghydfodau diwydiannol eraill. Os bydd gwacáu gorfodol neu broblem fawr arall yng nghanolfan ymateb monitro'r cyngor, bydd parhad gwasanaeth yn cael ei gynnal lle bo hynny'n bosibl drwy'r cynllun adfer trychinebau.

2.8 Bydd y cyngor, ar ôl cael gwybod am nam gyda'r system larwm gwasgaredig, yn ymateb o fewn 24 awr neu ar adeg apwyntiad y cytunwyd arno.

2.9 Bydd y cyngor yn cadw unrhyw gofnodion o'ch galwadau ynghyd â recordiad llais o bob galwad, am gyfnod o flwyddyn o leiaf.

2.10 Bydd y cyngor yn gweithredu rhaglen ar gyfer cynnal profion ar offer larwm gwasgaredig drwy gytundeb â'r cleient.

2.11 Bydd y cyngor, pe bai'r angen yn codi os bydd Galwad Larwm Brys, yn cysylltu â'r Heddlu i gael mynediad gorfodol i safle'r cleient, pe bai'r gweithredwr a / neu'r Warden Symudol yn pryderu am les y cleient. Ni fydd hyn yn dirymu opsiwn y cleient o wneud cwyn i'r cyngor drwy weithdrefn gwyno a pholisi'r cyngor sydd ar gael ar gais. Os bydd apwyntiad wedi'i drefnu ymlaen llaw ac nad oes ateb, ni fydd unrhyw ymgais i gael mynediad a bydd cerdyn yn cael ei adael yn gofyn i chi gysylltu â ni i aildrefnu'r apwyntiad.

2.12 Mae'r cyngor yn cadw'r hawl i is-gontractio'r gwaith o osod a darparu'r holl wasanaethau.

2.13 Mae'r cyngor yn cadw'r hawl i amrywio'r cytundebau drwy roi pedair wythnos [28 diwrnod] o rybudd i'r cleient o unrhyw amrywiad a gynigir.

**3 RHWYMEDIGAETHAU'R DEFNYDDIWR GWASANAETH**

3.1 Ar ôl ei osod, bydd y cleient, ar gais staff Teleofal Caerdydd, yn cynnal prawf ar yr offer larwm drwy bwyso botwm y crogdlws unwaith. Bydd y cleient yn gyfrifol am barhau â'r prawf yn fisol, cynnal cysylltiad llinell ffôn sy’n gweithio a sicrhau nad yw unrhyw newidiadau i ffonau, gan gynnwys nifer y ffonau sy'n cael eu defnyddio, band eang neu unrhyw offer deialu awtomataidd yn yr eiddo, yn fwy na’r nifer na’r cyfyngiadau fel y nodir gan gyflenwr y Gwasanaeth Ffôn. Os oes gennych unrhyw amheuaeth, cysylltwch â Teleofal Caerdydd.

3.2 Bydd y cleient yn gwneud yr holl drefniadau angenrheidiol ac yn talu'r holl gostau a ffioedd ar gyfer darparu llinell rhwydwaith ffôn switsh gyhoeddus i'r eiddo.

3.3 Cyfrifoldeb y cleient yw sicrhau bod yr holl wybodaeth angenrheidiol amdano/amdani, i gynnwys newidiadau i gyflyrau meddygol [neu rai newydd], a newidiadau i unrhyw fanylion cyswllt Teuluoedd, Cyfeillion, Meddygon Teulu, unrhyw ddeiliaid eraill o'r annedd ac unrhyw berson(au) eraill y mae'r cyngor yn cysylltu â hwy os bydd argyfwng, yn cael eu hysbysu i'r cyngor ar y ffurflen gwybodaeth cleient. Cyfrifoldeb y cleient yw diweddaru'r wybodaeth hon.

3.4 Cyfrifoldeb y cleient yw sicrhau bod unrhyw bersonau a enwir ar ei ffurflen gwybodaeth cleient neu unrhyw amrywiad ar hynny (ac eithrio meddygon, gwasanaethau cymdeithasol, gan gynnwys Asiantaethau Gofal Cartref (os yn berthnasol)) yn ymwybodol eu bod wedi cael eu henwi felly a'u bod yn cytuno i’w henwau gael eu defnyddio at y diben hwn. Bydd y Defnyddiwr Gwasanaeth hefyd yn gyfrifol am ddarparu allweddi i Ganolfan Reoli Teleofal Caerdydd i'w eiddo gan ganiatáu mynediad rhwydd i Wardeiniaid Symudol [os cymerir yr opsiwn symudol], a hysbysu a chyflenwi allweddi newydd os bydd newid clo / dull mynediad, i gynnwys newidiadau i godau cell allwedd, a hefyd sicrhau bod peryglon a nodwyd yn cael eu dileu er diogelwch gwasanaethau ymateb Teleofal Caerdydd.

3.5 Mae'r cleient yn gyfrifol am hysbysu Canolfan Teleofal Caerdydd pan fydd yn debygol o fod yn absennol o'i gartref am gyfnodau a gynlluniwyd, ac am unrhyw newid mewn amgylchiadau gan gynnwys rhifau cyswllt meddygol, rhifau cyswllt ymatebwyr, a thrwy lofnodi'r cytundeb hwn yn rhoi caniatâd i Brosesu Data, gan gynnwys Recordio Llais, o'r data a gedwir. Mae gan y cleient yr hawl i wneud cais i'r Cyngor, yn unol â pholisi'r Cyngor a chan dalu'r ffi briodol, am fynediad at ddata personol a gedwir amdano.

3.6 Cyfrifoldeb y cleient yw caniatáu i'r cyngor gael mynediad i bob rhan o'r eiddo i brofi, archwilio, trwsio neu adfer yr offer a thalu i’r cyngor gost yr holl ddifrod, colled neu ddinistr a achosir i'r offer, ac eithrio'r hyn sy'n deillio o ôl traul. Os bydd yr opsiwn Ymateb Symudol yn berthnasol, cyfrifoldeb y Defnyddiwr Gwasanaeth yw sicrhau bod mynediad ar gael naill ai drwy ddefnyddio cell allwedd yn yr eiddo, gan roi codau perthnasol i Teleofal Caerdydd, neu drwy gyflenwi allweddi i'w cadw ar Gerbyd Teleofal Caerdydd. Ni fydd Teleofal Caerdydd yn gyfrifol am fethiant allweddi mynediad a roddir nac unrhyw gamau dilynol a allai fod eu hangen i gael mynediad gorfodol, a fydd yn cael eu cymryd gan yr Heddlu yn unig, gan arwain at ddifrod i'r eiddo. Ni fydd Teleofal Caerdydd yn cael eu dal yn gyfrifol am unrhyw oedi wrth weinyddu cymorth cyntaf neu gamau eraill oherwydd methiant allweddi neu fethiant i gael mynediad o fewn pum munud i gyrraedd, unwaith eto oherwydd methiant allwedd. Bydd y cleient yn gyfrifol am y difrod a achosir gan fynediad gorfodol ac eithrio pan fo'r eiddo'n perthyn i Gyngor Caerdydd.

3.7 Os yw'r offer larwm gwasgaredig neu unrhyw ran ohono yn cael ei golli, ei ddifrodi neu os oes angen gwasanaeth arno, cyfrifoldeb y cleient yw cynghori staff Teleofal Caerdydd ar unwaith drwy ffonio 029 2053 7080.

3.8 Cyfrifoldeb y cleient yw sicrhau bod yr holl daliadau'n cael eu talu yn unol â thelerau ac amodau'r cytundeb hwn, a gofyn am dderbynneb wrth osod.

3.9 Bydd y cleient yn rhoi caniatâd i wybodaeth gael ei rhannu ag asiantaethau eraill er mwyn diogelu ei iechyd, ei ddiogelwch a'i les.

3.10 Os bydd y cleient yn symud i gyfeiriad arall, ni ellir trosglwyddo'r offer heb ganiatâd ysgrifenedig y cyngor ymlaen llaw.

3.11 “Plug and Play” yw opsiwn hunan-osod Teleofal Caerdydd lle bydd yr offer yn cael ei ddanfon i'r eiddo. Cyfrifoldeb y cleient yw gosod yr offer a ddarparwn gan ddefnyddio'r cyfarwyddiadau gosod a'r llawlyfrau a ddarparwn. Rydym bob amser yn anelu at ddarparu eich offer cyn gynted ag y gallwn. Mewn rhai achosion prin, efallai y bydd angen i ni ddarparu'r nwyddau i chi mewn llwythi ar wahân. Os bydd eich offer wedi'i ddifrodi wrth ei gludo, rhaid i chi roi gwybod i ni o fewn saith diwrnod gwaith i'w danfon. Rhaid i chi hefyd roi gwybod i ni o fewn saith diwrnod os oes elfennau coll i'ch danfoniadau, o gymharu â’r disgwyl. Os cewch unrhyw anawsterau wrth gysylltu'r offer, cysylltwch â'r tîm ar 02920537080 a all drefnu i Swyddog Cysylltiadau fod yn bresennol. Bydd ffi gosod o £35 yn gymwys. Heb ragfarn, ni fydd Teleofal Caerdydd yn atebol am unrhyw gostau, hawliadau, galwadau, treuliau a rhwymedigaethau am ddifrod i'ch eiddo o'r hunanosodiad. Nid ydym ychwaith yn atebol am unrhyw golled ganlyniadol mewn cysylltiad â'r offer y gallwn ei gyflenwi neu ei osod.

**4 TERFYNU'R GWASANAETH**

4.1 Cyfrifoldeb y cleient yw defnyddio'r gwasanaeth yn gyfrifol. Pan fo'r gwasanaeth yn destun camdriniaeth neu ddefnydd amhriodol, gall y cyngor roi hysbysiad i'r cleient i derfynu'r cytundeb. Bydd y cyfnod yn cael ei bennu gan y math o gamdriniaeth a gall amrywio o ar unwaith i uchafswm o 28 diwrnod o rybudd, sydd, pan ddaw i ben, yn arwain at derfynu a rhwymedigaethau'r cyngor oddi tano yn dod i ben, ond heb ragfarnu atebolrwydd y cleient mewn perthynas ag unrhyw achos o dorri'r cytundeb

4.2 Gall y cleient derfynu'r cytundeb ar unrhyw adeg, neu ofyn am amrywiad iddo, drwy roi 28 diwrnod o rybudd ysgrifenedig i'r cyngor.

4.3 Caiff y cyngor derfynu'r cytundeb hwn ar unrhyw adeg drwy gyflwyno un mis o rybudd i'r cleient, ac eithrio pan fo'r ffioedd sy'n daladwy yn parhau heb eu talu, lle y caiff y cyngor, os yw'r ffioedd sy'n daladwy o dan y cytundeb hwn neu unrhyw ran ohono yn parhau heb eu talu ar y dyddiad dyledus, roi 14 diwrnod o rybudd i'r cleient derfynu'r cytundeb oni thelir y ffioedd cyn i hysbysiad o'r fath ddod i ben. Bydd y cytundeb yn dod i ben a bydd rhwymedigaethau'r cyngor oddi tano yn dod i ben ond heb ragfarnu atebolrwydd y cleient mewn perthynas ag unrhyw achos o dorri'r cytundeb.

4.4 Os bydd y cleient yn achosi neu'n caniatáu i'r offer neu unrhyw ran ohono gael ei symud o annedd y cleient heb gydsyniad y cyngor, bydd y cytundeb yn dod i ben ar unwaith ond heb ragfarnu atebolrwydd y cleient mewn perthynas â thoriad o'r fath neu unrhyw achos o dorri'r cytundeb.

4.5 Ar ôl terfynu'r cytundeb, bydd gan y cyngor yr hawl i gymryd ei holl offer a chyfarpar a allai fod wedi'u gosod ganddo yn neu ar annedd y cleient. Bydd methu â dychwelyd yr offer yn golygu y bydd y cyngor yn cymryd camau i adennill costau ar gyfer prynu offer newydd.

4.6 Gwneir trefniadau i'r offer larwm drwy ddychwelyd drwy'r post neu gan gynrychiolydd o Teleofal Caerdydd. Fel arall, gall y cleient, neu ei asiant, ddychwelyd yr offer larwm i Ganolfan Reoli Teleofal Caerdydd; bydd derbynneb yn cael ei rhoi pan fydd yr offer larwm yn cael ei ddychwelyd.

4.7 Amrywio Gwasanaeth: sylwer, mae gan y Defnyddiwr Gwasanaeth hawl i amrywio'r cytundeb hwn drwy gysylltu â Teleofal Caerdydd a diwygio'r Gwasanaeth yn ôl yr angen, e.e. newid o opsiwn Gwasanaeth Cyswllt yn Unig i Opsiwn Gwasanaeth Ymateb Symudol ar unrhyw adeg.

**Dylid anfon unrhyw hysbysiad neu ohebiaeth sydd i'w cyflwyno i'r cyngor mewn perthynas â Teleofal Caerdydd at: -**

**Cyngor Caerdydd**

**Teleofal Caerdydd**

**2il Lawr**

**Tŷ Willcox**

**Rhodfa Dunleavy**

**Bae Caerdydd**

**CF11 0BA**

**Ar gyfer pob Ymholiad Cyffredinol ffoniwch Teleofal Caerdydd ar 029 2053 7080.**

**Caiff pob galwad ei recordio.**

**Cytundeb Teleofal Caerdydd / Copi Cleient**

***Drwy lofnodi'r cytundeb hwn, rwyf / rydym wedi derbyn copi o'r cytundeb ac yn cytuno i Teleofal Caerdydd Cyngor Caerdydd ddarparu'r gwasanaethau fel y cytunwyd. Daw'r cytundeb hwn i rym ac mae'n parhau i fod mewn grym oni bai bod Teleofal Caerdydd, neu chi eich hun, yn dymuno ei derfynu fel y cytunwyd yn y Cytundeb uchod***

**Llofnodwyd gan:- \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Printiwch yr Enw:- \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

***Ar ran: - Teleofal Caerdydd***

**Llofnodwyd gan y Defnyddiwr Gwasanaeth:- \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Printiwch yr Enw:- \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Dyddiad:- \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

***Mae'r cytundeb hwn ar gael yn Saesneg, ffoniwch 02920537080 i ofyn am gopi.***

**Caiff pob galwad i Teleofal Caerdydd ei recordio.**

**Teleofal Caerdydd**

**Rhestr Gwirio Gosodiadau / Copi Swyddfa**

Rydym yn darparu gwybodaeth ysgrifenedig am yr offer a byddwn yn esbonio a / neu'n dangos y canlynol fel y bo'n briodol

1. Sut mae'r offer yn gweithio
2. Rôl y Ganolfan Reoli
3. Peryglon datgysylltu'r offer
4. Y mesurau a gymerwyd i amddiffyn data a phreifatrwydd y defnyddiwr
5. Y broses ar gyfer rhoi gwybod am newidiadau i wybodaeth bersonol
6. Y gweithdrefnau ar gyfer adrodd am namau.
7. Sut y gallai newidiadau i'r system ffôn effeithio ar yr offer
8. Y polisi ar gyfer galwadau nad ydynt yn rhai brys a galwadau sicrwydd
9. Sut all y defnyddiwr gael mynediad at ei wybodaeth
10. Cwestiynau Cyffredin
11. Bydd yr holl wybodaeth a ddarperir yn cael ei chadw yn gwbl gyfrinachol a'i defnyddio at ddibenion y gwasanaeth yn unig. Bydd y cleient yn rhoi caniatâd i wybodaeth gael ei rhannu ag asiantaethau eraill er mwyn diogelu ei iechyd, ei ddiogelwch a'i les.
12. Mae methiant prif gyflenwad yn digwydd pan fydd y canlynol yn digwydd:
* Mae'r cwsmer wedi diffodd y plwg yn ddamweiniol;
* Mae'r plwg wedi'i dynnu o'r switsh pŵer;
* Colli pŵer yn yr eiddo (h.y. toriad pŵer, trydan wedi tripio);

Os bydd hyn yn digwydd, bydd y tîm yn cysylltu â chi a/neu'ch perthynas agosaf ar yr adeg y daw'r rhybudd i law. Gallai hyn fod ar unrhyw adeg o'r dydd neu'r nos.

Eglurwch a dangoswch:

* Unrhyw ofynion newid batri
* Diben a rheolaethau'r offer
* Amgylchiadau a allai rwystro neu ddiraddio gweithrediad unrhyw ran o'r cyfarpar.
* Cyfrifoldeb defnyddwyr o ran difrod a dychwelyd yn ddiogel.
* Unrhyw offer y gellir ei ddefnyddio'n ddiogel yn y bath neu'r gawod.
* Ystod weithredu'r offer, gan gynnwys pwynt pellaf yr ardd.
* Cofnodir pob galwad sy'n gysylltiedig â Theleofal at ddiben hyfforddi a monitro.

Llofnod Gosodwr \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Dyddiad: \_\_\_\_\_\_

Llofnod Cleient \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Dyddiad: \_\_\_\_\_\_

Dylid gadael y copi hwn gyda’r cleient a’i sganio gan y gosodwr er mwyn cael cofnod.