

Cyfeirnod OEA:



Ffurflen Gwynion OEA

Mae angen ichi gwblhau'r ffurflen hon os ydych yn dymuno i Ombudsmon Gwerthwyr Eiddo ystyried eich cwyn.

- Cofiwch – rhaid ichi fod wedi cwyno wrth y Gwerthwr Eiddo'n GYNTAF ac oni bai fod y gwerthwr eiddo wedi methu â delio â'ch cwyn, dylech fod wedi cael llythyr safbwynt terfynol gan y gwerthwr eiddo.
- NID YW'R Ombudsmon ond yn gallu delio â'r cwynion hynny yr ydych EISOES wedi'u rhoi i'r gwerthwr eiddo.
- Os bydd arnoch angen cymorth i gwblhau'r ffurflen hon, darllenwch y "Cynghorion" ar y dudalen olaf. Fel arall, ffoniwch ni ar 01722 333306 a chymryd dewis 1 a gwnawn ein gorau i roi arweiniad i chi.
- Os oes arnoch angen unrhyw wybodaeth neu gopi o'r ffurflen hon mewn fformat gwahanol, ee Braille, print bras neu iaith arall, rhowch wybod i ni.
- Os oes gennych angen penodol o ran y modd y mae angen i ni gyfathrebu â chi, rhowch wybod i ni a gwnawn ein gorau i helpu, yn ôl eich anghenion.

Gallwch LAWRLWYTHO'R ffurflen gwynion hon o'n gwefan yn www.oea.co.uk

Rhan 1 Eich manylion

Enw cyntaf:			
Cyfenw:		Teitl:	
Cyfeiriad ar gyfer gohebu (gan gynnwys y cod post):			
Gwaith:			
Rhif ffôn yn ystod y dydd:			
Rhif ffôn symudol:			
Rhif ffôn eich cartref:			
E-bost:			

Rwy'n ei chwblhau fel (ticiwch y blwch perthnasol):

Gwerthwr llwyddiannus:- (hy wedi cwblhau gwerthu)		Prynwr llwyddiannus:- (hy wedi cwblhau prynu)	
Darpar werthwr:- (hy heb gwblhau gwerthu)		Darpar brynwr:- (hy heb gwblhau prynu)	

Rhan 2 Y gwerthwr eiddo a'r eiddo dan sylw

Enw a chyfeiriad cangen y Gwerthwr Eiddo	
Cyfeiriad yr eiddo sydd dan sylw	

Rhan 3 Beth y mae angen i ni ei wybod

	Y	N
<p>1. GWEITHDREFN DRAFOD CWYNION: A ydych wedi gwneud cwyn drwy broses drafod cwynion fewnol y gwerthwr eiddo?</p> <p>Os YDYCH, dylech gwblhau'r ffurflen hon gan roi'r holl fanylion perthnasol.</p> <p>Os NAD YDYCH, rhaid i chi wneud hynny a rhoi cyfle i'r gwerthwr eiddo roi sylw i'ch cwyn cyn mynd ymlaen i'w hatgyfeirio i ni. Os bydd y gwerthwr eiddo'n anwybyddu'ch cwyn dro ar ôl tro neu'n methu â rhoi sylw iddi o fewn cyfnod rhesymol, cysylltwch â swyddfa'r Ombwdsmon a rhown gymorth i chi symud ymlaen â'ch cwyn.</p>		
<p>2. YMATEB: A ydych wedi cael ymateb gan y gwerthwr eiddo?</p> <p>Os YDYCH, beth yw dyddiad llythyr safbwynt terfynol y gwerthwr eiddo?</p> <p>Os YDYCH a bod y gwerthwr eiddo'n dal i ystyried eich cwyn, arhoswch nes bydd y broses hon wedi dod i ben cyn atgyfeirio'ch cwyn i ni. Os yw'r gwerthwr eiddo wedi bod yn delio â'ch cwyn am 8 wythnos a bod y mater heb ei ddatrys o hyd, cewch atgyfeirio'ch cwyn i ni er hynny.</p> <p>Os NAD YDYCH, mae angen ichi gwblhau gweithdrefn drafod cwynion fewnol y gwerthwr eiddo a gofyn am ei lythyr safbwynt terfynol.</p>		
<p>3. OS YDYCH YN WERTHW: A ydych wedi talu ffi gomisiwn y gwerthwr eiddo?</p> <p>Os ydych wedi talu rhan ohoni, faint? £.....</p>		
<p>4. CYNNIG EWYLLYS DA: A yw'r gwerthwr eiddo wedi gwneud cynnig o'r fath?</p> <p>Os YDYW, faint oedd y cynnig? £.....</p> <p>A wnaethoch dderbyn y cynnig? Os ydych wedi derbyn y cynnig gan setlo'r anghydfod yn llawn a therfynol, ni all yr Ombwdsmon edrych ar eich cwyn(ion).</p>		
<p>5. A YW'R ANGHYDFOD WEDI'I GYFEIRIO I UNRHYW GORFF ARALL? Os YDYW, enwch y corff a darparwch y dogfennau perthnasol, er enghraifft:</p>		
Llys Barn		
Y Swyddfa Masnachu Teg		
Safonau Masnach		
NAEA, RICS		
Arall		

Rhan 4 Y Cwynion penodol sydd gennyf yn erbyn y gwerthwr eiddo yw:

Nodwch yn union bob math gwahanol o gŵyn sydd gennych. PEIDIWCH â rhoi "Gwelwch y papurau sydd wedi'u hatodi" neu rywbeth tebyg. Bydd o gymorth i'r Ombwdsmon os eglurwch eich cwynion yn erbyn y gwerthwr eiddo mor glir ag sy'n bosibl, er enghraifft: methu â phennu cymhwysedd ariannol y prynwr, dim diweddariadau rheolaidd, diffygion wrth farchnata – rhoi'r eiddo ar y rhyngwyd cyn cadarnhau'r manylion gwerthu gan y gwerthwr, prisiau'r eiddo'n rhy isel neu'n rhy uchel, y modd y mae gwerthwr eiddo wedi trafod y gŵyn.

1.

2.

3.

4.

5.

(Os oes arnoch angen mwy o le, defnyddiwch ddalen ar wahân a'i hatodi i'r ffurflen hon)

- DS**
1. Nid yw'r Ombwdsmon ond yn gallu delio â chwynion yr ydych wedi'u rhoi i'r gwerthwr eiddo eisoes.
 2. Dylid cynnwys y manylion a'r dystiolaeth ategol yn Rhannau 5 a 6.

Rhan 5 Rwyf yn darparu'r dystiolaeth ategol sy'n dilyn:

Atodwch a rhestrwch yr holl ohebiaeth a/neu ddogfennau a anfonwyd rhyngoch chi a'r gwerthwr eiddo sydd yn eich barn chi'n ategu'ch cwyn.

Rhan 6 Braslun o Hanes y Gŵyn sydd gennyf

Rhowch grynodedb byr o'r dyddiadau allweddol sy'n berthnasol gyda dyddiadau'r deliad neu'r anghydfod rhyngoch a'r gwerthwr eiddo.

Os ydych yn werthwr (neu'n ddarpar werthwr), efallai y byddwch yn dymuno cynnwys rhai neu'r cwbl o'r canlynol fel y maent yn berthnasol:

- Y broses brisio.
- Cytundeb y gwerthwr eiddo.
- Manylion gwerthu.
- Marchnata'r eiddo.
- Byrddau Ar Werth.
- Cynigion a dderbyniwyd/wrthodwyd.
- Cyfathrebiadau â'r gwerthwr eiddo.
- Cyfnewid a chwblhau.
- Derbyn anfoneb y comisiwn.
- Problemau – y broses gwyno.
- Cwblhau'r broses gwyno (ei lythyr safbwynt terfynol wedi'i atodi).

Os ydych yn brynwr (neu'n ddarpar brynwr), efallai y byddwch yn dymuno cynnwys rhai neu'r cwbl o'r canlynol fel y maent yn berthnasol:

- Y cynnig a wnaed – a dderbyniwyd.
- Cynigion a drafodwyd yn foddhaol.
- Cyfathrebiadau â'r gwerthwr eiddo.
- Cyfnewid a chwblhau.
- Problemau – y broses gwyno.
- Cwblhau'r broses gwyno (ei lythyr safbwynt terfynol wedi'i atodi).

Dyma'ch cyfle chi i roi'ch ochr chi o'r hyn a ddigwyddodd ac egluro pam yr ydych wedi gwneud cwyn. Er mwyn eich helpu, mae rhai o'r camau gweithredu y gallech ddymuno cyfeirio atynt (un ai fel gwerthwr neu brynwr) wedi'u dangos ar y chwith. Nodwch y manylion mor union ag y gallwch (ee dyddiadau, amseroedd, enwau).

Cewch deipio neu ysgrifennu hyn ar ddalen ar wahân os byddai'n well gennyh.

Rhan 7 Byddwn yn hoffi i'r gwerthwr eiddo:

Dywedwch wrthym beth rydych yn credu y dylai'r gwerthwr eiddo ei wneud i unioni pethau.

Rhan 8 Caniatâd gennych chi inni fynd ymlaen

Byddwn yn hoffi i'r Ombwdsmon Gwerthwyr Eiddo ystyried fy nghwyn. Rwyf yn deall y canlynol:

- Caiff yr Ombwdsmon ystyried unrhyw fanylion personol yr wyf yn eu cyflwyno i Swyddfa'r OEA yng nghyd-destun fy nghwyn er mwyn delio â hi'n effeithlon.
- Gallai fod angen ichi gyfnewid gwybodaeth am fy nghwyn â chyrrff eraill (er enghraifft, i gael gwybod neu gadarnhau ffeithiau pwysig sy'n berthnasol i'm cwyn). Mae hyn yn cynnwys gwybodaeth a roddwyd yn y ffurflen gwynion hon. Mae hefyd yn cynnwys gwybodaeth mewn unrhyw ddogfennau ategol, oni bai fy mod yn dweud yn benodol fel arall.
- Cewch gyhoeddi enghreifftiau o bethau sy'n gallu mynd o chwith, ar sail achosion gwirioneddol, ond byddwch bob amser yn parchu fy mhreifatrwydd ac yn cadw fy ngwybodaeth bersonol yn gyfrinachol.
- Gellir cadw gwybodaeth a ddefnyddiwyd wrth ystyried fy nghwyn ar gyfer dadansoddiadau ystadegol, at ddibenion hyfforddiant mewnol, fel ffynhonnell cynseiliau, neu i helpu i ymchwilio i gwynion yn y dyfodol.
- Rydych yn trafod cwynion mewn modd gwahanol i lysoedd, heb fynnu bod pobl yn dod i wrandawiadau'n bersonol, ond drwy ddatrys anghydfodau drwy ohebu, oni bai fod cais penodol am wrandawriad llafar.

Rwyf yn awdurdodi'r Gwerthwr Eiddo yr wyf mewn anghydfod ag ef i ryddhau gwybodaeth a dogfennau perthnasol i Swyddfa'r Ombwdsmon Gwerthwyr Eiddo.

Sylwer: Yn achos cyd-werthwyr/cyd-brynwyr, dylai pawb lofnodi isod.

Llofnod

Dyddiad

Llofnod

Dyddiad

Sylwer: Os ydych yn llofnodi ar ran rhywun arall, darparwch ei ganiatâd ysgrifenedig ichi wneud hyn.

Ar ôl cwblhau'r ffurflen hon, dychwelwch hi atom yn:

Ombwdsmon Gwerthwyr Eiddo
Beckett House
4 Bridge Street
Salisbury
Wiltshire
SP1 2LX

Gwiriwch eich bod wedi:

Cynnwys popeth sy'n ategu'ch cwyn.

Amgáu copi o lythyr safbwynt terfynol y Gwerthwr Eiddo.

Amgáu'r holl ddogfennau perthnasol.

Llofnodi Rhan 8 o'r ffurflen hon.

Gwneud copi o'r ffurflen gwynion hon a'r dogfennau ategol, i'w cadw ar gyfer eich cofnodion eich hun.

ANFONIR COPI O'R FFURFLEN HON A'R ATODIADAU AT Y GWERTHWR EIDDO

Cynghorion ar gyfer cyflwyno cwyn i'r Ombwdsmon Gwerthwyr Eiddo

Pan gaiff eich cwyn ei dyrannu i swyddog achos, y cwbl y bydd yn ei wybod amdani fydd beth bynnag sydd yn y ffeil achos. Bydd o'r fantais fwyaf i chi os byddwch yn paratoi'ch cwyn mor ofalus ac mor glir ag y gallwch.

Cyfathrebu â ni

1. Bydd o gymorth mawr i ni ac yn hwyluso pethau'n fawr os defnyddiwch feiro ag inc du ac ysgrifennu'n glir.
2. Os oes modd, lawrlwythwch y ffurflen gwynion o wefan OEA (www.oea.co.uk) fel dogfen Word, teipiwch eich cyflwyniad, argraffwch y ffurflen a'i llofnodi a'i hanfon i'r swyddfa hon gyda'ch dogfennau ategol.
3. Gallwch anfon eich ffurflen atom yn electronig i admin@oea.co.uk Fodd bynnag, bydd angen hefyd inni gael copi ar bapur o'r ffurflen gwynion wedi'i llofnodi gennych chi a'r dogfennau ategol.
4. Os oes arnoch angen unrhyw wybodaeth neu gopi o'r ffurflen hon mewn fformat gwahanol, ee Braille, print bras neu iaith arall, rhowch wybod i ni.
5. Os oes arnoch angen unrhyw gymorth i gwblhau'r ffurflen hon, rhowch wybod i ni a gwnawn ein gorau i roi arweiniad i chi.
6. Os oes gennych angen penodol o ran y modd y mae angen i chi gyfathrebu â ni, neu i ni gyfathrebu â chi, rhowch wybod i ni a gwnawn ein gorau i helpu, yn ôl yr anghenion sydd gennych.

Dywedwch wrthym beth yn union yr ydych yn cwyno amdano

Bydd y swyddog achos yn adolygu'ch cwyn yng ngoleuni'r Cod Ymarfer (os yw hwnnw'n gymwys i'r gwerthwr eiddo yr ydych yn cwyno amdano). Os ydych yn teimlo bod y gwerthwr eiddo ar fai mewn tri maes, ee diffyg cyfathrebu, diogelwch gwael wrth gadw allweddau, methu â gosod bwrdd Ar Werth, dylech eu rhestru fel tri math o gŵyn ar wahân yn Rhan 4 o'r ffurflen gwynion, gan roi manylion ym mhob achos. Os nad yw'r gwerthwr eiddo'n dilyn y Cod Ymarfer yn wirfoddol, bydd yr Ombwdsmon yn cael ei arwain gan yr hyn y mae'n ei ystyried yn deg ac yn rhesymol dan yr holl amgylchiadau, ar sail y dystiolaeth ddogfennol sydd wedi'i darparu gennych chi a'r gwerthwr eiddo.

Rhowch hanes yr achos

Bydd braslun o hanes yr achos gyda'r prif ddogwyddiadau yn eu trefn, yn cynnwys dyddiadau, enwau a digwyddiadau, yn helpu'r swyddog achos i ddeall beth a ddigwyddodd o'ch safbwynt chi.

Cyflwynwch yr holl dystiolaeth a allwch i ategu'ch cwyn

Os oes modd, darparwch yr holl wybodaeth ddogfennol yr ydych yn dibynnu arni i ategu'ch cwyn. Dylai hyn gynnwys yr holl ohebiaeth rhyngoch chi a'r gwerthwr eiddo. Os ydych wedi gwneud cyhuddiad ac nad oes dim dogfennau ategol i gadarnhau beth yr ydych yn ei ddweud, bydd yn anodd iawn i'r swyddog achos ddod i benderfyniad. Nid yw'r swyddog achos yn gallu cymryd tystiolaeth ar lw a chroesholi tystion ar lw. Mewn achosion o'r fath, efallai y byddwch yn dymuno rhoi manylion rhywun a welodd beth a ddigwyddodd.

Rhan 8 o'r ffurflen gwynion

Peidiwch ag anghofio llofnodi'r ffurflen. Mae'n rhoi caniatâd i ni gael ffeil y gwerthwr eiddo o'r deliad a defnyddio'r wybodaeth sydd ynddi i adolygu'ch cwyn. Ni allwn fynd ymlaen heb ei chael. Os ydych wedi cael eich awdurdodi i wneud cwyn ar ran rhywun, mae angen inni weld tystiolaeth o hynny.

Pwyntiau eraill i'w hystyried:

Cynigion ewyllys da

Bydd unrhyw gynnig ewyllys da a wnaed yn ystod gweithdrefn gwynion fewnol y gwerthwr eiddo'n mynd yn ddi-rym pan fydd y swyddfa hon yn cymryd eich cwyn. Os na fydd yr Ombwdsmon yn cefnogi'ch cwyn, yna nid yw'n ofynnol i'r gwerthwr eiddo ailgyflwyno'r cynnig ewyllys da. Hyd yn oed os bydd yr Ombwdsmon yn cefnogi'ch cwyn, mae'n bosibl y bydd yn penderfynu dyfarnu swm sy'n llai, yn gyferth neu'n fwy na'r cynnig ewyllys da a wnaeth y gwerthwr eiddo.

Dyfarndaliadau

Y terfyn presennol ar gyfer dyfarndaliadau yw £25,000. Nid yw dyfarndaliadau'n "ddirwyon"; fe'u rhoddir er mwyn adlewyrchu unrhyw golled ariannol wirioneddol a gafwyd ac unrhyw annifyrrwch, gofid a/neu anghyfleustra a oedd yn gysylltiedig. Os yw'ch hawliad am swm mwy o lawer na £25,000, mae angen ichi ystyried pa ddewisiadau eraill sydd ar gael i chi a gallai hynny olygu mynd â'ch hawliad i Lys. Er hynny, siaradwch â'r swyddfa hon i gael arweiniad ynghylch a all yr Ombwdsmon ystyried eich cwyn cyn mynd â'r mater i Lys.

Cyfnodau amser

Ni fydd yr Ombwdsmon ond yn gallu ystyried eich cwyn ar yr amodau canlynol:

1. Os byddwch yn dod â'r gŵyn i'r swyddfa hon cyn pen 6 mis ar ôl dyddiad llythyr safbwynt terfynol y gwerthwr eiddo.
2. Os oedd y weithred neu anwaith a achosodd y gŵyn wedi digwydd yn gyntaf ddim mwy na 12 mis cyn ichi gwyno'n gyntaf wrth y gwerthwr eiddo mewn llythyr.
3. Os oedd y weithred neu anwaith gan y gwerthwr eiddo sy'n achosi'r gŵyn wedi digwydd yn gyntaf ar ôl y dyddiad pan ymunodd y gwerthwr eiddo â'r OEA.

Os ydych yn ansicr ynghylch unrhyw un o'r cyfnodau amser hyn, cysylltwch â ni a rhown arweiniad i chi.

Ein haddewid i chi

Gallwch fod yn sicr y bydd eich cwyn yn cael ei hadolygu'n drwyadl ac yn deg. Bydd penderfyniad terfynol yr Ombwdsmon wedi'i seilio'n gyfan gwbl ar rinweddau'r gŵyn.
OEACF-0908