

NEWPORT LIVE CUSTOMER CHARTER

Inspiring People to be Happier and Healthier

At Newport Live, we are committed to delivering the best possible experience for every customer. This charter outlines what you can expect from us – and how you can help us in return.

Our Commitment To You

1. We will treat everyone fairly, courteously, and with respect.
2. Our team will be professional, friendly, and fully trained – taking pride in everything we do.
3. We aim to deliver excellent value for money across all our programmes and services.
4. We strive to exceed your expectations in everything we offer.
5. We promise to maintain clean, safe, and welcoming environments.
6. We will clearly communicate what services we provide and what you can expect from us.
7. We aim to get things right – first time, every time.
8. We will listen to your feedback, respond promptly, and use it to make continuous improvements.
9. Our staff will be available in person during all opening hours to assist you.

How You Can Help Us

1. Enjoy your visit!
2. If you've had a great experience, please share it with others. If not, tell us – we welcome your feedback on our webpage – 'Contact Us' or by speaking to a member of the team.
3. Help keep everyone safe by following all health and safety rules and guidance.
4. Please treat our staff, facilities, and fellow customers with courtesy and respect.
5. Engage with us in a way that does not hamper our ability to carry out our work effectively, efficiently, and safely for the benefit of all our customers and users of our services.
6. In addition to this charter, customers are also asked to adhere to any additional rules that apply at individual venues or form part of any membership or hire agreement.

Respecting Others - Our Zero Tolerance Approach

We are proud to provide inclusive and welcoming environments for all. To protect our customers and staff, we do not tolerate any form of unacceptable behaviour.

What Is Unacceptable Behaviour?

Unacceptable behaviour means acting in a way that is unreasonable, regardless of the level of someone's stress, frustration or anger. It includes acts, words or physical gestures that could cause another person distress or discomfort.

Anyone found to be in breach of this policy may be subject to appropriate action, including removal from our venues or termination of services.

Aggressive Or Abusive Behaviour Includes:

- Insulting or degrading language, including inappropriate banter or malicious allegations.
- Shouting.
- Any form of physical violence or threats of physical violence.
- Derogatory racist, sexist, ageist, or homophobic remarks.
- Comments targeting disability, perceived gender, religion, belief, or any other personal characteristic.
- Uninvited touching or offensive gestures.
- Using, brandishing, or throwing objects or weapons intended to cause harm.
- Stalking or other forms of harassment.
- Publishing offensive or threatening comments on social media, websites, newspapers, or other public platforms.

SIARTER CWSMERIAID CASNEWYDD FYW

Ysbrydoli Pobl i fod yn Hapusach ac yn Iachach

Yng Nghasnewydd Fyw, rydym wedi ymrwymo i ddarparu'r profiad gorau posibl i bob cwsmer. Mae'r siarter hon yn amlinellu'r hyn y gallwch ei ddisgwyl gennym – a sut y gallwch chi ein helpu ni yn gyfnewid.

Ein Hymrwymiad i Chi

1. Byddwn yn trin pawb yn deg, yn gwrtais, a chyda pharch.
2. Bydd ein tîm yn broffesiynol, yn gyfeillgar ac wedi'i hyfforddi'n llawn – gan ymfalchïo ym mhopeth rydym yn ei wneud.
3. Ein nod yw darparu gwerth rhagorol am arian ar draws ein holl raglenni a gwasanaethau.
4. Rydym yn ymdrechu i ragori ar eich disgwyliadau ym mhopeth rydym yn ei gynnis.
5. Rydym yn addo cadw'r amgylcheddau'n lân, yn ddiogel ac yn groesawgar.
6. Byddwn yn cyfleu'n glir pa wasanaethau rydym yn eu darparu a'r hyn y gallwch ei ddisgwyl gennym.
7. Ein nod yw gwneud pethau'n gywir – y tro cyntaf, bob tro.
8. Byddwn yn gwrandao ar eich adborth, yn ymateb yn brydlon, ac yn ei ddefnyddio i wneud gwelliannau parhaus.
9. Bydd ein staff bob amser ar gael yn y cnawd yn ystod oriau agor i'ch cynorthwyo.

Sut Gallwch Chi Ein Helpu Ni

1. Mwynhewch eich ymweliad!
2. Os ydych chi wedi cael profiad gwyach, rhannwch e gydag eraill. Os nad ydych, rhwng wybod i ni – rydym yn croesawu eich adborth ar ein gwefan – 'Cysylltwch â ni' neu siaradwch ag aelod o staff.
3. Helpwch i gadw pawb yn ddiogel trwy ddilyn y rheolau a chanllawiau iechyd a diogelwch i gyd.
4. Cofiwch drin ein staff, cyfleusterau, a chyd-gwsmeriaid gyda chwrteisi a pharch.
5. Ymgysylltwch â ni mewn ffordd nad yw'n rhwystro ein gallu i gyflawni ein gwaith yn effeithiol, yn effeithlon ac yn ddiogel er budd ein holl gwsmeriaid a phawb sy'n defnyddio ein gwasanaethau.
6. Yn ogystal â'r siarter hwn, gofynnir i gwsmeriaid hefyd ddilyn unrhyw reolau ychwanegol sy'n berthnasol mewn lleoliadau penodol neu sy'n rhan o unrhyw gytundeb aelodaeth neu logi.

Parchu Eraill – Ein Dull Dim Goddefgarwch

We are proud to provide inclusive and welcoming environments for all. To protect our customers and staff, we do not tolerate any form of unacceptable behaviour.

Beth Yw Ymddygiad Annerbyniol?

Mae ymddygiad annerbyniol yn golygu gweithredu mewn ffordd sy'n afresymol, waeth beth fo lefel straen, rhwystredigaeth neu ddicter rhywun. Mae'n cynnwys gweithredoedd, geiriau neu ystumiau corfforol a allai achosi trallod neu anghysur i berson arall.

Gall unrhyw un sy'n torri'r polisi hwn fod yn destun camau priodol, gan gynnwys cael eu hebrwng oddi ar y safle neu derfynu gwasanaethau.

Mae Ymddygiad Bygythiol Neu Ddifriol Yn Cynnwys:

- Iaith sarhaus neu fychanol, gan gynnwys cellwair amhriodol neu honiadau maleisus.
- Gweiddi.
- Unrhyw fath o drais corfforol neu fygythiadau o drais corfforol.
- Sylwadau hiliol, rhywiaethol, oedran, neu homoffobig difriol.
- Sylwadau sy'n targedu anabledd, rhywedd tybiedig, crefydd, cred, neu unrhyw nodwedd bersonol arall.
- Cyffwrdd heb wahoddiad neu ystumiau sarhaus.
- Defnyddio, chwifio, neu daflu gwrthrychau neu arfau gyda'r bwriad o achosi niwed.
- Stelcian neu fathau eraill o aflonyddu.
- Cyhoeddi sylwadau sarhaus neu fygythiol ar gyfryngau cymdeithasol, gwefannau, papurau newydd, neu lwyfannau cyhoeddus eraill.