

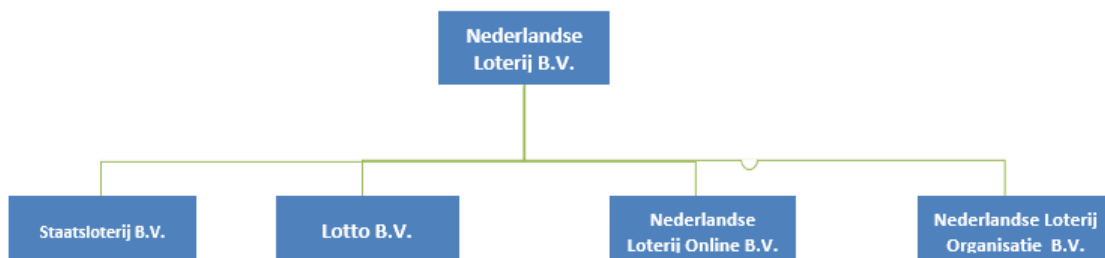
## PRIVACY STATEMENT NEDERLANDSE LOTERIJ 2 augustus 2021

### Onze diensten en organisatie

Onder Nederlandse Loterij vallen de volgende kansspelen: *Staatsloterij, Miljoenenspel, Lotto, Eurojackpot, Lucky Day, TOTO* en *Krasloten*.

Nederlandse Loterij is de overkoepelende naam voor de activiteiten van Staatsloterij BV en Lotto BV. De uitvoering van de administraties van de kansspelen van Staatsloterij BV en Lotto BV en de uitvoering van alle daaraan verbonden activiteiten, zoals Klantenservice, het online spelersplatform, de individuele spelwebsites, en de marketing van de kansspelen, zijn opgedragen aan *Nederlandse Loterij Organisatie BV*. Staatsloterij BV, Lotto BV en Nederlandse Loterij Organisatie BV maken onderdeel uit van dezelfde groep.

Nederlandse Loterij draagt bij aan een gelukkig en gezond Nederland door het op verantwoorde wijze aanbieden van toonaangevende kansspelen. Wij zijn dan ook voortdurend op zoek naar manieren om onze dienstverlening te verbeteren en deze zoveel mogelijk af te stemmen op je persoonlijke wensen en behoeften. Wij gaan zorgvuldig met je persoonsgegevens om en respecteren je privacy.



### Hoe verkrijgen en verwerken we je persoonsgegevens?

Er zijn verschillende manieren waarop we in het bezit komen van je gegevens, zoals wanneer je onze website bezoekt of een app gebruikt, wanneer je deelneemt aan onze kansspelen, wanneer je met ons belt of op een andere manier contact met ons opneemt. Dit privacy statement betreft alle kanalen via welke de kansspelen worden verkocht (winkel, internet en abonnement) en alle manieren waarop persoonsgegevens worden verkregen, zoals via internet, telefoon en/of antwoordkaart.

Om je zo goed mogelijk van dienst te kunnen zijn, is het van belang dat wij inzicht hebben in (i) welke diensten je bij ons afneemt en (ii) hoe je gebruik maakt van onze diensten (zoals je inleg en speelfrequentie), ook als je niet al je diensten van één merk of één bedrijfsonderdeel

afneemt. Daarom voert Nederlandse Loterij voor de kansspelen Staatsloterij, Miljoenenspel, Lotto, Eurojackpot, Lucky Day en Krasloten één geïntegreerde administratie en voegen we alle informatie die wij van jou hebben bij elkaar als je één of meerdere diensten bij ons afneemt. Zo zijn wij in staat om je beter van dienst te zijn en je vragen en klachten snel en adequaat op te pakken, te zorgen voor aanbieden van een verantwoord spelaanbod en misbruik te voorkomen.

Voor TOTO voert Nederlandse Loterij sinds 2 november 2020 een aparte administratie.

## Privacybeloften van Nederlandse Loterij

Onze privacybeloften:


- **Transparantie:** wij informeren je over welke persoonsgegevens wij over je verzamelen, voor welke doeleinden wij de gegevens verzamelen en gebruiken en welke rechten je hebt met betrekking tot je gegevens. Wij zullen je gegevens die verzameld zijn voor een specifiek doel, niet zonder je toestemming voor andere doelen gebruiken. Mochten we je gegevens toch voor een ander doel willen gebruiken, dan zullen we je informeren voordat de gegevens verwerkt worden.
- **Proportionaliteit:**
  - Wij zullen je persoonsgegevens slechts verzamelen en gebruiken voor zover dit nodig is voor onze dienstverlening (bijvoorbeeld het administreren van abonnementen, het uitkeren van prijzen en het doen van aanbiedingen).
  - Onze medewerkers hebben slechts toegang tot je gegevens indien dit noodzakelijk is voor hun taken (toegang is op een “*need-to-know*”-basis).
  - Wij schakelen voor onze diensten soms derde leveranciers in (bijvoorbeeld voor het drukken en versturen van mailings of het hosten van onze servers). We eisen van deze derde leveranciers dat je gegevens net zo goed beveiligd en beschermd zijn als wanneer we de verwerkingen zelf hadden verricht. In geen geval staan wij toe dat derden je persoonsgegevens zullen gebruiken voor hun eigen doeleinden.
- **Goede beveiliging:** Wij behandelen je gegevens vertrouwelijk en je kunt er op rekenen dat je gegevens goed beveiligd zijn en dat wij ons houden aan de wet.
- **Commercieel gebruik:** wij gebruiken je gegevens voor promotionele doeleinden alleen conform de wettelijke vereisten:
  - Waar vereist, vragen we voor verwerkingen van je gegevens (zoals e-mailmarketing) eerst je toestemming.
  - Wij maken het in alle gevallen makkelijk voor je om aan te geven indien je geen (of niet langer) onze nieuwsbrieven of andere marketingboodschappen wil ontvangen. Wij respecteren de keuzes die jij ten aanzien van je privacy hebt gemaakt.

- **Controle:** wij stellen je altijd in staat om inzage te krijgen in de persoonsgegevens die wij over je verzamelen en deze te laten corrigeren of wijzigen indien de gegevens niet correct zijn.

In dit privacy statement hebben wij voor je op een rij gezet hoe we omgaan met je persoonsgegevens. Je kunt hierin lezen welke gegevens wij van je verwerken en welke invloed je daar zelf op kunt uitoefenen.

Dit privacy statement kan van tijd tot tijd wijzigen. Het meest actuele privacy statement vind je altijd op [www.nederlandseloterij.nl/privacy](http://www.nederlandseloterij.nl/privacy).

Mocht je vragen hebben over ons privacy statement, neem dan contact met ons op. We helpen je graag verder!

Nederlandse Loterij  
Postbus 3074  
2280 GB Rijswijk  
 **070 - 550 08 52**

#### **Ander privacy gerelateerd beleid van Nederlandse Loterij**

- Hoe we omgaan met je gegevens verzameld door cookies, staat beschreven in het [Cookiebeleid van Nederlandse Loterij](#).

#### **1. Waarop is dit privacy statement van toepassing?**

Dit privacy statement is van toepassing op alle persoonsgegevens die Nederlandse Loterij verwerkt in het kader van de organisatie en promotie van de kansspelen: *Staatsloterij, Miljoenenspel, Lotto, Eurojackpot, Lucky Day, TOTO en Krasloten*.

Nederlandse Loterij Organisatie BV, Staatsloterij BV en Lotto BV maken alle deel uit van dezelfde groep en zijn gezamenlijk actief onder de overkoepelende naam “**Nederlandse Loterij**”.

#### **2. Wie is verantwoordelijk voor de verwerking van je gegevens?**

Bij het aanbieden van de kansspelen van Nederlandse Loterij zijn een aantal partijen betrokken:

- **Nederlandse Loterij Organisatie BV** (gevestigd te Laan van Hoornwijck 55, 2289 DG Rijswijk, KvK-inschrijfnummer: 65691288, BTW-nummer: 856217220B01) is de

hoofdverantwoordelijke voor de verwerking van persoonsgegevens zoals beschreven in dit privacy statement. Nederlandse Loterij Organisatie BV is verantwoordelijk voor de uitvoering van de administraties van alle kansspelen van Nederlandse Loterij en de uitvoering van alle daaraan verbonden activiteiten, zoals Klantenservice, het aanbieden en onderhouden van alle websites, het online spelersplatform Nederlandse Loterij en het online spelersplatform *TOTO*, het uitvoeren van analyses voor business intelligence en de marketing van de kansspelen.

- **Staatsloterij BV** (gevestigd te Laan van Hoornwijck 55, 2289 DG Rijswijk, KvK-inschrijfnummer: 27139788, BTW-nummer: 800559265B01) is de vergunninghouder en aanbieder van de kansspelen Staatsloterij en Miljoenenspel, en in die hoedanigheid medeverantwoordelijke voor de verwerking van de persoonsgegevens van deze kansspelen.
- **Lotto BV** (gevestigd te Laan van Hoornwijck 55, 2289 DG Rijswijk, KvK-inschrijfnummer: 41151075, BTW-nummer: 002869287B01) is de vergunninghouder en aanbieder van de kansspelen Lotto, Eurojackpot, Lucky Day, *TOTO* en Krasloten, en in die hoedanigheid medeverantwoordelijke voor de verwerking van de persoonsgegevens van deze kansspelen.

### **3. Welke persoonsgegevens verwerken wij van je?**

Hieronder beschrijven wij welke persoonsgegevens wij verwerken.

#### *(a) Ten behoeve van een Nederlandse Loterij internetaccount Nederlandse Loterij en abonnement*

Bij Nederlandse Loterij kan je beschikken over twee soort internetaccounts: Nederlandse Loterij account en TOTO account. Met een Nederlandse Loterij account kan je deelnemen aan Staatsloterij, Miljoenenspel, Lotto, Eurojackpot, Lucky Day en Krasloten. Met het TOTO account kan je TOTO sportwedenschappen plaatsen. De internetaccounts worden apart beheerd en hebben een eigen wallet. Onder (b) lees je welke persoonsgegevens er worden verwerkt voor een TOTO account.

Als je een Nederlandse Loterij internetaccount hebt aangemaakt, hebt geactiveerd (Mijn Omgeving Nederlandse Loterij) of als je je op internet registreert voor deelname aan een abonnement, slaan we de volgende persoonsgegevens van je op: initialen, voornaam, achternaam, adres, geslacht, telefoonnummer, e-mailadres, en geboortedatum (om na te gaan of je 18 jaar of ouder bent), IP-adres, speelgegevens zoals je spelersnummer, het tijdstip en de duur van internet sessies, hoeveel je inzet, gegevens van gespeelde en te spelen deelnames of abonnement, gewonnen prijzen, bankrekeningnummer en betaalgegevens,

saldo en speelgoed / bonus, informatie over je bestelling, gebruikersnaam en wachtwoord, overlijden. De gegevens die we van je opslaan kunnen per kansspel verschillen.

Andere persoonsgegevens die we kunnen opslaan zijn de door jou opgegeven interesses (zoals je favoriete hobby, of voetbalclub), een door jouw ingegeven speellimiet en andere vergelijkbare informatie. Deze gegevens zijn optioneel en we slaan ze alleen op indien je ze vrijwillig aan ons verstrekt.

(b) Ten behoeve van een TOTO internetaccount

Bij Nederlandse Loterij kan je beschikken over twee soort internetaccounts: Nederlandse Loterij account en TOTO account. Met een Nederlandse Loterij account kan je deelnemen aan Staatsloterij, Miljoenenspel, Lotto, Eurojackpot, Lucky Day en Krasloten. Met het TOTO account kan je TOTO sportweddenschappen plaatsen. De internetaccounts worden apart beheerd en hebben een eigen wallet.

Als je een TOTO internetaccount hebt aangemaakt of hebt geactiveerd (Mijn Omgeving TOTO), slaan we de volgende persoonsgegevens van je op: initialen, voornaam, achternaam, adres, geslacht, telefoonnummer, e-mailadres, en geboortedatum (om na te gaan of je 18 jaar of ouder bent en voor het toepassen van speellimieten), IP-adres, speelgegevens zoals je spelersnummer, het tijdstip en de duur van internet sessies, hoeveel je inzet en de door ons opgelegde persoonlijke speellimiet, gegevens van gespeelde en te spelen deelnames of abonnement, gewonnen prijzen, bankrekeningnummer en betaalgegevens, saldo en speelgoed / bonus, informatie over je bestelling, gebruikersnaam en wachtwoord, overlijden.

Andere persoonsgegevens die we kunnen opslaan zijn de door jou opgegeven interesses (zoals je favoriete hobby, of voetbalclub), een door jouw ingegeven speellimiet en andere vergelijkbare informatie. Deze gegevens zijn optioneel en we slaan ze alleen op indien je ze vrijwillig aan ons verstrekt.

(c) Registratie voor een abonnement anders dan via Nederlandse Loterij account, zoals via telefoon of antwoordkaart

Als je via telefoon of antwoordkaart een abonnement op een van onze kansspelen afsluit, slaan we de volgende persoonsgegevens van je op: initialen, voornaam, achternaam, adres, geslacht, telefoonnummer, e-mailadres, en geboortedatum (om na te gaan of je 18 jaar of ouder bent en voor het toepassen van speellimieten), gegevens van je abonnement zoals spelersnummer en gespeelde en te spelen deelnames, gewonnen prijzen, bankrekeningnummer en betaalgegevens, saldo en speelgoed / bonus, overlijden.

Als je je via telefoon of antwoordkaart als abonnee opgeeft, wordt er automatisch een Nederlandse Loterij internetaccount voor je aangemaakt dat je zelf kunt activeren en slaan we gegevens op zoals genoemd onder (a).

(d) Deelname aan een promotionele actie

Als je meedoet aan een van onze promotionele acties, kansspelen of prijsvragen, slaan we de in het kader van deze acties gevraagde persoonsgegevens en je deelname op, bijvoorbeeld je naam, adres, e-mailadres, telefoonnummer en deelname-informatie. Dit geldt ook voor acties die via social media platforms worden georganiseerd (zie meer over het gebruik van social media platforms onder punt 6.).

(e) Een vraag stellen of een klacht indienen

Wanneer je een vraag stelt of een klacht indient, noteren we deze vraag of klacht met je contactgegevens en ons antwoord in ons klantensysteem. Indien je deelnemer bent aan een van onze kansspelen, slaan we deze persoonsgegevens op bij je andere klantgegevens. Dit is handig voor als je ons nog een keer belt en geeft ons de mogelijkheid onze dienstverlening te verbeteren.

(f) Wanneer vragen wij een kopie legitimatiebewijs?

In het geval wij je identiteit of leeftijd niet met zekerheid kunnen vaststellen, kunnen wij je vragen om een kopie van je legitimatiebewijs naar ons toe te sturen. Dit geldt in de volgende gevallen:

- Bij een verzoek tot uitkering van een hogere prijs via het hoofdkantoor.
- Bij een melding dat er onterecht een abonnement op jouw naam is geregistreerd.
- Bij melding dat een abonnement, account of deelname op naam van een minderjarige is geregistreerd.
- Bij het handmatig controleren van je leeftijd naar aanleiding van het niet succesvol doorlopen van de iDIN leeftijdsverificatie.
- Indien noodzakelijk bij gebruikmaking van de rechten die je hebt op basis van de privacywetgeving.
- In andere gevallen waarbij wij jouw identiteit moeten vaststellen, bijvoorbeeld als je niet met de juiste gegevens bent geregistreerd, bij een vermoeden van handelen in strijd met onze deelnemersreglementen of als we wettelijk verplicht zijn je identiteit te controleren.

Om identiteitsfraude te voorkomen verzoeken we je voor het verzenden van een kopie van je legitimatiebewijs het BSN nummer, je nationaliteit en de pasfoto op de kopie onleesbaar te maken. Tevens vragen we je erop te vermelden dat het een kopie is en voor welke reden je het legitimatiebewijs aan ons opstuurt, bijvoorbeeld 'Kopie voor uitkering van een prijs gewonnen met TOTO'.

(g) Gegevens die we opslaan in het 'recht van verzet'-bestand

Indien je aangeeft dat je geen (of niet langer) commerciële berichten (zoals reclame) van ons wilt ontvangen per post, e-mail of telefoon, worden je gegevens (zoals je naam, telefoonnummer, en/of adres of e-mailadres) opgeslagen in ons 'recht van verzet' bestand. Nadere informatie hierover vind je onder punt 8.

**4. Voor welke doeleinden gebruiken wij je persoonsgegevens?**

Wij kunnen jouw gegevens voor de volgende doeleinden gebruiken:

1. Voor het administreren en uitvoeren van je deelname aan onze kansspelen, bijvoorbeeld het toesturen of registreren van loten of deelnames, het uitkeren van prijzen en het incasseren van inleg;
2. Het behandelen van klachten of informatieverzoeken;
3. Het informeren over wijzigingen in de kansspelen waaraan je deelneemt;
4. Het toesturen van trekkingsuitslagen of winnaarsinformatie;
5. Voor promotionele doeleinden conform de wettelijke vereisten (zie voor de voorwaarden hierna onder 7);
6. Voor beveiliging en verbetering van onze website(s) en voor het aanpassen van de klantomgeving op de websites aan jouw specifieke wensen, al dan niet via cookies.
7. Voor kwaliteits- en trainingsdoeleinden van onze dienstverlening die wordt verleend door onze Klantenservice en/of onze externe partners die soortgelijke diensten verlenen voor klanten van kansspelen van Nederlandse Loterij.
8. Om mogelijk verboden of illegale activiteiten, fraude, en inbreuken op onze beveiliging te voorkomen, op te sporen en te onderzoeken. Een van de middelen die wij gebruiken voor het voorkomen van fraude is het bijhouden van een zwarte lijst. Er worden alleen gegevens van personen op deze lijst geplaatst waarvan er zeer duidelijke aanwijzingen zijn dat zij zijn betrokken bij (pogingen tot) fraude, het handelen in strijd met de deelnemersreglementen of actievoorwaarden van Nederlandse Loterij of andere illegale activiteiten rondom onze spellen;
9. Back-up doeleinden;
10. Voor het opstellen van verschillende modellen met gegevens om toekomstig speelgedrag te kunnen voorspellen;
11. Om te voldoen aan toepasselijke wetgeving, in overeenstemming te zijn met juridische uitspraken en bevelen, te beantwoorden aan verzoeken van overheden, onze algemene voorwaarden af te dwingen, onze activiteiten te beschermen, onze rechten, privacy, veiligheid en eigendom, en/of die van u of anderen, te beschermen, ons toe te laten beschikbare rechtsmiddelen in te zetten en schade die we (kunnen) lijden te beperken;

12. Wij voeren onderzoek uit naar de effectiviteit van onze websites, apps, verstuurd nieuwsbrieven, informatie en aanbiedingen door middel van statistische analyses. De informatie die wij uit deze analyses halen, gebruiken wij om onze websites, apps, nieuwsbrieven en direct marketing te evalueren en te verbeteren. De onderzoeksresultaten worden niet op persoonsniveau gerapporteerd. Dit betekent dat de resultaten op geen enkele wijze tot individuele klanten zijn te herleiden.

## **5. Gebruik van cookies**

Wij maken gebruik van cookies op onze websites en apps. Omdat wij je privacy willen waarborgen, vinden wij het belangrijk dat je weet hoe en waarom wij cookies gebruiken. Lees meer hierover in het [Cookiebeleid van Nederlandse Loterij](#).

## **6. Gebruik van social media platforms**

Wij zijn actief op verschillende social media platforms, zoals Facebook, Instagram, YouTube en Twitter.

Indien je ervoor kiest (om content van) een van onze websites te delen via social media platforms, dan zullen je persoonsgegevens zoals het feit dat je geïnteresseerd bent in onze producten en diensten tevens zichtbaar worden voor de bezoekers van je persoonlijke social media pagina's.

Wanneer je met ons communiceert via onze social mediapagina's (bijvoorbeeld wanneer je een boodschap plaatst, media uploadt, of fan van ons wordt door op de "Like" knop te klikken) kan het zijn dat wij persoonsgegevens over je ontvangen (zoals je (gebruikers)naam, je profielfoto, je woonplaats, je e-mailadres en je geslacht).

Wanneer je een profiel hebt aangemaakt op een social media platform, zijn – afhankelijk van je instellingen op het platform – bepaalde persoonsgegevens van je zichtbaar voor ons, zoals je (gebruikers)naam, je profielfoto, je woonplaats, je e-mailadres en je geslacht. Wij slaan deze gegevens niet op in onze systemen. Als je privacy-instellingen op social media platforms het toelaten, kunnen we advertenties en berichten aan je sturen en deze toespitsen op de door jou aangegeven openbare gegevens, zoals je geslacht of leeftijd.

Op onze Facebookpagina's bieden we ook regelmatig promotionele acties of kansspelen aan, waaraan je kunt meedoen. Wij kunnen in dergelijke gevallen aanvullende gegevens van je vragen, zoals je adres en telefoonnummer. Wanneer je deelneemt aan een actie, gebruiken we je gegevens om je deelname te registreren en/of te bevestigen, om te bepalen of je voldoet aan de voorwaarden en om eventueel de toegekende prijs uit te reiken. In sommige gevallen



zullen we je vragen of we je gegevens mogen gebruiken om je een aanbieding te kunnen doen. Je kunt dan aangeven dat je hier geen prijs op stelt. Uiteraard zullen wij ons hier aan je voorkeuren houden.

Onze Klantenservice is ook op social media actief. Dit betekent dat wij mensen op social media platformen zoals Facebook en Twitter zo goed mogelijk willen helpen wanneer zij vragen, klachten of opmerkingen over onze diensten en producten hebben. Wij zoeken ook zelf actief naar vragen en klachten op social media om hierop te kunnen reageren. Dit laatste kan alleen indien je instellingen dit toelaten en de berichten die je plaatst openbaar zijn.

Op het gebruik van social media websites zijn de voorwaarden en het privacy statement van het betreffende sociale media platform van toepassing. Wij raden je aan om de gebruiksvoorwaarden en andere verklaringen van deze sociale media zorgvuldig te lezen. Deze kunnen afwijken van dit privacy statement.

## **7. Het gebruik van je gegevens voor commerciële doeleinden**

Wij kunnen je persoonsgegevens gebruiken voor commerciële doeleinden, zoals het toesturen van een nieuwsbrief of het doen van aanbiedingen via e-mail. Wij doen dit uitsluitend volgens de wettelijke voorwaarden, zoals hieronder aangegeven.

### *(a) E-mail*

Wanneer sturen wij jou commerciële e-mailberichten?

- In het geval je tijdens het aanmaken van jouw Nederlandse Loterij account toestemming geeft voor commerciële berichten via mail, dan betekent dit dat jij voor kansspelen die onder Nederlandse Loterij vallen een opt-in afgeeft. Dit zijn de kansspelen Staatsloterij, Miljoenenspel, Lotto, Lucky Day, Eurojackpot en Krasloten.
- In het geval je tijdens het aanmaken van jouw TOTO account toestemming geeft voor commerciële berichten via mail.
- Als je klant van ons wordt of bent kunnen wij jou commerciële informatie via e-mail toesturen, tenzij je aangeeft dat je dit niet wilt. We zullen je alleen commerciële informatie via e-mail toesturen voor het kansspel waar je aan deelneemt.

Beschik je over een Nederlandse Loterij account en wil je geen commerciële berichten per mail ontvangen? Je kan in de Mijn Omgeving Nederlandse Loterij, onder contact-voorkeuren, jouw toestemming voor e-mailmarketing intrekken of aangeven dat je alleen voor specifieke kansspelen commerciële emailberichten wilt ontvangen. De contact-voorkeuren gelden alleen voor jouw gegevens die worden verwerkt in de Nederlandse Loterij account omgeving.

Beschik je over een TOTO account en wil je geen commerciële berichten per mail ontvangen? Je kan in de Mijn Omgeving TOTO, onder profiel, jouw toestemming voor e-mailmarketing intrekken of aangeven dat je geen commerciële berichten meer wilt ontvangen. De gegeven toestemming geldt alleen voor jouw gegevens die worden verwerkt in de TOTO account omgeving.

Het kan zijn dat wij een promotieactie organiseren in samenwerking met een derde partij. Dit zijn bijvoorbeeld leuke kortingen of acties speciaal voor deelnemers aan de kansspelen van Nederlandse Loterij. Een voorbeeld hiervan is dat er in een nieuwsbrief van de Staatsloterij een kortingsbon voor een pretpark zit. Dergelijke informatie en aanbiedingen zullen altijd worden verstuurd vanuit Nederlandse Loterij of een van haar kansspelen en je persoonsgegevens worden niet met dergelijke derden gedeeld.

Op elk gewenst moment kan jij de toestemming voor het gebruik van je e-mailadres, van jouw Nederlandse Loterij account of TOTO account, voor commerciële doeleinden intrekken of wijzigen. Dit kan via de afmeldlink in de e-mail, via jouw het profiel in jouw internetaccount (Mijn Omgeving), of door contact op te nemen met onze Klantenservice. In e-mails die geen commerciële informatie bevatten maar alleen belangrijke informatie over jouw deelname aan onze kansspelen is geen afmeldlink opgenomen.

Nederlandse Loterij kan jouw e-mailadres tevens gebruiken om aan jou of anderen gepersonaliseerde advertenties te tonen via social media-platforms. Dit zijn advertenties die zijn afgestemd op jouw persoonlijke interesses. Zo kan Nederlandse Loterij met behulp van Facebook Audiences gepersonaliseerde advertenties tonen aan jou of aan andere gebruikers van Facebook. Hiertoe kan jouw e-mailadres verstuurd worden aan het betreffende social media platform. Dit gebeurt alleen als je toestemming hebt gegeven voor het gebruik van jouw e-mailadres voor commerciële doeleinden. Om jouw privacy optimaal te waarborgen versturen we je e-mailadres alleen in versleutelde vorm.

Indien jij deze vorm van gepersonaliseerde advertenties niet wilt ontvangen, kun je dit op ieder moment aan ons aangeven door in het profiel in jouw internetaccount (Mijn Omgeving) de toestemming voor het commercieel gebruik van je e-mailadres in te trekken, of door contact op te nemen met onze Klantenservice. Bovendien wijzen wij je erop dat je op het betreffende social media platform kunt nagaan hoe je het ontvangen van deze gepersonaliseerde advertenties kunt stopzetten. Op bepaalde platforms kan je eenvoudig rechtsboven in de advertentie op het daar aanwezige kruisje klikken. Een gepersonaliseerde advertentie van Nederlandse Loterij wordt dan niet meer getoond. Let op: je kunt nog steeds advertenties van ons ontvangen via het social media platform, maar deze zijn dan niet afgestemd op je persoonlijke interesses.

(b) Telefoon

Wij kunnen je benaderen met een commercieel aanbod via telefoon. Als je dit niet wilt kun je je gegevens laten opnemen in ons *recht van verzet* bestand (zie hierna onder 8).

Ook kun je je telefoonnummer laten inschrijven in het Bel-me-niet-Register. Indien je nummer is ingeschreven in het Bel-me-niet-Register dan mogen wij je niet meer bellen als je geen klant van ons bent. Meer informatie over het Bel-me-niet-Register kun je vinden op [www.bel-me-niet.nl](http://www.bel-me-niet.nl). Als je in het bel-me-niet-register bent ingeschreven, kunnen we jou toch nog bellen als je klant van ons bent of bent geweest. Wil je dat niet dan raden we je aan gebruik te maken van het recht van verzet zoals hierna onder 8 omschreven.

(c) Post

Wij kunnen je benaderen met een commercieel aanbod via de post. In het geval dat een brief niet op naam geadresseerd is (bijv. "Aan de bewoners van dit adres") zullen we rekening houden met geplaatste JA/NEE stickers. Indien je geen klant van ons bent (geweest) kan je je inschrijven in het register van postfilter ([www.postfilter.nl](http://www.postfilter.nl)). Wij zullen je dan geen commerciële aanbiedingen via post sturen. Als je in het register van postfilter bent ingeschreven kunnen we jou toch nog commerciële post sturen als je klant van ons bent of bent geweest. Wil je dat niet dan raden we je aan gebruik te maken van het recht van verzet zoals hierna onder 8 omschreven.

(d) Speciale persoonlijke aanbiedingen (profiling)

Nederlandse Loterij kan je persoonlijke aanbiedingen doen die zo relevant mogelijk voor je zijn op basis van de gegevens die we van je hebben, zoals je gebruik van onze websites, je deelname aan onze kansspelen en andere informatie die wij op basis van contact met je verkrijgen. Zo kan je op basis van de door jou verstrekte gegevens opgenomen worden in een bepaalde klantgroep, zoals 'mannen in de leeftijdscategorie 25 tot 45 jaar met een interesse in voetbal'. Deze groep krijgt andere aanbiedingen dan de categorie 'vrouw, leeftijdscategorie 30 tot 50 jaar, met interesse in loterijen'.

Dit wordt profiling of een klantprofiel genoemd: het ordenen van groepen klanten op basis van door klanten verstrekte of via klanten verkregen informatie, en op basis daarvan een aanbieding doen. Het gevolg hiervan is dat je op basis van de door jou verstrekte gegevens aanbiedingen krijgt die voor jou persoonlijk relevanter zijn. Als je niet wilt dat jouw gegevens worden gebruikt in een klantprofiel, kun je in het profiel van je internetaccount aangeven bij alle kansspelen dat je geen commerciële e-mail wilt ontvangen. Dit geldt slechts voor de gegevens die worden beheerd in de Mijn Omgeving van dat internetaccount.

## **8. Recht van verzet: bezwaar tegen commerciële communicatie**

Als je geen reclame of commercieel aanbod meer van ons wilt ontvangen kan je gebruik maken van het recht van verzet. Je kunt op de volgende manieren gebruik maken van dit recht:

1. Intrekken van de toestemming voor het ontvangen van commerciële boodschappen via e-mail in de Mijn omgeving Nederlandse Loterij, onder contact voorkeuren van jouw Nederlandse Loterij account ;
2. Intrekken van de toestemming voor het ontvangen van commerciële boodschappen via e-mail in het profiel van je TOTO account (Mijn omgeving TOTO);
3. Op de pagina [Privacy Verzoeken van de Nederlandse Loterij](#) kan je lezen hoe je gebruik kan maken van je recht van bezwaar tegen commerciële communicatie. We vragen je in de e-mail duidelijk je contactgegevens te weergeven en aan te geven van welke kansspelen je geen commerciële informatie meer wilt ontvangen en via welk kanaal (post, telefoon, e-mail). Wij zullen dit zo snel mogelijk verwerken.
4. Op de pagina [Privacy Verzoeken van TOTO](#) kan je lezen hoe je gebruik kunt maken van je recht van bezwaar tegen commerciële communicatie. We vragen je in de e-mail duidelijk je contactgegevens te weergeven en aan te geven via welk kanaal (post, telefoon, e-mail) je geen commerciële informatie meer wilt ontvangen. Wij zullen dit zo snel mogelijk verwerken.
5. Als je klant van ons bent of bent geweest en je wilt niet dat wij jou bellen met een commercieel aanbod dan raden we je aan gebruik te maken van het recht van verzet, zoals hierboven omschreven. Hiervan kan je ook gebruik maken als je nooit klant bij ons bent geweest.
6. Ben je klant van ons of klant van ons geweest en wil je geen post van ons ontvangen dan raden we je aan gebruik te maken van het recht van verzet. Volg hiervoor de instructies op bovengenoemde pagina Privacy Verzoeken.

## **9. Ben je minderjarig?**

Om te voldoen aan de eisen van onze kansspelvergunningen zijn onze diensten niet toegankelijk voor personen die jonger zijn dan 18 jaar. Hiervoor zullen wij in de meeste gevallen gebruik maken van technische toepassingen om te controleren of je 18 jaar of ouder bent. Denk aan iDIN leeftijdsverificatie.

In het geval dat Nederlandse Loterij aan de hand van de technische toepassingen niet kan vaststellen dat je 18 jaar of ouder bent, dan kunnen wij je vragen om een veilige kopie van je legitimatiebewijs toe te sturen. Lees onder kopje 3 ("Wanneer vragen wij een kopie legitimatiebewijs?") hoe je een veilige kopie maakt van je legitimatiebewijs.

## **10. Hoe lang bewaren wij je gegevens?**

Wij bewaren je persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk is ten behoeve van de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt. Je gegevens worden 4,5 jaar na je laatste deelname verwijderd uit onze klantbestanden en vervolgens anoniem gearchiveerd voor statistische doeleinden. Je gegevens zijn dan niet meer herleidbaar naar jou. Voor het overige blijven je gegevens met betrekking tot je deelnames en gewonnen prijzen minimaal zeven jaar bewaard voor de belastingdienst. Dit is verplicht op basis van de wet. Deze gegevens zijn alleen voor een beperkt aantal medewerkers toegankelijk die verantwoordelijk zijn voor het naleven van fiscale verplichtingen. In sommige gevallen zullen wij je persoonsgegevens nog langer dienen te bewaren. Dit doen wij alleen als jij daar zelf om verzoekt of om te voldoen aan wettelijk verplichte bewaartermijnen.

## **11. Wanneer geven wij gegevens door aan derden?**

Wij maken gebruik van diensten van derden die werkzaamheden voor ons doen zoals call centers, reclamebureaus, drukkerijen, onderzoeksbureaus etc. Het kan zijn dat deze partijen je persoonsgegevens voor ons verwerken. Zij doen dit in de hoedanigheid van verwerker voor ons en wij zorgen ervoor dat deze derden de persoonsgegevens uitsluitend zoals door ons aangegeven verwerken en in overeenstemming met dit privacy statement en passende contractuele waarborgen.

Wij kunnen je persoonsgegevens uitwisselen binnen de organisaties van Nederlandse Loterij voor de doeleinden zoals omschreven in dit privacy statement. Om je zo goed mogelijk van dienst te kunnen zijn, is het van belang dat wij inzicht hebben in (i) welke diensten je bij ons afneemt (zoals aan welke kansspelen je deelneemt en via welke kanalen (winkel, internet en abonnement)) en (ii) het gebruik dat je van onze diensten maakt (zoals je inleg en speelfrequentie). Daartoe voeren we voor de kansspelen Staatsloterij, Lotto, Eurojackpot, Miljoenenspel, Lucky Day en Krasloten een geïntegreerde deelnemersadministratie. Voor TOTO voert Nederlandse Loterij sinds 2 november 2020 een aparte administratie.

Uitsluitend indien wij hiertoe wettelijk zijn verplicht, worden persoonsgegevens verstrekt aan toezichthouders, fiscale autoriteiten en opsporingsinstanties, bijvoorbeeld als er in geval van fraude of illegale activiteiten een verzoek van de politie komt.

## **12. Doorgifte van persoonsgegevens naar andere landen**

Je persoonsgegevens kunnen door ons en onze dienstverleners worden verwerkt in landen buiten de Europese Economische Ruimte. De wetgeving inzake gegevensbescherming en overige relevante wetgeving in dergelijke landen is niet noodzakelijkerwijs gelijk aan de

wetgeving in Nederland. Wij hebben echter gepaste (contractuele) maatregelen genomen om te verzekeren dat je persoonsgegevens net zo goed beveiligd en beschermd zijn als indien we de persoonsgegevens zelf in Nederland hadden verwerkt.

### **13. Hoe beveiligen wij je persoonsgegevens?**

Wij hebben verschillende passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen genomen om je persoonsgegevens te beschermen tegen verlies of onrechtmatig gebruik. Zo beveiligen wij onze systemen en applicaties volgens de geldende standaarden voor informatiebeveiliging. Wij hebben een certificering volgens ISO 27001.

### **14. Jij hebt de controle over je persoonsgegevens**

Je hebt verschillende mogelijkheden en rechten ten opzichte van de persoonsgegevens die wij van je hebben.

#### Recht op inzage in je gegevens

Je kunt op elk moment zelf je gegevens bekijken door in te loggen op onze website en naar je profiel in jouw internetaccount (Mijn Omgeving Nederlandse Loterij en/of TOTO) te gaan . Hier staan de meeste gegevens die wij van je hebben weergegeven.

Wil je liever een overzicht ontvangen van de persoonsgegevens die wij van jou verwerken? Stuur dan jouw verzoek naar [consumentenprivacy@nederlandseloterij.nl](mailto:consumentenprivacy@nederlandseloterij.nl). Vermeld in je verzoek ook je naam, postcode en huisnummer, geboortedatum en banknaam en laatste vijf cijfers van het rekeningnummer dat bij ons bekend is. Aan de hand hiervan kunnen wij vaststellen of de persoonsgegevens in het account aan jou toebehoren en voorkomen we dat een ander dan jijzelf een overzicht ontvangt van jouw gegevens. Beschik je (ook) over een TOTO account? Stuur dan (ook) je verzoek naar [toto@nederlandseloterij.nl](mailto:toto@nederlandseloterij.nl).

#### Recht op wijzigen van je gegevens

In het profiel van jouw internetaccount (Mijn Omgeving Nederlandse Loterij en/of TOTO) heb je inzage in gegevens. Zijn er gegevens onjuist? Dan kan je gegevens zoals naam, adres en/of e-mailadres hier zelf aanpassen. Je kan ons ook verzoeken om deze gegevens voor jou aan te passen. Volg hierbij de Checklist Privacy Verzoeken. Let op, mocht je beschikken over een Nederlandse Loterij account en een TOTO account, dan worden wijzigingen in het ene account niet automatisch doorgevoerd in het andere account.

Je kan niet alle gegevens aanpassen in je account. Denk aan je geboortedatum of rekeningnummer. In het geval je deze of andere gegevens wilt laten aanpassen, kan je de Klantenservice hierom verzoeken. Richt jouw verzoek tot [consumentenprivacy@nederlandseloterij.nl](mailto:consumentenprivacy@nederlandseloterij.nl) of aan onderstaand postadres en vermeld hierin de gegevens zoals beschreven in de checklist [Privacy Verzoeken](#).

Om te voldoen aan onze verplichtingen uit onze kansspelvergunningen controleren wij of je 18 jaar bent of ouder. Hierom kunnen wij je vragen om ons een veilige kopie van je legitimatiebewijs toe te sturen in het geval van wijziging van je geboortedatum.

#### *Bankrekeningnummer wijzigen*

Een bankrekeningnummer is ook een persoonsgegeven. Hierom zien wij dit verzoek als een beroep op je recht op wijziging. In het geval je dit gegeven wilt wijzigen, kan onze Klantenservice je hierbij helpen.

Een onterechte wijziging van je bankrekeningnummer kan gevolgen voor jou hebben. Om dit te voorkomen treft Nederlandse Loterij een aantal maatregelen:

1. We stellen een aantal controle vragen om jouw identiteit te controleren. Aan de hand van jouw antwoorden, kunnen wij vaststellen of de persoonsgegevens tot jou toebehoren. In het geval wij aan de hand van de controlevragen niet met zekerheid jouw identiteit kunnen vaststellen aan de hand van de controle vragen, dan kunnen wij om misbruik van de saldo in je wallet te voorkomen je vragen om een veilige kopie van je legitimatiebewijs aan te leveren. Lees onder kopje 3 ("Wanneer vragen wij een kopie legitimatiebewijs?") hoe je een veilige kopie maakt van je legitimatiebewijs.
2. We maken het saldo in je wallet over naar je oude bankrekeningnummer. Een onterechte wijziging kan ertoe leiden dat je niet meer bij je saldo en eventuele prijzen in je online wallet kan. Om dit te voorkomen maken we het saldo in je wallet over naar het laatste bij ons bekende rekeningnummer. Hiermee wordt misbruik van je saldo voorkomen.  
Heb je geen toegang tot je oude bankrekening? In dat geval zullen wij je vragen om aanvullende informatie naar ons toe te sturen. Dit betreft een kopie van de bankpas van je oude en nieuwe rekeningnummer. Aan de hand hiervan controleren wij of je toegang hebt (gehad) tot het oude en nieuwe rekeningnummer.  
Beschik je niet meer over je oude bankpas? Stuur ons dan een kopie van een bankafschrift van je oude rekeningnummer waarbij je jouw saldo en transacties onleesbaar hebt gemaakt.

In het geval het saldo in je wallet niet over kan worden gemaakt naar je oude bankrekeningnummer en je ons geen aanvullende informatie kan toesturen, kunnen wij je vragen om een veilige kopie van je legitimatiebewijs toe te sturen. Lees onder kopje 3 (“Wanneer vragen wij een kopie legitimatiebewijs?”) hoe je een veilige kopie maakt van je legitimatiebewijs.

3. Een wijziging van je rekeningnummer is niet direct van toepassing. Jij ontvangt altijd een bevestiging van de wijziging van je rekeningnummer. In het geval jij de wijziging niet hebt aangevraagd, vragen we je direct contact met ons op te nemen. Hiermee voorkomen we dat een onterechte wijziging wordt doorgevoerd..

Jouw verzoek voor het wijzigen van je bankrekeningnummer kan je per e-mail via [consumentenprivacy@nederlandseloterij.nl](mailto:consumentenprivacy@nederlandseloterij.nl) of per post aan onderstaand adres naar ons toe sturen. Als je hierbij de gegevens vermeld, zoals beschreven op de Checklist Privacy verzoeken, dan kunnen wij dit direct behandeling nemen.

#### Recht op gegevenswissing / vergetelheid

Je kunt ons vragen om al je persoonsgegevens uit onze systemen wissen. Dit wordt het recht op gegevenswissing of vergetelheid genoemd. Op de pagina [Privacy Verzoeken](#) lees je voor jouw Nederlandse Loterij account terug hoe je hier gebruik van kan maken. Wil je jouw persoonsgegevens van jouw TOTO account verwijderen? [Lees hier meer over](#). Om te voorkomen dat wij onterecht en onomkeerbaar jouw persoonsgegevens wissen en jij daardoor geen toegang meer hebt tot je account, is het van belang dat wij jouw identiteit vaststellen voordat we het verzoek in behandeling nemen.

Voor het vaststellen van je identiteit stelt Nederlandse Loterij een aantal controle vragen. In het geval wij aan de hand van jouw antwoorden op de controle vragen niet met zekerheid kunnen vaststellen dat de persoonsgegevens in het account aan jou toebehoren en het verwijderen van het account leidt tot risico's zoals het verloren gaan van veel speelgegevens of het stopzetten van een deelname, dan kunnen wij je vragen om ons een veilige kopie van je legitimatiebewijs toe te sturen. Lees onder kopje 3 (“Wanneer vragen wij een kopie legitimatiebewijs?”) hoe je een veilige kopie maakt van je legitimatiebewijs.

Heb je geen toegang tot internet? Dan kan je ons schriftelijk verzoeken om je gegevens te wissen via onderstaand adres. Vermeld in dit verzoek ook je naam, geboortedatum, postcode en huisnummer en de naam van de bank en de laatste vijf cijfers van het bij ons bekende rekeningnummer te vermelden in je verzoek. Aan de hand van deze gegevens controleren wij of jij de persoon bent aan wie de persoonsgegevens toebehoren.

In sommige gevallen kunnen wij je verzoek niet direct uitvoeren, omdat wij je persoonsgegevens nog nodig hebben. Als je een vaste klant bent met bijvoorbeeld een



abonnement, dan zullen wij je persoonsgegevens niet verwijderen, omdat de gegevens nog nodig zijn voor het leveren van onze diensten. Het kan namelijk zijn dat we je gegevens nog nodig hebben, bijvoorbeeld voor de uitvoering van een lopende deelname, vanwege wettelijke bewaartermijnen of voor prijsuitkering. We bewaren je persoonsgegevens in ieder geval niet langer dan wettelijk toegestaan. Onder kopje 10 (“Hoe lang bewaren wij je gegevens?”) kun je meer vinden over onze bewaartermijnen.

#### Recht van bezwaar

Je hebt altijd het recht om op basis van je persoonlijke omstandigheden bezwaar te maken tegen het feit dat wij bepaalde gegevens van je verwerken. Als je bezwaar maakt tegen onze verwerking van jouw gegevens dan geldt hetzelfde als hierboven onder het recht van gegevenswissing is aangegeven: wij zullen stoppen met het verwerken van je gegevens tenzij wij deze gegevens nog nodig hebben voor bepaalde doeleinden. Ook hier geldt dat jouw bezwaar ertoe kan leiden dat je dan niet meer mee kan spelen. Wij hebben namelijk gegevens van je nodig om je mee te kunnen laten doen met onze spellen, bijvoorbeeld om te controleren of je oud genoeg bent om mee te spelen.

Je kan wel altijd bezwaar maken tegen commerciële communicatie (reclame) van Nederlandse Loterij en/of TOTO zonder dat dit gevolgen heeft voor je lopende deelnames. Dit kan je voor e-mail ook zelf aanpassen in je profiel van jouw internetaccount, maar je kunt dit ook door de instructies op te volgen van de pagina Privacy Verzoeken. Informatie voor uitvoeren van dit recht voor je Nederlandse Loterij account lees je [hier](#). Informatie voor uitvoeren van dit recht voor je TOTO account lees je [hier](#).

#### Recht op beperking van verwerking en het recht op dataportabiliteit

Naast het recht om gegevens in te zien, aan te passen en te wissen, heb je ook het recht op beperking van verwerking en het recht op dataportabiliteit. Het recht van beperking van verwerking houdt in dat je verzoekt bepaalde gegevens tijdelijk niet te laten verwerken door ons. Het recht op dataportabiliteit houdt in dat je je gegevens kunt meenemen naar een andere leverancier.

Naast deze rechten is er ook het recht op een menselijke blik bij geautomatiseerde besluitvorming. Nederlandse Loterij doet niet aan geautomatiseerde besluitvorming, waarmee dit recht dus niet van toepassing is op onze dienstverlening.

Als je gebruik wilt maken van bovengenoemde rechten kun je de instructies volgen op de pagina [Privacy Verzoeken voor je Nederlandse Loterij account](#) of op de pagina [Privacy Verzoeken voor je TOTO account](#), of als je geen toegang tot internet hebt ons bereiken op onderstaand adres.

Beschik je zowel over een Nederlandse Loterij account als een TOTO account, dan vragen wij je om een verzoek conform de instructies op de pagina Privacy Verzoeken in te dienen op het e-mailadres [consumentenprivacy@nederlandseloterij.nl](mailto:consumentenprivacy@nederlandseloterij.nl) voor je Nederlandse Loterij account en op het e-mailadres [toto@nederlandseloterij.nl](mailto:toto@nederlandseloterij.nl) voor je TOTO account. Hierdoor kunnen wij garanderen dat jouw verzoek voor beide accounts wordt uitgevoerd.

Binnen vier weken zullen wij je een reactie op je verzoek sturen.

Klantenservice Nederlandse Loterij  
Postbus 3074  
2280 GB Rijswijk

## **15. Wijzigingen van dit privacy statement**

Dit privacy statement kan van tijd tot tijd worden gewijzigd. Het meest actuele privacy statement vind je altijd op onze websites: [www.nederlandseloterij.nl](http://www.nederlandseloterij.nl), [www.staatsloterij.nl](http://www.staatsloterij.nl), [www.miljoenenspel.nl](http://www.miljoenenspel.nl), [www.lotto.nl](http://www.lotto.nl), [www.eurojackpot.nl](http://www.eurojackpot.nl), [www.luckyday.nl](http://www.luckyday.nl), [www.toto.nl](http://www.toto.nl), [winkel.toto.nl](http://winkel.toto.nl) en [www.krasloten.nl](http://www.krasloten.nl). Raadpleeg dit privacy statement regelmatig, zodat je van alle wijzigingen op de hoogte bent. In het privacy statement wordt altijd de laatste datum van wijziging aangegeven.

Dit privacy statement is voor het laatst gewijzigd op 2 augustus 2021.

## **16. Heb je een vraag of een klacht?**

Heb je een vraag of een klacht over het gebruik van je persoonsgegevens of wil je graag reageren op dit privacy statement? Je kunt ons bereiken via het e-mailadres [consumentenprivacy@nederlandseloterij.nl](mailto:consumentenprivacy@nederlandseloterij.nl) voor vragen over Nederlandse Loterij account of via [toto@nederlandseloterij.nl](mailto:toto@nederlandseloterij.nl) voor vragen over TOTO account. Je kunt ook telefonisch contact opnemen met onze Klantenservice via **☎ 070 - 550 08 52**

Nederlandse Loterij heeft een Functionaris voor Gegevensbescherming. Voor vragen over het gebruik van je persoonsgegevens of dit privacy statement kan je haar bereiken via [privacy@nederlandseloterij.nl](mailto:privacy@nederlandseloterij.nl).

Als je een klacht hebt, kun je ook contact opnemen met de Autoriteit Persoonsgegevens. Dit kan via [deze link](#).