

## PRIVACY STATEMENT NEDERLANDSE LOTERIJ 1 oktober 2021

Als je onze websites bezoekt of meedoet aan onze kansspelen, hebben we je gegevens nodig. We gebruiken je gegevens ook als je contact met ons opneemt.

In dit Privacy Statement zetten we op een rij hoe we omgaan met je persoonsgegevens bij het aanbieden en organiseren van onze kansspelen: *Staatsloterij, Miljoenenspel, Lotto, Eurojackpot, Lucky Day, Krasloten en de TOTO weddenschappen die je in de winkel koopt (TOTO Winkel)*. Je kunt lezen welke gegevens wij van je verwerken en waarom. Ook lees je welke invloed je daar zelf op kunt uitoefenen. Dit Privacy Statement kan van tijd tot tijd wijzigen. Het nieuwste 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.krasloten.nl](http://www.krasloten.nl) en [winkel.toto.nl](http://winkel.toto.nl).



TOTO is de naam achter TOTO Winkel, maar ook achter de online sportwedden (TOTO Sport) en casinospellen (TOTO Casino). Dit Privacy Statement is *niet* van toepassing op TOTO Sport en TOTO Casino. Lees voor TOTO Sport en TOTO Casino [het Privacy Statement TOTO Online](#). Meer informatie over de diensten en organisatie van de Nederlandse Loterij vind je [hier](#).

Mocht je vragen hebben over dit Privacy Statement, neem dan contact met ons op via onze Klantenservice 📞 **070 - 550 08 52**. We helpen je graag verder!

### Leeswijzer Privacy Statement

1. Waarop is dit Privacy Statement van toepassing? .....	3
2. Verantwoordelijken voor persoonsgegevens? .....	3
3. Wat zijn persoonsgegevens? .....	4
4. Van wie verwerken wij persoonsgegevens? .....	4
5. Hoe ontvangen we je persoonsgegevens? .....	4
6. Welke persoonsgegevens verwerken wij en waarom? .....	4
7. Wanneer vragen wij een kopie legitimatiebewijs? .....	10
8. Gebruik van cookies .....	11
9. Rechtsgronden Algemene Verordening Gegevensbescherming .....	11
10. Ben je minderjarig? .....	11
11. Hoe lang bewaren wij je gegevens? .....	12
12. Wanneer geven wij gegevens door aan derden? .....	12
13. Hoe beveiligen wij je persoonsgegevens? .....	13
14. Jij hebt de controle over je persoonsgegevens .....	13

15. Wijzigingen van dit Privacy Statement.....	17
16. Heb je en vraag of een klacht? .....	17

### Onze beloften

Wij helpen mee aan een gelukkig en gezond Nederland door het op een verantwoorde manier aanbieden van kansspelen. Wij zijn steeds op zoek naar manieren om onze diensten te verbeteren en nog beter te laten passen bij jou. Wij gaan zorgvuldig met je persoonsgegevens om en respecteren je privacy.

- ✓ **Transparantie:** Wij informeren je altijd over hoe je gegevens door ons worden gebruikt. Bijvoorbeeld hoe wij je gegevens verzamelen, voor welk doelen wij je gegevens gebruiken en welke rechten jij hebt.
- ✓ **Proportionaliteit:**
  - Wij zullen je persoonsgegevens alleen gebruiken als dit nodig is voor onze dienstverlening of als je daarvoor toestemming geeft.
  - Onze medewerkers hebben alleen toegang tot je gegevens als dit nodig is voor hun taken.
- ✓ **Goede beveiliging:** Wij behandelen je gegevens vertrouwelijk. Je kunt erop rekenen dat je gegevens goed beveiligd zijn en dat wij ons houden aan de wet. Als wij partners inschakelen voor onze diensten (bijvoorbeeld voor het versturen van mailings of het hosten van onze servers), dan eisen we dat deze partners jouw gegevens net zo goed beveiligen en beschermen zoals we dat zelf doen.
- ✓ **Commercieel gebruik:** Wanneer wij je gegevens gebruiken voor marketingdoeleinden, dan houden we ons aan de wet:
  - Als de wet dat van ons vraagt, gebruiken wij jouw gegevens alleen met jouw toestemming (bijvoorbeeld bij sommige vormen van e-mailmarketing);
  - Wij maken het in alle gevallen makkelijk om aan te geven als je geen (of niet langer) onze nieuwsbrieven of andere marketing wilt ontvangen. Wij respecteren de keuzes die jij maakt.
- ✓ **Controle:** Je mag ons altijd vragen om jou te laten zien welke persoonsgegevens wij over jou verzamelen en deze gegevens te laten wijzigen als ze niet kloppen.
- ✓ **Verbeteren:** Wij blijven manieren bedenken hoe we je privacy nog beter kunnen beschermen. We staan open voor alle suggesties en klachten.

## 1. Waarop is dit Privacy Statement van toepassing?

Dit Privacy Statement is van toepassing op alle persoonsgegevens die wij verwerken in het kader van de organisatie en promotie van de kansspelen: *Staatsloterij, Miljoenenspel, Lotto, Eurojackpot, Lucky Day, Krasloten en TOTO Winkel*.


Hoe wordt omgegaan met je gegevens voor de organisatie en promotie van de online kansspelen TOTO Sport en TOTO Casino lees je in het [Privacy Statement TOTO Online](#).

## 2. Verantwoordelijken voor persoonsgegevens?

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

- Nederlandse Loterij Organisatie BV (Laan van Hoornwijck 55, 2289 DG Rijswijk, KvK-inschrijfnummer: 65691288, BTW nummer: 856217220B01) 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, het uitvoeren van analyses voor business intelligence en de marketing van de kansspelen. Nederlandse Loterij BV is in die hoedanigheid met de vergunninghouder van de kansspelen (gezamenlijke) verwerkingsverantwoordelijke voor de verwerking van persoonsgegevens van deze kansspelen.
- Staatsloterij BV (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 met Nederlandse Loterij Organisatie BV (gezamenlijke) verwerkingsverantwoordelijke voor de verwerking van de persoonsgegevens van deze kansspelen.
- Lotto BV (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**, **Krasloten** en **TOTO Winkel**. Lotto BV is in die hoedanigheid met Nederlandse Loterij Organisatie BV (gezamenlijke) verwerkingsverantwoordelijke voor de verwerking van de persoonsgegevens van deze kansspelen.

Als we in dit Privacy Statement verwijzen naar 'we', 'wij' of 'Nederlandse Loterij' dan verwijzen we naar bovenstaande partijen bij het aanbieden van de genoemde kansspelen.

Nederlandse Loterij Organisatie BV is aangewezen als jouw aanspreekpunt. Je kunt ons bereiken via het e-mailadres [consumentenprivacy@nederlandseloterij.nl](mailto:consumentenprivacy@nederlandseloterij.nl). Je kunt ook telefonisch contact opnemen met onze Klantenservice via  **070 - 550 08 52** (lees ook "[Jij hebt de controle over je persoonsgegevens](#)") en "[Heb je een vraag of een klacht?](#)"). Meer informatie over onze diensten en organisatie vind je [hier](#).

### 3. Wat zijn persoonsgegevens?

Persoonsgegevens zijn alle gegevens die herleidbaar zijn tot jou als persoon. Denk aan je naam, telefoonnummer, adres of e-mailadres. Maar ook gegevens zoals je IP-adres of je spelen en speelgedrag zijn persoonsgegevens.

### 4. Van wie verwerken wij persoonsgegevens?

Wij verwerken persoonsgegevens van iedereen die één van onze websites bezoekt of onze apps gebruikt, deelneemt aan onze kansspelen, met ons linkt via social media en/of contact met ons opneemt.

### 5. Hoe ontvangen we je persoonsgegevens?

Er zijn verschillende manieren waarop we je gegevens ontvangen. Dat kan 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.

### 6. Welke persoonsgegevens verwerken wij en waarom?

Leeswijzer	
a)	Gegevens in je Nederlandse Loterij account ..... 4
b)	Gegevens over registratie voor een abonnement ..... 5
c)	Gegevens over je contact met onze Klantenservice ..... 6
d)	Gegevens voor het tegengaan van fraude en onwenselijk gedrag..... 6
e)	Gegevens voor juridische zaken..... 6
f)	Gebruik van je gegevens voor marketing en optimale beleving ..... 7

#### a) Gegevens in je Nederlandse Loterij account

Via onze websites of via onze apps kan je een Nederlandse Loterij account aanmaken. Met dit account kan je deelnemen aan Staatsloterij, Miljoenenspel, Lotto, Eurojackpot, Lucky Day en Krasloten. Voor deelname aan TOTO Winkel is geen account nodig.

Dit Privacy Statement is niet van toepassing op verwerkingen van persoonsgegevens in het TOTO Online account voor deelname aan de online kansspelen TOTO Sport en TOTO Casino (zie daarvoor het [Privacy Statement TOTO Online](#)).

## Accountgegevens

In je Nederlandse Loterij account gebruiken we de volgende persoonsgegevens:

- *Registratiegegevens*: initialen, voornaam, achternaam, adres, geslacht, telefoonnummer, e-mailadres, geboortedatum (om na te gaan of je 18 jaar of ouder bent);
- *Spel- en Speelgegevens*: het tijdstip en de duur van internetsessies, hoeveel je inzet, gegevens van gespeelde en te spelen deelnames of abonnement, gewonnen prijzen, saldo en speelgoed / bonus;
- *Bankrekeningnummer en betaalgegevens*; bankrekeningnummer, bedragen die je opwaardeert in je wallet, bedragen die je uit laat betalen, het bedrag dat je inzet en verloren/gewonnen;
- *Informatie over je bestelling*;
- *Gebruikersnaam en wachtwoord*;
- *Andere persoonsgegevens die door jou zijn opgegeven*: de door jou opgegeven interesses (zoals je favoriete hobby, of voetbalclub), een door jou ingegeven speellimiet en andere vergelijkbare informatie. Deze gegevens zijn niet verplicht en we slaan ze alleen op als je ze vrijwillig aan ons opgeeft.

De gegevens die we van je opslaan kunnen per kansspel verschillen.

## Waarvoor gebruiken we je accountgegevens?

Wij gebruiken de accountgegevens voor het vastleggen dat en hoe je meedoet aan onze kansspelen. Om je te kunnen laten meedoen aan onze kansspelen zijn wij wettelijk verplicht om jouw leeftijd te controleren (Lees ook ["Ben je minderjarig?"](#)).

Daarnaast gebruiken wij je gegevens voor het toesturen van trekkingsuitslagen of winnaarsinformatie, het uitkeren van winst en het incasseren van inleg. Ook gebruiken we je registratiegegevens voor het informeren over wijzigingen in jouw kansspelen. Deze gegevens hebben we nodig om onze afspraken met jou na te komen en om te voldoen aan onze wettelijke verplichtingen. Daarnaast gebruiken we de gegevens voor back-up doeleinden en voor het opstellen van verschillende modellen met gegevens om toekomstig speelgedrag te kunnen voorspellen. Daarvoor hebben wij een gerechtvaardigd bedrijfsbelang (zoals verder uitgelegd in dit Privacy Statement).

### **b) Gegevens over registratie voor een abonnement**

Het is mogelijk om via een andere weg dan via je Nederlandse Loterij account een abonnement op een van onze kansspelen af te sluiten. Dat kan bijvoorbeeld telefonisch, via een antwoordkaart, via social media of een (deur-aan-deur) verkoper. In dat geval 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.

Als je je via telefoon, antwoordkaart, social media of verkoper 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 "[Gegevens in je Nederlandse Loterij account](#)".

Deze gegevens hebben we nodig om onze afspraken met jou na te komen en om te voldoen aan onze wettelijke verplichtingen.

#### **c) Gegevens over je contact met onze Klantenservice**

Als je een vraag stelt of een klacht indient, dan noteren we je vraag of klacht. We koppelen je vraag of klacht en ons antwoord aan jouw accountgegevens in ons klantensysteem. Bij telefonisch contact bewaren we een opname van het gesprek met jou.

Wij gebruiken deze gegevens om jouw verzoek af te handelen. Ook gebruiken we je gegevens voor kwaliteits- en trainingsdoeleinden van onze Klantenservice en/of onze partners die ons ondersteunen in het klantcontact. Dat doen we voor zover dat nodig is voor dit gerechtvaardigd bedrijfsbelang.

#### **d) Gegevens voor het tegengaan van fraude en onwenselijk gedrag**

Wij gebruiken je gegevens om mogelijk verboden of illegale activiteiten, fraude, en inbreuken op onze beveiliging te voorkomen, op te sporen en te onderzoeken. Dat doen we voor zover dat nodig is voor dit gerechtvaardigd bedrijfsbelang. Eén van de middelen die wij gebruiken 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.

Daarnaast kunnen we signalen ontvangen van TOTO Online B.V. over problematisch speelgedrag. In dat geval zullen wij je speelgedrag met de kansspelen van waarop dit Privacy Statement van toepassing is beoordelen en eventueel contact met je opnemen om dergelijk gedrag te voorkomen.

#### **e) Gegevens voor juridische zaken**

Verder gebruiken we je gegevens als we wettelijk verplicht zijn dat te doen om te voldoen aan toepasselijke wetgeving, juridische uitspraken en verzoeken van overheden. We kunnen je gegevens ook gebruiken als we dat nodig hebben om onszelf, jou of anderen te beschermen

(het recht op privacy, veiligheid en eigendom of rechten uit algemene voorwaarden). Dat is ook ons gerechtvaardigd bedrijfsbelang om je gegevens te gebruiken.

#### **f) Gebruik van je gegevens voor marketing en optimale beleving**

Wij kunnen je persoonsgegevens gebruiken voor marketingdoeleinden en om onze producten te verbeteren.

Persoonsgegevens die daarbij kunnen worden verwerkt zijn; je naam, geslacht, contactgegevens (bijv. adres, e-mailadres), inloggegevens, social medium-naam, persoonlijke voorkeuren en interesses. Daarnaast verwerken we mogelijk automatisch verzamelde informatie; IP adres, type apparaat, browsertype, locatie, cookies (Lees meer hierover in het [Cookiebeleid van Nederlandse Loterij](#)).

Deze gegevens gebruiken we met jouw toestemming of omdat we daar een gerechtvaardigd bedrijfsbelang bij hebben. Hieronder wordt precies uitgelegd hoe we je gegevens gebruiken.

#### E-mails en pushnotificaties

We delen onze aanbiedingen, acties en nieuws via e-mail. En als je de onze apps gebruikt, via pushnotificaties. Wanneer sturen wij jou commerciële berichten?

- ✓ Als je tijdens het aanmaken van jouw account toestemming geeft voor het ontvangen van commerciële berichten via e-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, Krasloten en TOTO Winkel.
- ✓ Als je klant van ons bent, sturen wij jou op basis van je aankopen suggesties, informatie over onze producten en diensten. Dat doen we niet als je aangeeft dat je dit niet wilt. We zullen je alleen commerciële informatie via e-mail toesturen voor het kansspel waar je aan deelneemt.

We gebruiken in onze communicatie via e-mail en pushnotificaties technologie die ons kan vertellen of jij onze berichten leest en op welke hyperlinks jij in die berichten klikt.

Beschik je over een account en wil je liever geen commerciële berichten per e-mail ontvangen? Je kan in de Mijn Omgeving, onder profiel, dan meteen jouw toestemming voor e-mailmarketing intrekken. Ook bevat elke commerciële e-mail een afmeldlink. De e-mails met alleen belangrijke informatie over jouw deelname aan onze kansspelen hebben geen afmeldlink.

#### Post

Wij kunnen je via de post benaderen met aanbiedingen. 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. Als 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 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 omschreven.

#### Speciale persoonlijke aanbiedingen (profiling)

Wij kunnen persoonlijke aanbiedingen doen die zo relevant mogelijk voor je zijn op basis van de gegevens die we van je hebben. Denk aan het gebruik van onze website, je deelname aan onze kansspelen en andere informatie die wij op basis van contact met je verkrijgen. Wij kunnen je daarvoor indelen in een groep. Een voorbeeld is: 'mannen in de leeftijdscategorie 25 tot 45 jaar met een interesse in voetbal'. Deze groep krijgt andere aanbiedingen dan de groep 'vrouw, leeftijdscategorie 30 tot 50 jaar, met interesse in loterijen'.

Dit wordt profiling of een klantprofiel genoemd: het maken van groepen klanten op basis van door klanten gegeven of via klanten verkregen informatie. Je krijgt dan aanbiedingen die voor jou persoonlijk relevanter zijn. Als je niet wilt dat jouw gegevens hiervoor worden gebruikt dan kan je in het profiel van je internetaccount aangeven dat je geen commerciële e-mail wilt ontvangen.

#### Gepersonaliseerde advertenties

Wij gebruiken jouw e-mailadres om aan jou gepersonaliseerde advertenties te laten zien via online platformen Facebook, Marktplaats, Instagram, YouTube, Google, Xandr en Twitter. Dit zijn advertenties die zijn afgestemd op jouw persoonlijke interesses. Zo kunnen wij met Facebook Audiences gepersonaliseerde advertenties aan jou of aan andere gebruikers van Facebook laten zien. We versturen daarvoor jouw e-mailadres (versleuteld) aan Facebook. Facebook kan jou dan opzoeken en onze advertentie laten zien. Wij zijn voor het gebruik van jouw e-mailadres samen met Facebook verantwoordelijk onder de privacywet. We gebruiken jouw e-mail hiervoor alleen met jouw toestemming.

Als jij deze advertenties op online platformen niet wilt ontvangen, kun je dit op aan ons doorgeven. Dat kan via jouw Nederlandse Loterij internetaccount (Mijn Omgeving). Daarin kan je de toestemming voor het commercieel gebruik van je e-mailadres voor onze spellen intrekken. Je kan ook altijd contact opnemen met onze Klantenservice. Je kan ook altijd op het online platform de gepersonaliseerde advertenties stopzetten. Op bepaalde platforms kan je rechtsboven in de advertentie op het kruisje klikken. Onze gepersonaliseerde advertentie laten we dan niet meer zien. Let op: je kunt dan nog steeds advertenties van ons ontvangen via het online platform, maar deze zijn dan niet afgestemd op je persoonlijke interesses.

#### Meedoen aan een promotionele actie



Als je meedoet aan een van onze promotionele acties, kansspelen of prijsvragen, slaan we 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 hieronder).

### Gebruik van social media platforms

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

- *Delen op social media:* Je kan ervoor kiezen om (dingen van) onze website te delen via social media platforms. Bijvoorbeeld het feit dat je geïnteresseerd bent in onze diensten. Als je dat doet dan zullen je gegevens ook zichtbaar worden voor de websitebezoekers van je persoonlijke social media pagina's. Als je met ons communiceert via onze social mediapagina's (bijvoorbeeld als je een bericht 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).
- *Advertenties:* Als 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. We kunnen advertenties en berichten aan je sturen en deze afstemmen op de door jou aangegeven openbare gegevens, zoals je geslacht of leeftijd. Dat doen we alleen als dat kan volgens de privacy-instellingen op het social media platform.
- *Onze acties op social media:* Op onze Facebookpagina's bieden we ook regelmatig promotionele acties of kansspelen aan, waaraan je kunt meedoen. Wij kunnen dan 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 of je dat wilt of niet.
- *Vragen en klachten?* Onze Klantenservice is ook op social media actief. We helpen je dus graag als je vragen, klachten of opmerkingen over onze diensten en producten hebt op social media platforms. Wij zoeken ook zelf actief naar vragen en klachten op social media om hierop te kunnen reageren. Dit laatste kan alleen als je instellingen van social media accounts 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 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.

### Optimale beleving

Wij voeren onderzoek uit naar de effectiviteit van onze website, onze apps, verstuurd nieuwsbrieven, informatie en aanbiedingen door middel van statistische analyses. De informatie die wij uit deze analyses halen, gebruiken wij om onze website, onze 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. Voor het gebruik van de gegevens hebben we een gerechtvaardigd bedrijfsbelang of vragen we je toestemming.

### Recht van verzet: bezwaar tegen commerciële communicatie

Als je geen reclame of commercieel aanbod meer van ons wilt ontvangen kan je jouw toestemming intrekken of 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 in het profiel van je online account (Mijn omgeving of apps);
2. Op de pagina Privacy Verzoeken van Nederlandse Loterij 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, app(s), social media) je geen commerciële informatie meer wilt ontvangen. Wij zullen dit zo snel mogelijk verwerken.

## **7. 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 leeftijdsverificatie.
- ✓ Indien noodzakelijk bij gebruikmaking van de rechten die je hebt op basis van de privacywetgeving. (Lees ook: "Jij hebt de controle over je persoonsgegevens").
- ✓ 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 Lotto*'.

## **8. 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](#).

## **9. Rechtsgronden Algemene Verordening Gegevensbescherming**

De AVG vereist een wettelijke grondslag voor ons gebruik van persoonsgegevens. Onze grondslag kan per doel verschillen. We gebruiken:

- *Uitvoering van een overeenkomst* wanneer we gegevens gebruiken die nodig zijn voor het uitvoeren van je deelnemersreglement en of actievoorwaarden of daarover met je communiceren. Deze grondslag gebruiken we ook als we betalingen verwerken.
- *Behartiging van onze gerechtvaardigde bedrijfsbelangen en de belangen van onze klanten*: als we onze producten en diensten verbeteren, als we fraude opsporen, ons verslavingspreventiebeleid uitvoeren, wanneer we je gegevens voor marketing gebruiken voor onderzoek en wanneer we je gegevens wegens juridische redenen nodig hebben om jou of onszelf te beschermen.
- *Jouw toestemming*: alleen als we je gegevens gebruiken voor een doel waarvoor we je toestemming vragen. Deze toestemming kan je altijd op ieder moment intrekken.
- *Naleving van een wettelijke verplichting* wanneer we jouw gegevens gebruiken om te voldoen aan wetgeving. We zijn bijvoorbeeld verplicht te controleren of je 18 jaar of ouder bent.

## **10. Ben je minderjarig?**

Onze diensten zijn 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 het doorlopen van iDIN leeftijdsverificatie bij jouw bank om uitbetalingen te kunnen ontvangen in jouw wallet. 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

(“Wanneer vragen wij een kopie legitimatiebewijs?”) hoe je een veilige kopie maakt van je legitimatiebewijs.

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

Wij bewaren je persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk voor het doel waarvoor we ze gebruiken. Je gegevens worden 3 jaar na je laatste deelname verwijderd uit onze klantbestanden. Daarna worden de gegevens anoniem gearchiveerd voor statistische doeleinden.

Voor het overige blijven je gegevens over deelnames, inzet en winst minimaal zeven (7) jaar bewaard voor de belastingdienst. Dit is verplicht op basis van de wet. Deze gegevens zijn alleen voor een beperkt aantal medewerkers toegankelijk. In sommige gevallen zullen wij je persoonsgegevens korter of langer bewaren. Dit doen wij alleen als jij daar zelf om verzoekt of als deze nodig zijn voor een juridische procedure.

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

Wij delen je persoonsgegevens alleen met anderen als; (i) je daar zelf toestemming voor geeft; (ii) wij wettelijk verplicht zijn om je gegevens te delen, (iii) dat noodzakelijk is voor het nakomen van onze afspraken met jou, (iv) wij daarvoor een gerechtvaardigd belang hebben, of (v) in geval van externe dienstverleners die op onze instructie mogen verwerken. Wij kunnen je gegevens met de volgende partijen delen:

- *Dienstverleners voor het verlenen van onze diensten.* Persoonsgegevens worden gedeeld met externe dienstverleners voor post en digitale mailings, beheer van (mail-)servers, hosting van de website en andere systemen, hosten van onze website en database en het verwerken en incasseren van betalingen. Er worden alleen gegevens gedeeld die echt nodig zijn. Als wij gegevens laten verwerken door externe dienstverleners, dan maken we duidelijke afspraken over de beveiliging van de persoonsgegevens (in een (verwerkers)overeenkomst).
- *Jouw bank voor het controleren van je leeftijd.*
- *Organisaties van Nederlandse Loterij.* Wij wisselen je persoonsgegevens uit binnen de organisaties van de Nederlandse Loterij om je zo goed mogelijk van dienst te kunnen zijn, voor het voorkomen van fraude en voor verantwoord en veilig spelen. Voor dat doel 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, Krasloten en TOTO Winkel een geïntegreerde deelnemersadministratie en voegen we alle informatie die wij van jou hebben bij elkaar als je één of meerdere diensten bij ons afneemt.

- *Dienstverleners voor commerciële doeleinden.* Wij delen uw persoonsgegevens met sociale media aanbieders om u of anderen die mogelijk geïnteresseerd zijn te kunnen informeren.
- *Overige dienstverleners.* Ook kunnen wij uw gegevens verstrekken aan andere partijen, indien dit noodzakelijk is als gevolg van een rechtszaak of als dit in het kader van de procedure bij de rechter noodzakelijk is voor de bescherming van onze rechten.
- *Wettelijke plicht/bevoegde toezichthouder.* Wij delen je gegevens met andere partijen om te voldoen aan een toepasselijke wettelijke plicht of bevel van een bevoegde toezichthouder. Persoonsgegevens worden door ons verstrekt aan de overheid, toezichthouders, fiscale autoriteiten en opsporingsinstanties. Dat gaat bijvoorbeeld om de Belastingdienst en de politie bij fraude of illegale activiteiten.

#### 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 altijd gelijk aan de wetgeving in Nederland. Wij nemen daarom gepaste (contractuele) maatregelen zodat je persoonsgegevens net zo goed beveiligd en beschermd zijn als we de persoonsgegevens zelf in Nederland hadden verwerkt. We vertrouwen op adequaatheidsbesluiten van de Europese Commissie of gebruiken contracten met modelcontractbepalingen die zijn gepubliceerd door de Europese Commissie (je kan contact opnemen met de Functionaris Gegevensbescherming voor meer informatie).

#### **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 en WLA voor informatiebeveiliging.

#### **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) 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.

#### Recht op wijzigen van je gegevens

In het profiel van jouw internetaccount (Mijn Omgeving Nederlandse Loterij) 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: Dit Privacy Statement is niet van toepassing op verwerkingen van persoonsgegevens in je TOTO Online account. Mocht je beschikken over een Nederlandse Loterij account en een TOTO account (zie [Privacy Statement TOTO Online](#)), 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. In het geval je dit 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 je in de Mijn Omgeving van je Nederlandse Loterij account dit aanpassen. Mocht je hier geen toegang tot hebben dan onze Klantenservice je verder 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 ook "[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 ook “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. 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 ook "[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 ("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 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](#).

#### 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.

Nederlandse Loterij doet niet aan geautomatiseerde besluitvorming.


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

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

Klantenservice Nederlandse Loterij

Postbus 3074

2280 GB Rijswijk

 **070 - 550 08 52**

## **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), [winkel.toto.nl](http://winkel.toto.nl) en [www.krasloten.nl](http://www.krasloten.nl). Lees dit Privacy Statement regelmatig. Zo blijf je op de hoogte van alle wijzigingen. In dit Privacy Statement wordt altijd de laatste datum van wijziging aangegeven.

Dit Privacy Statement is voor het laatst gewijzigd op 1 oktober 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). Je kunt ook telefonisch contact opnemen met onze Klantenservice via  **070 - 550 08 52**. Als je een vraag hebt over TOTO Winkel dan kan je ook rechtstreeks contact opnemen met  **070 - 550 08 05**.

Wij hebben 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](#). We stellen het op prijs als je ons de kans geeft om je klacht zelf op te lossen.