

PRIVACY STATEMENT TOTO ONLINE

1 oktober 2021

Als je onze websites www.sport.toto.nl en www.casino.toto.nl bezoekt, de TOTO app gebruikt, 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 online spellen: *TOTO Sport en TOTO Casino*. 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 www.toto.nl/privacy.



TOTO is de naam achter de online spellen TOTO Sport, TOTO Casino, maar ook achter de TOTO weddenschappen die je in de winkel koopt (TOTO Winkel). TOTO Winkel wordt niet door TOTO Online aangeboden. Dit Privacy Statement is daarom *niet* van toepassing op TOTO Winkel. Lees voor TOTO Winkel het [Privacy Statement Nederlandse Loterij](#).

Mocht je vragen hebben over dit Privacy Statement, neem dan contact met ons op via onze Klantenservice 📞 **070 - 550 08 05**. We helpen je graag verder!

Leeswijzer Privacy Statement

Onze beloften	2
1. Wanneer is dit Privacy Statement van toepassing?	3
2. Verantwoordelijken voor persoonsgegevens?	3
3. Wat zijn persoonsgegevens?	3
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?	12
8. Gebruik van cookies	13
9. Rechtsgronden Algemene Verordening Gegevensbescherming	13
10. Ben je minderjarig?	14
11. Hoe lang bewaren wij je gegevens?	14
12. Wanneer delen wij persoonsgegevens met anderen?	14
13. Hoe beveiligen wij je persoonsgegevens?	15
14. Jij hebt de controle over je persoonsgegevens	15

15. Wijzigingen van dit Privacy Statement	19
16. Heb je en vraag of een klacht?	19

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. Wanneer is dit Privacy Statement van toepassing?

Dit Privacy Statement is van toepassing op alle persoonsgegevens die wij verwerken voor de organisatie en promotie van de TOTO online kansspelen: TOTO Sport en TOTO Casino.

Hoe wordt omgegaan met je gegevens voor de organisatie en promotie van de kansspelen *Staatsloterij, Miljoenenspel, Lotto, Eurojackpot, Lucky Day, TOTO Winkel en Krasloten* lees je in het [Privacy Statement Nederlandse Loterij](#).

2. Verantwoordelijken voor persoonsgegevens?

Nederlandse Loterij Organisatie BV en TOTO Online BV zijn **gezamenlijk verantwoordelijk** voor de verwerking van de persoonsgegevens zoals beschreven in dit Privacy Statement. TOTO Online BV is de aanbieder en Nederlandse Loterij Organisatie BV is uitvoerder van de online sportwedenschappen (TOTO Sport) en casinospellen (TOTO Casino).

- TOTO Online BV (Laan van Hoornwijk 55, 2289 DG Rijswijk, KvK-inschrijfnummer: 65691253) is de vergunninghouder en aanbieder van de online kansspelen: TOTO Sport en TOTO Casino. TOTO Online BV is in die hoedanigheid met Nederlandse Loterij Organisatie BV (gezamenlijke) verwerkingsverantwoordelijke voor de verwerking van de persoonsgegevens van deze kansspelen.
- Nederlandse Loterij Organisatie BV (Laan van Hoornwijk 55, 2289 DG in Rijswijk, KvK-inschrijfnummer: 65691288) is verantwoordelijk voor het uitvoeren van de activiteiten rondom TOTO Sport en TOTO Casino. Denk daarbij aan de Klantenservice, het online spelersplatform, de spelwebsite, de TOTO app en de marketing. Nederlandse Loterij BV is in die hoedanigheid met TOTO Online BV (gezamenlijke) verwerkingsverantwoordelijke voor de verwerking van persoonsgegevens van TOTO Sport en TOTO Casino.

Nederlandse Loterij Organisatie BV is aangewezen als jouw aanspreekpunt. Je kunt ons bereiken via het e-mailadres toto@nederlandseloterij.nl. Je kunt ook telefonisch contact opnemen met onze Klantenservice via  **070 - 550 08 05** (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 spel- en speelgedrag zijn persoonsgegevens.

4. Van wie verwerken wij persoonsgegevens?

Wij verwerken persoonsgegevens van iedereen die onze websites bezoekt of de TOTO app gebruikt, een TOTO account aanmaakt, 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 persoonsgegevens ontvangen. Dat kan wanneer je onze website bezoekt, de TOTO app gebruikt of wanneer je meedoet aan online kansspelen van TOTO. Ook als je met ons belt of op een andere manier contact met ons opneemt, ontvangen wij je gegevens.

6. Welke persoonsgegevens verwerken wij en waarom?

Leeswijzer	
a)	Gegevens in je TOTO account..... 4
b)	Gegevens over je contact met onze Klantenservice..... 5
c)	Gegevens voor verantwoord en veilig online spelen 6
d)	Gegevens voor het tegengaan van fraude, witwassen en matchfixing 8
e)	Gegevens voor juridische zaken 9
f)	Gebruik van je gegevens voor marketing en optimale beleving..... 9

a) Gegevens in je TOTO account

Via onze websites of via de TOTO app kan je een TOTO account aanmaken. Met dit TOTO account kan je meedoen aan de online kansspelen TOTO Sport en TOTO Casino.

Accountgegevens

In je online TOTO account gebruiken we de volgende persoonsgegevens:

- *Registratiegegevens*: initialen, voornaam, achternaam, nickname, adres, geslacht, telefoonnummer, e-mailadres, geboortedatum (om na te gaan of je 18 jaar of ouder bent en of je in de leeftijdsgroep jongvolwassenen valt van 18 tot en met 23 jaar) en gegevens om je identiteit te controleren (geboortedatum, geboorteplaats, Burgerservicenummer (BSN), kopie-ID, datum van uitgifte identiteitsbewijs, spelersnummer, e-mailadres en CRUKS-code); je kan voor het invullen van de gegevens aan het begin van je registratie gebruik maken van de koppeling met jouw bank (identificatiedienst iDIN).

- *Spel- en Speelgegevens*: spelersnummer, een door jou ingegeven speellimiet, spel- en speelgedrag en opvallende patronen of wijzigingen daarin; aantal logins (en welke tijdzones en tijdstippen), en hoe lang er gespeeld wordt;
- *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 hebt.
- *Gebruikersnaam en wachtwoord*;
- *Andere persoonsgegevens die door jou zijn opgegeven*: de door jou opgegeven interesses (zoals je favoriete hobby, of voetbalclub), en andere vergelijkbare informatie. Deze gegevens zijn niet verplicht en we slaan ze alleen op als je ze vrijwillig aan ons opgeeft.

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 online kansspelen zijn wij wettelijk verplicht om controles uit te voeren op jouw (registratie)gegevens. Zo controleren wij met behulp van overheidsinstantie Beheervoorziening BSN of jouw BSN, naam en geboortedatum bij elkaar horen. Wij zijn verplicht om je spel- en speelgegevens te monitoren zo lang je deelneemt (Lees voor meer informatie over controles en monitoring [“Gegevens voor verantwoord en veilig online spelen”](#) en [“Gegevens voor het tegengaan van fraude, witwassen en matchfixing”](#)).

Daarnaast gebruiken wij je gegevens voor het uitkeren van winst en het incasseren van inleg. Ook gebruiken we je registratiegegevens voor het informeren over wijzigingen in jouw online 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 ons gerechtvaardigd bedrijfsbelang (zoals verder uitgelegd in dit Privacy Statement).

b) 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. Onze Klantenservice legt ook signalen vast (zoals het aantal klantcontacten, opvallend gedrag (boos, nerveus, etc.)).

Wij gebruiken deze gegevens om jouw verzoek af te handelen en om te voldoen aan onze wettelijke verplichting om online kansspelen verantwoord en veilig aan te bieden en ons in te spannen om kansspelverslaving te voorkomen. Zie voor meer informatie [“Gegevens voor verantwoord en veilig online spelen”](#). Ook gebruiken we je gegevens voor kwaliteits- en trainingsdoeleinden van onze Klantenservice en/of onze partners die ons ondersteunen in het klantcontact (gerechtvaardigd bedrijfsbelang).

c) Gegevens voor verantwoord en veilig online spelen

Wij vinden het belangrijk dat de online kansspelen op een veilige en verantwoorde manier plaatsvinden. We willen voorkomen dat je meer inzet of vaker speelt dan goed voor je is of je eigenlijk wilt. We hebben een wettelijke (zorg)plicht om ons in te zetten om kansspelsverslaving te voorkomen. We hebben daarom verschillende maatregelen genomen (Lees ook ons [Verslavingspreventiebeleid](#)).

Registratie en identificatie

- *Controle leeftijd:* Om problematisch gedrag en spelverslaving tegen te gaan zijn we verplicht om elke speler te identificeren. We controleren of een speler 18+ is en mag deelnemen. Ook registreren we of je tussen de 18 en 24 jaar oud bent. Dat doen we omdat voor deze jongvolwassenen andere regels gelden bij het instellen van de speellimieten en we ons moeten houden aan strenge(re) reclameregels.
- *Controle kansspelregister (CRUKS register)* Wij zijn wettelijk verplicht om je gegevens te gebruiken om te controleren of jij in het kansspelregister van de Kansspelautoriteit staat. Dat doen we bij registratie van je TOTO account, maar ook steeds wanneer je inlogt. Als je in het register staat dan mag je niet deelnemen aan onze online kansspelen. De volgende stappen worden doorlopen:
 - i. Hiervoor geeft TOTO je gegevens (naam, geboortedatum, BSN en eventueel geboorteplaats) ter controle aan de Kansspelautoriteit.
 - ii. De Kansspelautoriteit controleert met hulp van overheidsinstantie Beheervoorziening BSN (BV BSN) of je gegevens juist zijn en bij jou horen.
 - iii. Als de gegevens juist zijn, dan controleert de Kansspelautoriteit of je in het kansspelregister staat. Sta jij niet in het kansspelregister? Dan mag je met online kansspelen meedoen.
 - iv. Na deze controle ontvangt TOTO een speciale code (CRUKS-code).
 - v. Na ontvangst van de CRUKS-code verwijderen wij jouw BSN uit onze systemen.

Ook kunnen we risicovol speelgedrag aandragen bij de Kansspelautoriteit voor aanmelding in het CRUKS. Wij zullen je voorafgaand hierover informeren.

Signaleren en monitoren

Ook registreren en analyseren we het spel- en speelgedrag. Dat geeft ons de kans om in te grijpen als dat nodig is. Wij zijn wettelijk verplicht om dat te doen. Om goed inzicht te hebben in speelgedrag van spelers gebruiken wij de volgende persoonsgegevens:

- *Spel- en Speelgegevens:* spelersnummer, spel- en speelgedrag en opvallende patronen of wijzigingen daarin; aantal logins (en welke tijdzones en tijdstippen), hoeveel inzet, verloren/gewonnen en hoe lang er gespeeld wordt;
- *Contactgegevens*

- *Transactie informatie*
- *Aantal klantcontacten* met informatie over opvallend gedrag (boos, nerveus, etc.)
- *Onze maatregelen* (denk aan het opleggen van een speellimiet) en correspondentie daarover;
- *Indeling in profiel kansspeler* (laag, medium, hoog) op basis van de gegevens hierboven. Lees meer in ons [Verslavingspreventiebeleid](#).

Ingrijpen en maatregelen

Wij grijpen in als dat nodig is. Dat doen we om te zorgen dat spelen ook echt leuk blijft. Ook zijn we wettelijk verplicht om dat te doen.

Daarnaast helpen we ook graag als je dat vraagt. We kunnen je helpen om contact op te nemen met een hulporganisatie die gespecialiseerd is in behandeling van game- en gokverslaving. Dat doen we dus alleen met jouw toestemming en nooit op eigen initiatief.

Ook zijn we wettelijk verplicht om een controledatabank te hebben. Deze controledatabank is voor de controle door de Belastingdienst en Kansspelautoriteit. De gegevens in de controle databank zijn gepseudonimiseerd en daarom niet direct te herleiden naar jou als speler. In de controledatabank staan de volgende gegevens:

- datum, tijdstip en aard van aanpassingen en overschrijding van het spelersprofiel;
- datum, tijdstip en aard van maatregelen in het kader van verslavingspreventie;
- datum, tijdstip, bedrag en aard van iedere verlies en winst van de speelrekening;
- inzet en speelwinst per spelsoort; en,
- in bepaalde gevallen ook het totale bedrag wat is ontvangen als vergoeding voor het geven van de gelegenheid tot deelneming aan kansspel (zoals bonussen).

Op verzoek van Belastingdienst en of Kansspelautoriteit kan TOTO jouw persoonsgegevens met hen delen. Hiertoe zijn wij wettelijk verplicht. In andere gevallen zullen wij de gegevens in deze databank nooit met anderen delen.

Wij kunnen je persoonsgegevens uitwisselen binnen de organisaties van de Nederlandse Loterij voor verantwoord en veilig online spelen. Hierdoor kan bijvoorbeeld een maatregel in kader van verantwoord spelen op online kansspelen ook leiden tot een maatregel in deelname aan bijvoorbeeld Staatloterij of Lotto.

d) Gegevens voor het tegengaan van fraude, witwassen en matchfixing

Wij zijn wettelijk verplicht om je persoonsgegevens te gebruiken om fraude, witwassen en matchfixing te voorkomen en tegen te gaan.

Registratie en identificatie

We zijn verplicht om jouw identiteit vast te stellen bij registratie van je TOTO account. Daarvoor gebruiken we de gegevens op een kopie van je legitimatiebewijs met uitzondering van je BSN. Ook voeren we een wettelijk verplicht onderzoek uit naar elke speler (Wwft). Wij doen meer onderzoek bij (een transactie met) een hoger risico op witwassen, zoals bij politiek prominente personen. Ook kunnen we in dat geval vragen naar een bankafschrift, bewijs van je adres zoals een factuur van je energieleverancier, IP-adres en locatie.

We controleren ook of jij bent wie je zegt dat je bent. Daarvoor controleren we of de gegevens die jij ons geeft wel echt zijn (dat heet authenticiteit verificatie). Na ontvangst van de CRUKS-code controleren wij het bankrekeningnummer dat jij hebt opgegeven ook echt op jouw naam staat. Verder controleren wij ook of de apparaten die je gebruikt om onze online spellen te spelen eerder betrokken zijn geweest bij frauduleuze activiteiten. Ook controleren we op basis van de accountgegevens of je een dubbel account hebt bij ons. Dat is namelijk niet toegestaan.

Signaleren en monitoren

Ook registreren en analyseren we het spel- en speelgedrag en betalingen. Dat geeft ons de kans om in te grijpen als dat nodig is. Wij zijn wettelijk verplicht om dat te doen. Je accountgegevens en activiteit worden verwerkt voor dit doel. Signalen van fraude, witwassen of matchfixing worden opgeschreven in de administratie van onze afdeling die zich bezighoudt met bestrijding van illegale activiteiten.

Ingrijpen en maatregelen

We grijpen in als dat nodig is. Als we bijvoorbeeld je account sluiten of blokkeren om fraude te voorkomen dan noteren we de reden daarvoor (zoals het hebben van dubbele accounts, het gebruik van valse gegevens). Dat doen we omdat we dat hebben afgesproken in het deelnemersreglement of omdat we dat wettelijk verplicht zijn.

Eén van de maatregelen die wij nemen voor het voorkomen van fraude, witwassen en matchfixing is het bijhouden van een zwarte lijst. Daarop staan IP adressen en bankrekeningen. Er worden alleen gegevens van personen op deze lijst gezet als heel duidelijk is dat zij te maken hebben met (pogingen tot) fraude. Of als het gaat om het overtreden van deelnemersreglementen of andere illegale activiteiten rondom onze spellen (witwassen, matchfixing).

Ook zijn we verplicht om mogelijke illegale activiteiten en ongebruikelijke transacties te melden bij de overheid. In dat geval gebruiken we je naam, geboortedatum en onze rapportage. De gegevens rondom deze meldingen worden niet langer bewaard dan wettelijk is toegestaan.

Wij kunnen je persoonsgegevens uitwisselen binnen de organisaties van de Nederlandse Loterij voor het tegengaan van fraude. Hierdoor kan bijvoorbeeld een maatregel op online kansspelen ook leiden tot een maatregel in deelname aan bijvoorbeeld Staatloterij of Lotto.

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 ons [Cookiebeleid](#)).

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 TOTO app gebruikt, via pushnotificaties. Wanneer sturen wij jou commerciële berichten?

- ✓ Als je tijdens het aanmaken van jouw TOTO account toestemming geeft voor het ontvangen van commerciële berichten via e-mail.
- ✓ Als je klant van TOTO Online 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 TOTO account en wil je liever geen commerciële berichten per e-mail ontvangen? Je kan in de Mijn Omgeving TOTO, 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). 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, Xandr, Google 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 internetaccount (Mijn Omgeving). Daarin kan je de toestemming voor het commercieel gebruik van je e-mailadres voor al 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, de TOTO app, verstuurd nieuwsbrieven, informatie en aanbiedingen door middel van statistische analyses. De informatie die wij uit deze analyses halen, gebruiken wij om onze website, de TOTO app, 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 TOTO account (Mijn omgeving TOTO of TOTO app);
2. 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, app, 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 melding dat een 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.
- ✓ Als dit noodzakelijk is als je gebruik maakt van de rechten die je hebt op basis van de privacywet (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 TOTO*'.

8. Gebruik van cookies

Wij maken gebruik van cookies op onze websites en TOTO app. Wij vinden het belangrijk dat je precies weet hoe en waarom wij cookies gebruiken. Lees meer hierover in ons [Cookiebeleid](#).

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, 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 verzamelen bijvoorbeeld gegevens om ons verslavingspreventiebeleid uit te voeren om cliënten te identificeren (ook voor het tegengaan van fraude).

10. Ben je minderjarig?

Onze diensten zijn niet toegankelijk voor personen die jonger zijn dan 18 jaar. Wij zijn wettelijk verplicht om je te laten identificeren met een kopie van je legitimatiebewijs. Lees onder [“Wanneer vragen wij een kopie legitimatiebewijs?”](#) hoe je een veilige kopie maakt van je legitimatiebewijs.

We zijn ook verplicht om te controleren of je 18 jaar of ouder bent. We controleren daarvoor je geboortedatum bij de overheid aan de hand van je BSN en je naam. Als een geboortedatum niet overeenkomt, dan kan je niet deelnemen.

11. Hoe lang bewaren wij je gegevens?

Wij bewaren je persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk voor het doel waarvoor we ze gebruiken. De meeste gegevens moeten wij op grond van de wet drie (3) jaar bewaren na het sluiten van je TOTO account. 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. Gegevens voor de controle van je identiteit en fraude bewaren we vijf (5) jaar na het sluiten van je account. 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 delen wij persoonsgegevens met anderen?

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).
- *Dienstverleners voor het controleren van de door jou aangeleverde persoonsgegevens en of documenten en door jou gebruikte apparaten.* Deze controles doen wij om je

leeftijd te controleren, om fraude te voorkomen en voor verantwoord en veilig online spelen. Dat gaat bijvoorbeeld om de controle van jouw gegevens bij registratie.

- *Organisaties van Nederlandse Loterij.* Wij kunnen je persoonsgegevens uitwisselen binnen de organisaties van de Nederlandse Loterij voor het voorkomen van fraude en voor verantwoord en veilig online spelen.
- *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 Kansspelautoriteit (gegevens voor het tegengaan van kansspelverslaving), 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 onze 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 een WLA certificering 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 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 toto@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 TOTO) heb je inzage in gegevens. Zijn er gegevens onjuist? Dan kan je ons ook verzoeken om deze gegevens voor jou aan te passen. Volg hierbij de Checklist [Privacy Verzoeken](#).

Om te voldoen aan onze verplichtingen uit onze kansspelvergunning kunnen wij je vragen om ons meer informatie toe te sturen. Zo zullen we in het geval van een naamswijziging en of wijziging van je geboortedatum je vragen om een veilige kopie van je legitimatiebewijs en je BSN. Met deze gegevens controleren wij of je persoonsgegevens bij elkaar horen (vaststellen van je identiteit) en controleren we ook of je in het kansspelregister staat.

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 binnenkort in de Mijn Omgeving van je TOTO account dit aanpassen. Totdat deze functionaliteit is toegevoegd aan de Mijn Omgeving, kan onze Klantenservice je hierbij helpen.

Een onterechte wijziging van je bankrekeningnummer kan gevolgen voor jou hebben. Daarnaast moet TOTO zich houden aan wettelijke eisen voor wijzigen van een bankrekeningnummer voor het meespelen met online kansspelen. Als het verzoek voor het wijzigen van je bankrekeningnummer door onze Klantenservice wordt uitgevoerd, dan nemen wij de volgende 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. Om misbruik te voorkomen en jou verantwoord deel te laten nemen aan onze online kansspelen, controleren we de volgende punten:
 - Je hebt eerder een betaling hebt gedaan vanaf het "nieuwe" bankrekeningnummer naar je wallet;
 - Het "nieuwe" bankrekeningnummer staat op jouw naam;
 - Het "nieuwe" bankrekeningnummer hoort niet bij een zakelijke rekening.

In het geval je het bankrekeningnummer wijzigt naar een rekening die jij deelt met iemand anders, kunnen we je vragen om ons een kopie van je bankpas toe te sturen. We controleren of de gegevens op jouw bankpas overeenkomen met de gegevens in je TOTO account.

Jouw verzoek voor het wijzigen van je bankrekeningnummer kan je per e-mail via toto@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 TOTO account terug hoe je hier gebruik van kan maken. TOTO is wettelijk verplicht om jouw persoonsgegevens drie (3) jaar na het sluiten van je TOTO account te bewaren.

Na afloop van de wettelijke bewaartermijn kan TOTO voldoen aan jouw verzoek. 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 TOTO 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 van het TOTO account 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 TOTO Sport en of TOTO Casino 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](#).

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.

TOTO maakt gebruik van geautomatiseerde besluitvorming voor het bestrijden van fraude, illegale activiteiten en voor het aanbieden van veilig en verantwoord online kansspelen. Er worden geen verboden aan deze besluitvorming voor jou als speler, voordat er een gespecialiseerde TOTO medewerker hier naar heeft gekeken.

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 TOTO
Postbus 3074
2280 GB Rijswijk
 **070 - 550 08 05**

15. Wijzigingen van dit Privacy Statement

Dit Privacy Statement kan van tijd tot tijd worden gewijzigd. De nieuwste versie vind je altijd op onze website: www.toto.nl/privacy. 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 toto@nederlandseloterij.nl. Je kunt ook telefonisch contact opnemen met onze Klantenservice via  **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.

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.