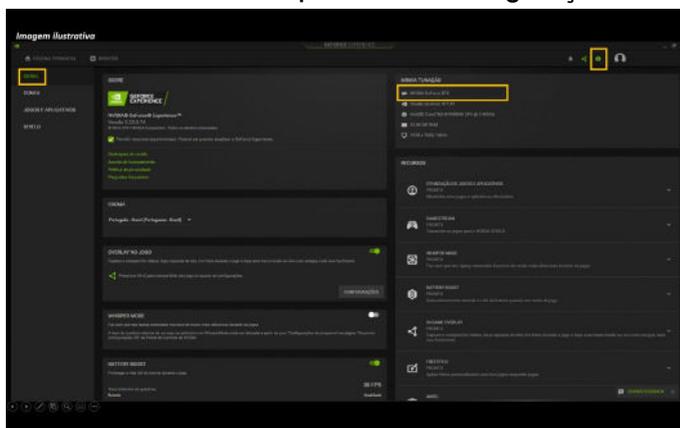


# FAQ

## P: Como consigo meu código de game ao participar da promoção da NVIDIA?

1. Efetue a compra de um produto elegível, em uma loja/e-commerce localizada em território nacional e dentro do período da promoção.
  - a. Produtos elegíveis: Placas de vídeo e desktops equipados com GeForce RTX 3090 Ti, 3090, 3080 Ti, 3080, 3070 Ti, 3070, 3060 Ti, 3060. Serão aceitas somente as placas de vídeo fabricadas pelas seguintes marcas: ASUS, EVGA, GAINWARD, GALAX, GIGABYTE, MSI, PALIT, PNY e ZOTAC.
  - b. Consulte os Termos e Condições completos na [página da promoção](#)
2. Para compras realizadas nas lojas/e-commerce Kabum, Pichau, Shopinfo e Terabyteshop, após confirmação do pagamento, o consumidor receberá o código do jogo diretamente da loja/e-commerce onde efetuou a compra
3. Caso tenha realizado a compra de um dos produtos elegíveis, dentro do período da promoção, em uma loja/e-commerce diferente das mencionadas no item anterior, siga as instruções abaixo:
  - a. Envie um e-mail para [equipese@nvidia.com](mailto:equipese@nvidia.com) até 23/01/2023, informando:
    - i. Dados pessoais (Nome completo, e-mail)
    - ii. Nota Fiscal de compra digitalizada com a descrição do produto participante da promoção e a data de compra legíveis (pdf ou jpeg)
    - iii. Screenshot da sua conta no GeForce Experience mostrando a placa de vídeo instalada: Abra o GeForce Experience > Configurações > Geral (exemplo abaixo)



- b. O prazo para a análise das informações e envio do código é de até 10 dias úteis.
- c. Somente 1 código por Nota Fiscal/CPF.

## P: Qual a validade do código do jogo?

A validade do código termina em 06/02/2023, ou seja, após receber o código do jogo, resgate o game antes dessa data. Caso contrário, o código não será mais válido, mesmo que a compra tenha sido efetuada dentro do período da promoção.

Lembramos também que solicitações de código devem ser feitas até 23/01/2023. Solicitações de código feitas após essa data não serão atendidas, mesmo que a compra tenha sido feita

dentro do período da promoção.

**P: Eu fui direcionado a partir de outra promoção. Para qual promoção estou qualificado?**

Se você comprou uma Placa de vídeo ou Desktop equipado com GeForce RTX 3090 Ti, 3090, 3080 Ti, 3080, 3070 Ti, 3070, 3060 Ti ou 3060, em território nacional, de 13 de Dezembro de 2022 a 06 de Janeiro de 2023, você é elegível ao bundle com *Marvel's Midnight Suns*. Os códigos de outras promoções não são válidos.

**P: Quais são os requisitos de sistema para resgatar o código de um game no GeForce Experience?**

- Sistema operacional Windows 7, 8, 8.1 ou 10
- Notebook ou Desktop equipado com uma placa de vídeo GeForce elegível
- GeForce Experience ([versão 3.18 ou superior](#))
- Driver GeForce 417.01 ou superior

**P: Como sei se uma loja está participando desta promoção?**

Todas as lojas localizadas em território nacional são participantes, desde que efetuada a compra de um produto elegível, de 13 de Dezembro de 2022 a 06 de Janeiro de 2023. Verifique os Termos e Condições e mais informações na [página da promoção](#).

**P: Não vejo o botão Redeem (Resgatar) no menu da conta no GeForce Experience.**

Verifique se a versão mais atual do GeForce Experience está instalada (versão 3.18 ou superior e driver GeForce 417.01 ou superior) e se você está conectado à internet. É possível fazer download da versão mais atual do GeForce Experience [aqui](#).

**P: Há requisitos adicionais para eu resgatar meu código?**

- Requisitos do equipamento: Os códigos só podem ser resgatados em máquinas (notebook ou desktop) equipadas com placas de vídeos participantes da promoção.
- Requisitos regionais/por país: Os códigos requerem que o resgate seja feito na região/país onde a compra foi efetuada.
- Requisitos de idade: Alguns códigos têm restrições etárias devido a conteúdo sensível. Verifique se sua conta da NVIDIA atende ao requisito de idade.

**P: Eu já possuo o jogo para o qual recebi um código. Posso resgatar outro código para a mesma promoção?**

O código do jogo só pode ser resgatado uma única vez, por uma conta que ainda não tem este jogo. Se você já tem o jogo, você não receberá uma segunda cópia, nem um código de jogo diferente do especificado nos [Termos e Condições](#) desta promoção.

**P: Por que o GeForce Experience é necessário para resgatar o código de jogo recebido nesta promoção?**

O código do jogo é oferecido como parte da compra de um produto elegível e destina-se ao uso pelo comprador. Como parte do processo de resgate do código, a NVIDIA usa o GeForce Experience para realizar a etapa de verificação de hardware e assegurar que o código do jogo seja resgatado em um notebook ou desktop equipado com placa de vídeo elegível.

**P: Estou recebendo uma mensagem de erro no GeForce Experience. Ajuda!**

Verifique as sugestões na tabela abaixo. Se você ainda não conseguir resolver o problema, entre em contato com o atendimento ao cliente da NVIDIA ([mais informações aqui](#)).

Mensagem de erro	Sugestão de resolução de problemas
Erro Interno do Sistema 1000: ID de Recompensa Inválido. Para obter suporte ao cliente, acesse <a href="http://www.nvidia.com/nvcc">www.nvidia.com/nvcc</a> .	Aguarde pelo menos 24 horas e tente novamente. Se o problema persistir, entre em contato com o suporte ao cliente com a mensagem de erro, o código do cupom e a conta de e-mail, e ajudaremos a resolver esse problema.
Não foi possível resgatar o código. Para obter suporte ao cliente, acesse <a href="http://www.nvidia.com/nvcc">www.nvidia.com/nvcc</a> .	O código expirou. Se você acredita que isso é um erro, entre em contato com o suporte ao cliente.
Erro Interno do Sistema 1002: Não foi encontrado distribuidor para esta campanha. Para obter suporte ao cliente, acesse <a href="http://www.nvidia.com/nvcc">www.nvidia.com/nvcc</a> .	Aguarde pelo menos 24 horas e tente novamente. Se o problema persistir, entre em contato com o suporte ao cliente com a mensagem de erro, o código do cupom e a conta de e-mail, e ajudaremos a resolver esse problema.
Este item está esgotado. Desculpe, algumas promoções só permanecerão disponíveis enquanto durarem os estoques.	Alguns cupons podem ter um limite de quantidade ou datas de validade. Nos casos em que os cupons oferecem várias opções de game, o estoque de uma ou mais opções acabou. Selecione uma das opções restantes. Se você acreditar que houve um erro, entre em contato com o suporte ao cliente da NVIDIA em <a href="http://www.nvidia.com/nvcc">www.nvidia.com/nvcc</a> .
Erro Interno do Sistema 1004: Chave de acesso do cliente inválida. Para obter suporte ao cliente, acesse <a href="http://www.nvidia.com/nvcc">www.nvidia.com/nvcc</a> .	Aguarde pelo menos 24 horas e tente novamente. Se o problema persistir, entre em contato com o suporte ao cliente com a mensagem de erro, o código do cupom e a conta de e-mail, e ajudaremos a resolver esse problema.
O código que você inseriu já foi resgatado. Caso acredite que isso esteja incorreto, entre em contato conosco através das opções disponíveis em <a href="http://www.nvidia.com/nvcc">www.nvidia.com/nvcc</a> .	Nosso sistema indica que esse código de cupom já foi resgatado. Verifique sua conta para obter informações sobre o resgate.
Seu código não pode ser resgatado pelo sistema de um parceiro externo no momento. Tente novamente mais tarde. Se o problema persistir, entre em contato conosco através das opções disponíveis em <a href="http://www.nvidia.com/nvcc">www.nvidia.com/nvcc</a> .	Aguarde pelo menos 24 horas e tente novamente. Se o problema persistir, entre em contato com o suporte ao cliente com a mensagem de erro, o código do cupom e a conta de e-mail, e ajudaremos a resolver esse problema.
Seu código expirou. Desculpe, algumas promoções só estão disponíveis por tempo limitado.	Alguns códigos são válidos por tempo limitado e expiram após o fim desse período.
O código que você inseriu está incorreto ou expirou. Muitos códigos só estão disponíveis por tempo limitado. Caso acredite que isso esteja	Nós não reconhecemos o código do game que você digitou. Verifique se você inseriu o código correto. Se você acreditar que houve um erro,

incorreto, entre em contato conosco através das opções disponíveis em <a href="http://www.nvidia.com/nvcc">www.nvidia.com/nvcc</a> .	entre em contato com o suporte ao cliente da NVIDIA em <a href="http://www.nvidia.com/nvcc">www.nvidia.com/nvcc</a> .
Erro Interno do Sistema 1009: o sistema não conseguiu identificar o usuário. Para obter suporte ao cliente, acesse <a href="http://www.nvidia.com/nvcc">www.nvidia.com/nvcc</a> .	Aguarde pelo menos 24 horas e tente novamente. Se o problema persistir, entre em contato com o suporte ao cliente com a mensagem de erro, o código do cupom e a conta de e-mail, e ajudaremos a resolver esse problema.
O código que você inseriu já foi resgatado. Verifique se o game já está disponível na sua conta associada. Caso acredite que isso esteja incorreto, entre em contato conosco através das opções disponíveis em <a href="http://www.nvidia.com/nvcc">www.nvidia.com/nvcc</a> .	O código que você inseriu já foi resgatado. Verifique se o game já está disponível na sua conta associada. Caso acredite que isso esteja incorreto, entre em contato conosco através das opções disponíveis em <a href="http://www.nvidia.com/nvcc">www.nvidia.com/nvcc</a> .
O código que você inseriu não é mais válido ou não pode ser resgatado pela sua conta. Caso acredite que isso esteja incorreto, entre em contato conosco através das opções disponíveis em <a href="http://www.nvidia.com/nvcc">www.nvidia.com/nvcc</a> .	O código que você inseriu não é mais válido ou não pode ser resgatado pela sua conta. Caso acredite que isso esteja incorreto, entre em contato conosco através das opções disponíveis em <a href="http://www.nvidia.com/nvcc">www.nvidia.com/nvcc</a> .
Erro Interno do Sistema 1014: Seu código está temporariamente desabilitado para resgate em nosso sistema. Tente novamente mais tarde. Se o problema persistir, entre em contato conosco através das opções disponíveis em <a href="http://www.nvidia.com/nvcc">www.nvidia.com/nvcc</a> .	Aguarde pelo menos 24 horas e tente novamente. Se o problema persistir, entre em contato com o suporte ao cliente com a mensagem de erro, o código do cupom e a conta de e-mail, e ajudaremos a resolver esse problema.
Erro Interno do Sistema 500: Seu código está temporariamente desabilitado para resgate em nosso sistema. Tente novamente mais tarde. Se o problema persistir, entre em contato conosco através das opções disponíveis em <a href="http://www.nvidia.com/nvcc">www.nvidia.com/nvcc</a> .	Aguarde pelo menos 24 horas e tente novamente. Se o problema persistir, entre em contato com o suporte ao cliente com a mensagem de erro, o código do cupom e a conta de e-mail, e ajudaremos a resolver esse problema.
Erro Interno do Sistema 400: Erro de solicitação incorreta. Para obter suporte ao cliente, acesse <a href="http://www.nvidia.com/nvcc">www.nvidia.com/nvcc</a> .	Aguarde pelo menos 24 horas e tente novamente. Se o problema persistir, entre em contato com o suporte ao cliente com a mensagem de erro, o código do cupom e a conta de e-mail, e ajudaremos a resolver esse problema.
Use o GeForce Experience 3.18 ou superior para resgatar este código promocional. Você pode fazer o download dele em: <a href="https://www.nvidia.com/pt-br/geforce/geforce-experience/">https://www.nvidia.com/pt-br/geforce/geforce-experience/</a> .	Este código só pode ser resgatado quando a placa de vídeo estiver instalada. Instale o hardware e entre no GeForce Experience para resgatar o código do cupom.
Você não atende aos requisitos de hardware para resgatar este código. Alguns códigos só podem ser resgatados se a placa de vídeo exigida estiver instalada.	Consulte os requisitos de hardware relacionados ao resgate deste cupom. Alguns códigos só podem ser resgatados quando a placa de vídeo estiver instalada.
Erro interno do sistema 1018: Opa, algo deu errado! Tente novamente após alguns minutos. Se o problema persistir, entre em contato com o suporte ao cliente em <a href="http://www.nvidia.com/nvcc">www.nvidia.com/nvcc</a> .	Aguarde pelo menos 24 horas e tente novamente. Se o problema persistir, entre em contato com o suporte ao cliente com a mensagem de erro, o código do cupom e a conta de e-mail, e ajudaremos a resolver esse problema.

<p>Acesse <a href="https://www.nvidia.com/pt-br/account/redeem/">https://www.nvidia.com/pt-br/account/redeem/</a> para resgatar este código.</p>	<p>Este código só pode ser resgatado no portal de resgate da Web. Faça login na sua conta para resgatar esse código de cupom.</p>
<p>Seu hardware já foi resgatado para esta campanha. Consulte os termos e condições da campanha para mais detalhes. Para obter suporte ao cliente, acesse <a href="http://www.nvidia.com/nvcc">www.nvidia.com/nvcc</a>.</p>	<p>Nosso sistema indica que você já resgatou este código em sua placa de vídeo com uma conta diferente da NVIDIA. Alterne para essa conta para continuar.</p>
<p>Erro interno do sistema 1021: Opa, algo deu errado! Tente novamente após 24 horas. Se o problema persistir, entre em contato com o suporte ao cliente em <a href="http://www.nvidia.com/nvcc">www.nvidia.com/nvcc</a>.</p>	<p>Aguarde pelo menos 24 horas e tente novamente. Se o problema persistir, entre em contato com o suporte ao cliente com a mensagem de erro, o código do cupom e a conta de e-mail, e ajudaremos a resolver esse problema.</p>
<p>Erro interno do sistema 1023: Opa, algo deu errado! Tente novamente após 24 horas. Se o problema persistir, entre em contato com o suporte ao cliente em <a href="http://www.nvidia.com/nvcc">www.nvidia.com/nvcc</a>.</p>	<p>Aguarde pelo menos 24 horas e tente novamente. Se o problema persistir, entre em contato com o suporte ao cliente com a mensagem de erro, o código do cupom e a conta de e-mail, e ajudaremos a resolver esse problema.</p>
<p>Esta campanha já foi resgatada por outro hardware. Consulte os termos e condições desta campanha. Para obter suporte ao cliente, acesse <a href="http://www.nvidia.com/nvcc">www.nvidia.com/nvcc</a>.</p>	<p>Nosso sistema indica que você já resgatou um código de cupom para esta campanha com hardware diferente. Apenas um resgate é permitido para esta campanha.</p>
<p>Não foi possível processar seu cupom devido a dificuldades técnicas. Tente novamente mais tarde.</p>	<p>Aguarde pelo menos 24 horas e tente novamente.</p>