

FAQ - RESGATE DE CÓDIGOS PELO GEFORCE EXPERIENCE

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

1 - Realize a compra de um produto elegível, em uma loja/e-commerce localizada em território nacional e dentro do período da promoção.

2- Para compras realizadas nos canal de e-commerce **Avell**, os compradores receberão os códigos do jogo diretamente deste canal após confirmação da compra pela loja.

3 - Caso tenha realizado a compra de um dos modelos participantes dentro do período da promoção **em outra loja**, envie um e-mail para equipese@nvidia.com com seus dados pessoais (Nome completo, e-mail) + a Nota Fiscal de compra completa digitalizada com a descrição do produto e data de compra legíveis (preferencialmente em formato .pdf ou .jpeg) e o número de série também digitalizado para que possamos analisar sua solicitação. O prazo para a análise das informações e o envio do código é de até 10 dias úteis (pedimos que aguardem o retorno até o prazo informado e não enviem e-mails duplicados).

Serão aceitas somente notas fiscais emitidas dentro do território nacional e dos modelos de notebooks dos fabricantes autorizados para esta promoção.

O código do game só poderá ser usado uma vez.

P: Qual a validade do código do jogo Outriders?

A validade do código termina em **28 de Maio de 2021**, ou seja, após receber o código da nossa equipe, resgate o game antes dessa data. Caso contrário, o código não será mais válido, mesmo que a compra tenha sido feita dentro do período da promoção. **Lembramos também que solicitações de código devem ser feitas até 18 de Maio de 2021**. Solicitações feitas após 18 de Maio de 2021 não serão atendidas.

Após receber seu código, siga as instruções de resgate disponíveis na página da promoção para receber seu game.

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

Se sua compra foi um notebook equipado com GeForce RTX Série 20 ou com GeForce RTX série 30, de 16 de março a 15 de abril de 2021, você é elegível para a promoção *Outriders*. Os códigos de ofertas 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 com uma placa de vídeo GeForce qualificada
- GeForce Experience (versão 3.20 ou superior)
- Driver GeForce 417.01 ou superior

P: Como sei se uma loja está participando da promoção de games NVIDIA GeForce?

Na maioria das promoções de games da NVIDIA GeForce, todas as lojas localizadas em território nacional são participantes. Verifique os [Termos e Condições](#) para saber mais detalhes.

P: Meu código não funciona. O que devo fazer?

O código do jogo não poderá ser resgatado se a promoção tiver terminado ou se o código for inválido. Entre em contato com a NVIDIA através do e-mail equipese@nvidia.com para verificar se a promoção terminou.

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 3.20 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 da placa de vídeo- Alguns cupons só podem ser resgatados em placas de vídeos selecionadas. Em geral, esses cupons estão vinculados à compra de placas de vídeo e promoções específicas.
- Requisitos regionais/por país- Alguns cupons requerem que o resgate seja feito em determinados países ou regiões. Resgate o código na região ou no país apropriado.

- Requisitos de idade - Alguns cupons têm restrições etárias devido a conteúdo sensível. Verifique se sua conta da NVIDIA atende ao requisito de idade.

P: Eu já possuo o game para o qual recebi um código de game. Posso resgatar outro game?

Na maioria dos casos, o código de um game só pode ser resgatado por uma conta que ainda não tem o game. Se você já tem o game, não receberá uma segunda cópia.

P: Já resgatei um código para uma promoção de jogos. Posso resgatar outro código para a mesma promoção?

Na maioria dos casos, um código de jogo pode ser resgatado por uma conta da NVIDIA. Se você tiver dois códigos para resgatar, poderá usar um deles em uma conta da NVIDIA que ainda não resgatou um código de cupom. Se você já resgatou um código de uma promoção, não poderá resgatar um segundo código na mesma conta.

P: Por que o GeForce Experience é necessário para resgatar o código de cupom recebido na compra de uma placa de vídeo?

O código do jogo é oferecido como parte da compra de um notebook 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 no sistema com a placa de vídeo participante.

P: Por que o resgate do código da promoção deve ser feito com o notebook participante?

O código do jogo é oferecido como parte da compra de um notebook elegível e destina-se ao uso pelo comprador. O resgate do código em um notebook participante ajuda a NVIDIA a garantir que o game seja resgatado pelo comprador. Só é possível resgatar uma cópia do game por produto participante.

P: Estou recebendo uma mensagem de erro. Socorro!

Verifique as sugestões na tabela abaixo. Se você ainda não conseguir resolver o problema, entre em contato com o atendimento ao cliente da NVIDIA em <http://www.nvidia.com/nvcc>.

Mensagem de erro	Sugestão de resolução de problemas
Erro Interno do Sistema 1000: ID de Recompensa Inválido. Para obter suporte ao cliente, acesse www.nvidia.com/nvcc .	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 www.nvidia.com/nvcc .	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 www.nvidia.com/nvcc .	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 www.nvidia.com/nvcc .
Erro Interno do Sistema 1004: Chave de acesso do cliente inválida. Para obter suporte ao cliente, acesse www.nvidia.com/nvcc .	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 www.nvidia.com/nvcc .	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 www.nvidia.com/nvcc .	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 incorreto, entre em contato conosco através das opções disponíveis em www.nvidia.com/nvcc .	Nós não reconhecemos o código do game que você digitou. Verifique se você inseriu o código correto. Se você acreditar que houve um erro, entre em contato com o suporte ao cliente da NVIDIA em www.nvidia.com/nvcc .
Erro Interno do Sistema 1009: o sistema não conseguiu identificar o usuário. Para obter suporte ao cliente, acesse www.nvidia.com/nvcc .	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 www.nvidia.com/nvcc .	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 www.nvidia.com/nvcc .
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 www.nvidia.com/nvcc .	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 www.nvidia.com/nvcc .
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 www.nvidia.com/nvcc .	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 www.nvidia.com/nvcc .	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 www.nvidia.com/nvcc .	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: https://www.nvidia.com/pt-br/geforce/geforce-experience/ .	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 www.nvidia.com/nvcc .	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.
Acesse https://www.nvidia.com/pt-br/account/redeem/ para resgatar este	Este código só pode ser resgatado no portal de resgate da Web. Faça login na

código.	sua conta para resgatar esse código de cupom.
Seu hardware já foi resgatado para esta campanha. Consulte os termos e condições da campanha para mais detalhes. Para obter suporte ao cliente, acesse www.nvidia.com/nvcc .	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.
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 www.nvidia.com/nvcc .	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 1023: Opa, algo deu errado! Tente novamente após 24 horas. Se o problema persistir, entre em contato com o suporte ao cliente em www.nvidia.com/nvcc .	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.
Esta campanha já foi resgatada por outro hardware. Consulte os termos e condições desta campanha. Para obter suporte ao cliente, acesse www.nvidia.com/nvcc .	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.
Não foi possível processar seu cupom devido a dificuldades técnicas. Tente novamente mais tarde.	Aguarde pelo menos 24 horas e tente novamente.