

[2K Support] Re: Перестала запускаться игра в Steam

6 листів

support@2k.com

вчора, 10:14

Кому: Wit757 <wit757@ukr.net>

Please do not write below this line

Тикет #7524168: Перестала запускаться игра в Steam

Привет, Wit757.

Мы хотим сообщить, что твой запрос ([#7524168](#)) был обновлен.Чтобы посмотреть статус запроса и добавить комментарии, пожалуйста, пройди по ссылке:
<http://support.2k.com/hc/requests/7524166>

Также можно добавить свои комментарии, ответив на это письмо.

Saniya U., 12 дек. 2020 г., 00:14 GMT-8:

Wit, добрый день.

Благодарим Вас за ожидание.

Подскажите пожалуйста, вы уже также обновляли драйвера GPU?

Если после этого проблема всё еще останется, то, к сожалению, это означает, что мы достигли пика одобренных нами шагов по устранению неполадок и что ваша проблема должна быть рассмотрена сертифицированным техническим специалистом Microsoft (мы в 2K Support не квалифицированы для такой помощи). К техническому специалисту можно обратиться через [службу поддержки Майкрософт](#).

Если у вас возникнут дополнительные вопросы или проблемы, связанные с 2K, пожалуйста, не стесняйтесь обращаться к нам!

С уважением,

Saniya U.
2K Support**Wit757, 10 дек. 2020 г., 04:59 GMT-8:**

После выполнения всех рекомендаций игра не запустилась. Прилагаю file sfcdetails

9 грудня 2020, 14:21:46, від support@2k.com:Прикрепленные файлы
[sfcdetails.txt](#)**Saniya U., 9 дек. 2020 г., 04:21 GMT-8:**

Wit,

Спасибо за предоставленные данные.

После просмотра ваших файлов Dxdiag/MSInfo, мы обнаружили ошибки, задокументированную как nvd3dum.dll, поэтому мы бы рекомендовали Вам проделать следующие шаги (пожалуйста, сделайте их в указанном порядке):

Во-первых, пожалуйста попробуйте запустить SFC. System File Checker – это утилита в Windows, которая позволяет пользователям сканировать системные файлы Windows на наличие повреждений и восстанавливать поврежденные файлы.

Чтобы запустить SFC, выполните следующие шаги:

- 1) Нажмите кнопку Пуск и в поле поиска введите "CMD".
- 2) В списке результатов вы увидите "Командную строку", щелкните правой кнопкой мыши и выберите "Запустить от имени администратора".
- 3) В новом окне введите "sfc /scannow" (обратите внимание на пробел между sfc и "/").