



## IMPORTANT SAFETY RECALL FOLLOW-UP NOTIFICATION

This notice applies to your vehicle: **VIN**

Date

Name

Address

City, St, Zip

**VIN#**

**Subject:       Ducati Motorcycle:  
                  Model Year 2016-2017 Multistrada 1200 Enduro**

NHTSA Campaign I.D. Number: 17V274

Transport Canada Safety Recall I.D. Number: 2017-223

**Dealer Bulletin: SRV-RCL-17-002**

Dear Ducati Owner,

This notice is sent to you in accordance with the U.S. National Traffic and Motor Vehicle Safety Act & Canada Motor Vehicle Safety Act.

Ducati Motor Holding S.P.A. has determined that a defect which relates to motor vehicle safety exists in Model Year 2016-2017 Multistrada 1200 Enduro motorcycles. Our records indicate that you are the owner of a Ducati motorcycle affected by this safety recall campaign. Please take the time to read this letter and help us take the appropriate steps to ensure that your vehicle is operating properly.

### **What is wrong?**

Ongoing quality testing on the motorcycles as manufactured, as well as analysis of field reports, has identified a potential safety issue affecting all Model Year 2016-2017 Multistrada 1200 Enduro motorcycles. Ducati has determined that on certain motorcycles, intense off-road use of the Multistrada 1200 Enduro could allow the Sachs semi-active rear shock absorber lower eyelet to break and detach from the rear swing-arm. These conditions could increase the risk of a crash causing injury and/or damage to property.



## CAMBIO DE SEGURIDAD IMPORTANTE

Esta notificación aplica para su vehículo: **VIN**

Fecha

Nombre

Dirección

Ciudad, Estado, Código postal

**VIN#**

**Asunto:           Motocicleta Ducati:  
                      Modelo 2016-2017 Multistrada 1200 Enduro**

Id. de campaña NHTSA. Número: 17V274

Id. de cambio de seguridad de Transport Canada. Número: 2017-223

### **Boletín del concesionario: SRV-RCL-17-002**

Estimado propietario de Ducati:

Este aviso se le envía de acuerdo con la Ley nacional de Seguridad para vehículos automotores y tráfico de EE. UU. y la Ley de seguridad de vehículos automotores de Canadá.

Ducati Motor Holding S.P.A. ha determinado que existe un defecto que se relaciona con la seguridad del vehículo en las motocicletas Multistrada 1200 Enduro del modelo 2016-2017. Nuestros registros indican que usted es propietario de una motocicleta Ducati afectada por esta campaña de retiro de seguridad. Tómese el tiempo para leer esta carta y ayudarnos a tomar los pasos adecuados para asegurarse que su vehículo funciona correctamente.

### **¿Qué está mal?**

Las pruebas continuas de calidad en las motocicletas fabricadas, así como los análisis de los informes de campo, han identificado un posible problema de seguridad que afecta todas las motocicletas Multistrada 1200 Enduro del modelo 2016-2017. Ducati ha determinado que en ciertas motocicletas, el uso intenso de Multistrada 1200 Enduro de todo terreno podría provocar que se rompa el anillo inferior del amortiguador trasero semiactivo Sachs y se separe del brazo oscilante trasero. Estas condiciones podrían aumentar el riesgo de un accidente que provoque lesiones o daños a la propiedad.



**What will Ducati do?**

To correct this condition, your authorized Ducati dealer will perform a visual inspection of the shock absorber eyelet, and if it is not conforming, will proceed with replacement of the shock absorber with a new revised version that has been redesigned to make it more robust. The Dealer will perform this intervention at no cost to you for parts and labor. We request that you contact your authorized Ducati dealer and schedule an appointment, so that the required service can be performed without delay. To locate your nearest authorized Ducati dealer, please go to [www.ducati.com](http://www.ducati.com), or [www.canada.ducati.com](http://www.canada.ducati.com) , and select the "dealer locator" or you may call toll free from the U.S. 1-800-231-6696. Your dealer can complete the required service in less than two hours, if you have an appointment. Additional time may be required.

Federal regulations require that any lessor receiving this recall notice must forward a copy of this notice to the lessee within ten days.

**Service Problem Help:**

If you believe that your dealer has failed or is unable to perform the service within a reasonable period of time, please write to:

Ducati North America, Inc.  
Attn: Customer Service  
10443 Bandlely Drive  
Cupertino, CA 95014

If you still cannot obtain satisfaction, you may file a complaint with:

**For USA Customers:**

National Highway Traffic Safety Administration  
1200 New Jersey Avenue, SE  
Washington, D.C. 20590

Or call toll-free hotline at 1-888-327-4236 (TTY 1- 800-424-9153), or go to [HTTP://WWW.SAFERCAR.GOV](http://WWW.SAFERCAR.GOV).

**For Canadian Customers:**

Please contact Ducati customer service at 1-888-391-5446 or for additional information about the recall you can contact Transport Canada at 1-800-333-0510.



### **¿Qué hará Ducati?**

Para corregir esta condición, el concesionario Ducati autorizado realizará una inspección visual del anillo del amortiguador, y si no cumple, procederá a reemplazar el amortiguador con una nueva versión revisada que se ha rediseñado para hacerla más robusta. El concesionario realizará esta intervención sin costo alguno por las partes y mano de obra. Le solicitamos que se comunique con su concesionario local autorizado de Ducati y programe una cita de manera que se pueda realizar el servicio requerido sin demora. Para localizar a su concesionario Ducati más cercano, diríjase a [www.ducati.com](http://www.ducati.com), o [www.canada.ducati.com](http://www.canada.ducati.com) y seleccione el "localizador de concesionario" o puede llamar gratis desde EE. UU. al 1-800-231-6696. Su concesionario puede completar el servicio requerido en menos de dos horas, si tiene una cita. Es posible que se requiera tiempo adicional.

Las regulaciones federales requieren que cualquier arrendador que reciba este aviso de cambio debe enviar una copia de este aviso al arrendatario dentro de diez días.

Ayuda del problema de servicio:

Si considera que su concesionario ha fallado o no puede realizar el servicio dentro de un período razonable, escriba a:

Ducati North America, Inc.  
Attn: Customer Service (Servicio al cliente)  
10443 Bandley Drive  
Cupertino, CA 95014

Si aún no está completamente satisfecho, puede presentar una queja con:

### **Para clientes de EE. UU.:**

National Highway Traffic Safety Administration  
1200 New Jersey Avenue, SE  
Washington, D.C. 20590

O llamar a la línea gratuita al 1-888-327-4236 (TTY 1- 800-424-9153) o ir a [HTTP://WWW.SAFERCAR.GOV](http://WWW.SAFERCAR.GOV).



## **TREAD ACT CUSTOMER REIMBURSEMENT PLAN**

If you have paid for the repair described in the attached letter, and you would like to be considered for reimbursement, please contact your authorized Ducati dealer. Expenses from repair facilities outside of the authorized Ducati dealer network will be considered; however, the procedure must meet Ducati North America's standards.

Your authorized Ducati retailer will request a copy of your owner notification letter, as well as, a copy of your previously paid invoice. They'll inspect the vehicle, if still in your possession, prior to submitting a claim on your behalf to Ducati North America, Inc. for reimbursement.

Please note the following:

Only a repair involving this safety recall campaign is reimbursable. Ducati North America, Inc will not reimburse consequential expenses such as towing, rental, accommodations, and damage repairs.

We recommend that your authorized Ducati dealer be your primary contact on this issue. We anticipate that your authorized Ducati dealer will be able to answer any questions that you may have regarding your qualifications for reimbursement of a previous repair; additionally, our Customer Relations Dept. may be contacted at 408-253-0499 for any special assistance required.

We regret any inconvenience to you from this action; however, your safety and satisfaction are important to us. We request that you bring your Ducati motorcycle to your nearest authorized Ducati dealer at your earliest convenience.

Thank you for riding Ducati.

Sincerely,

Ducati North America  
Service Department



**Para clientes canadienses:**

Comuníquese con servicio al cliente de Ducati al 1-888-391-5446 o para obtener información adicional acerca del cambio, puede comunicarse a Transport Canada al 1-800-333-0510.

**PLAN DE REEMBOLSO DEL CLIENTE TREAD ACT**

Si ha pagado por la reparación que se describe en la carta adjunta y le gustaría que se le tomara en cuenta para el reembolso, comuníquese con su concesionario Ducati autorizado. Los gastos de las instalaciones de inimiento debe cumplir con los estándares de Ducati North America.

Su minorista Ducati autorizado solicitará una copia de su carta de notificación de propietario, así como una copia de su factura pagada previamente. Ellos inspeccionarán el vehículo, si aún está en su posesión, antes de enviar un reclamo en su nombre a Ducati North America, Inc. para reembolso.

Tenga en cuenta lo siguiente:

Solo la reparación de esta campaña de retiro de seguridad es reembolsable. Ducati North America, Inc no reembolsará los gastos consecuenciales como remolque, alquiler, alojamiento y reparaciones de daños.

Recomendamos que su concesionario autorizado Ducati sea su contacto primario en este problema. Anticipamos que su concesionario Ducati autorizado podrá responder cualquier pregunta que pueda tener en relación con sus calificaciones para el reembolso de una reparación anterior; sin embargo, puede comunicarse a nuestro Dept. de relaciones con los clientes al 408-253-0499 para cualquier asistencia especial que necesite.

Lamentamos cualquier molestia para usted a causa de esta acción; sin embargo, su seguridad y satisfacción son importantes para nosotros. Le solicitamos que lleve su motocicleta Ducati a su concesionario Ducati autorizado más cercano tan pronto como le sea posible.

Gracias por conducir Ducati.

Atentamente,

Ducati North America  
Departamento de servicio