



# CR166 – Replacing the Rear-View Mirrors Safety Recall Campaign SRV-RCL-18-005

SuperSport Model Year 2017 2018 (All Model Versions)

## IMPORTANT SAFETY RECALL NOTICE

This notice applies to your vehicle: [REDACTED]

Date 1/28/2019

1\*\*1\*\*1\*\*\*\*\*ALL FOR AADC 481

[REDACTED] VIN [REDACTED]



**Subject: Ducati Motorcycle: 2017 - 2018 SuperSport and SuperSport S**

**NHTSA Campaign I.D. Number: 18V-793**

**Transport Canada Safety Recall I.D. Number: 2018623**

**Dealer Bulletin: SRV-RCL-18-005**

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 decided that a defect which relates to motor vehicle safety exists in Model Year 2017 and 2018 SuperSport and SuperSport S 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?

Ducati’s ongoing quality testing combined with customer feedback have pointed out a potential problem of visibility with the rear view mirrors installed on the above indicated model. Under certain conditions, due to a combination of vehicle speed and engine RPM, vibration can result in poor visibility of the reflected image in the mirrors. Reduced rearward visibility can increase the risk of a crash.

### What will Ducati do?

An official Ducati dealer will remove and replace the existing mirrors with the new mirrors. The Dealer will perform this repair 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. The repair should take approximately 30 minutes. Additional time may be required depending on dealer scheduling.



**CR166 – Reemplazo de los retrovisores  
Campaña de retiro de seguridad SRV-RCL-18-005**

SuperSport Modelo del año 2017 2018 (Todas las versiones del modelo)

**IMPORTANTE AVISO DE RETIRO DE SEGURIDAD**

Esta notificación aplica para su vehículo:

Date 1/28/2019



NIV: 

**Asunto:**

**Motocicleta Ducati: SuperSport y SuperSport S 2017 - 2018**

**Id. de campaña NHTSA. Número: 18V-793**

**Id. de retiro de seguridad de Transport Canada. Número: 2018623**

**Boletín del concesionario: SRV-RCL-18-005**

Estimado propietario de Ducati:

Este aviso se le envía de conformidad 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 decidido que hay un defecto relacionado con la seguridad de los vehículos automotores en las motocicletas SuperSport y SuperSport S Modelos 2017 y 2018. 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 de calidad continuas de Ducati combinadas con los comentarios de los clientes han identificado un problema potencial de visibilidad con los retrovisores instalados en el modelo indicado anteriormente. Bajo ciertas condiciones, debido a una combinación de velocidad del vehículo y las RPM del motor, la vibración puede provocar mala visibilidad de la imagen reflejada en los espejos. La reducción de la visibilidad trasera puede aumentar el riesgo de un choque.

**¿Qué hará Ducati?**

Un concesionario oficial de Ducati retirará y reemplazará los espejos existentes con los espejos nuevos. El concesionario realizará esta reparación sin costo para usted 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. La reparación debe tardar aproximadamente 30 minutos. Es posible que se requiera tiempo adicional dependiendo de la programación del concesionario.



 **NOTE**  
Remedy parts to conduct the mirror replacement will become available in February of 2019. A second mailing will be sent at that time, notifying you of parts availability. Upon receipt of the second notice you should contact your dealer to make an appointment for the update. Ducati is making every effort to minimize this delay.

To locate your nearest authorized Ducati dealer, please go to [www.ducati.com](http://www.ducati.com), and select the "dealer locator" or you may call toll free from the U.S. 1-888-391-5446.

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 remedy the defect without charge, or within a reasonable period of time, please contact Ducati North America Customer Care at 1 (888) 391-5446.

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.

**TREADACT 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.

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.



#### NOTA

Las partes de reparación para realizar el reemplazo del espejo estarán disponibles en febrero de 2019. En ese momento, se enviará un segundo correo, notificándole la disponibilidad de las partes. Al recibir el segundo aviso, debe comunicarse con su concesionario para hacer una cita para la actualización. Ducati hace todo lo posible para minimizar esta demora.

Para ubicar su concesionario autorizado de Ducati más cercano, vaya a [www.ducati.com](http://www.ducati.com), y seleccione "localizador de concesionario" o puede llamar sin costo desde EE. UU. al 1-888-391-5446.

Las regulaciones federales requieren que cualquier arrendador que reciba este aviso de retiro 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 solucionar el defecto sin cargo o dentro de un período de tiempo razonable, comuníquese con Servicio al Cliente de Ducati North America al 1 (888) 391-5446.

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

#### Para clientes de EE. UU.

National Highway Traffic Safety Administration  
1200 New Jersey Avenue, SE  
Washington, D.C. 20590  
O llame a la línea gratuita al 1-888-327-4236 (TTY 1- 800-424-9153) o vaya a  
[HTTP://WWW.SAFERCAR.GOV](http://WWW.SAFERCAR.GOV)

#### Para clientes canadienses:

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

#### PLAN DE REEMBOLSO A CLIENTES SEGÚN LA TREAD ACT (LEY DE MEJORA DE RETIRADA, RESPONSABILIDAD Y DOCUMENTACIÓN EN EL TRANSPORTE)

Si ha pagado por la reparación que se describe en la carta adjunta y desea que se le tome en cuenta para el reembolso, comuníquese con su concesionario Ducati autorizado. Los gastos de las instalaciones de reparación fuera de la red de concesionarios Ducati autorizados se tendrán en cuenta; sin embargo, el procedimiento debe cumplir con los estándares de Ducati Norteamérica.

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.



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 888-391-5446 for any special assistance required.

We regret any inconvenience to you from this action; however, your safety and satisfaction are important to us.

Sincerely,

Richard Kenton  
Technical Director – Ducati North America



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 888-391-5446 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.

Atentamente,

Richard Kenton  
Director Técnico, Ducati North America