



CR207 – Multistrada V4 Engine Replacement
Multistrada V4 S Year 2021 (all model versions)
Safety Recall Campaign SRV-RCL-21-002

IMPORTANT SAFETY RECALL

This notice applies to your vehicle: [REDACTED]

Date: 4/15/2021

[NHTSA Recall No. 21V-212](#)

1**1**1*****SINGLE-PIECE 48233

[REDACTED] VIN [REDACTED]



Subject:

Ducati Motorcycle: Multistrada V4 S Year 2021 (all model versions)

NHTSA Campaign I.D. Number: 21V-212

Dealer Bulletin: SRV-RCL-21-002

Dear Ducati Owner,

This notice is sent to you in accordance with the requirements of the U.S. National Traffic and Motor Vehicle Safety Act. Ducati Motor Holding S.P.A. has decided that a defect which relates to motor vehicle safety exists in certain Multistrada V4 S Year 2021 (all model versions). 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?

During ongoing product quality monitoring, the potential for excessive wear of the valve guides in the engine has been identified. In some extreme cases, excessive wear can lead to mechanical breakage of the valve head in the concerned cylinder which can result in the malfunction of the cylinder.

Breakage of the valve head in a cylinder can cause the engine the inability to deliver the intended power output, and acceleration and responsiveness may also be reduced. This can increase the risk for a potential engine stall and increases the risk of a crash.

What will Ducati do?

An official Ducati dealer will replace the complete engine, free of charge. The repair will take approximately 12 hours to complete. Service time will vary depending on dealer scheduling.



CR207 – Reemplazo del motor Multistrada V4

Multistrada V4 S año 2021 (todas las versiones de modelos)
Campaña de retiro de seguridad SRV-RCL-21-002

CAMBIO DE SEGURIDAD

Esta notificación aplica para su vehículo: [REDACTED]

[No de Recall NHTSA. 21V-212](#)

Date: 4/15/2021

[REDACTED]
[REDACTED]
NIV: [REDACTED]

Asunto:

Motocicleta Ducati: Multistrada V4 S año 2021 (todas las versiones de modelos)

Id. de campaña NHTSA. Número: 21V-212

Boletín del concesionario: SRV-RCL-21-002

Estimado propietario Ducati:

Este aviso se envía de acuerdo con los requisitos de la Ley Nacional de Seguridad para vehículos automotores y tráfico de EE. UU. Ducati Motor Holding S.P.A. ha decidido que existe un defecto relacionado con la seguridad en ciertas motocicletas Multistrada V4 S año 2021 (todas las versiones de modelos). 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 asegurarnos de que su vehículo funciona correctamente.

¿Qué está mal?

Durante el control continuo de la calidad del producto, se ha detectado un posible desgaste excesivo de las guías de las válvulas en el motor. En algunos casos extremos, el desgaste excesivo puede provocar la ruptura mecánica del cabezal de la válvula en el cilindro en cuestión, lo que puede ocasionar el mal funcionamiento del cilindro.

La ruptura del cabezal de la válvula en un cilindro puede provocar la incapacidad del motor de suministrar la potencia prevista; la aceleración y la capacidad de respuesta también pueden verse reducidas. Esto puede aumentar el riesgo de un posible calado del motor y aumentar el riesgo de un accidente.



CR207 – Multistrada V4 Engine Replacement

Multistrada V4 S Year 2021 (all model versions)
Safety Recall Campaign SRV-RCL-21-002

Please, contact your local Ducati Service center as soon as possible to schedule an appointment for the repair. You may continue to operate your motorcycle with light acceleration at moderate speeds to reach your Ducati authorized dealer. If you experience increased engine noise, lack of engine performance, or if you feel uncomfortable riding the motorcycle, please discontinue operating the vehicle, then contact our roadside assistance provider at 800-234-1353 to facilitate a tow service to your nearest Ducati dealer.

To locate your nearest authorized Ducati dealer, please go to 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 cannot obtain satisfaction, please use the following options:

For USA Customers:

If you are still having difficulty getting your vehicle repaired in a reasonable time or without charge, you may write the Administrator, National Highway Traffic Safety Administration, 1200 New Jersey Ave. S.E., Washington, D.C. 20590.

Or call the toll-free Vehicle Safety Hotline at 1-888-327-4236 (TTY 1- 800-424-9153), or go to 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.

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.



CR207 – Reemplazo del motor Multistrada V4

Multistrada V4 S año 2021 (todas las versiones de modelos)
Campaña de retiro de seguridad SRV-RCL-21-002

¿Qué hará Ducati?

Un concesionario oficial Ducati reemplazará el motor completo, sin coste alguno. La reparación tarda aproximadamente 12 horas. El tiempo de servicio variará dependiendo de la programación del concesionario.

Comuníquese con el centro de Servicio de Ducati de su localidad tan pronto como sea posible para programar la reparación. Puede seguir manejando su motocicleta con una ligera aceleración a velocidades moderadas hasta llegar a su concesionario autorizado de Ducati. Si el ruido del motor aumenta, si el desempeño del motor es deficiente o si se siente incómodo conduciendo la motocicleta, deje de usarla y comuníquese con nuestro proveedor de asistencia en carretera llamando al 800-234-1353 para obtener un servicio de remolque hasta su concesionario Ducati más cercano.

Para localizar a su concesionario autorizado de Ducati más cercano, visite www.ducati.com y seleccione el "dealer locator" (localizador de concesionarios) 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 para problemas 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 no está satisfecho, use las opciones abajo:

Para clientes de EE. UU.:

Si todavía tiene problemas para reparar su motocicleta en un tiempo razonable o sin cargo, puede escribir a National Highway Traffic Safety Administration, 1200 New Jersey Ave. S.E., Washington, D.C. 20590.

O llame a la línea directa y gratuita de Seguridad de vehículos al 1-888-327-4236 (TTY 1- 800-424-9153) o visite www.safercar.gov.

Para clientes canadienses:

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



CR207 – Multistrada V4 Engine Replacement
Multistrada V4 S Year 2021 (all model versions)
Safety Recall Campaign SRV-RCL-21-002

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

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.

What if you no longer own the vehicle?

If you no longer own the vehicle, please e-mail your change of ownership information to ContactUs@ducati.com or contact Ducati North America Customer Care at 1 (888) 391-5446.

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



CR207 – Reemplazo del motor Multistrada V4

Multistrada V4 S año 2021 (todas las versiones de modelos)
Campaña de retiro de seguridad SRV-RCL-21-002

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 le gustaría que se le tomara 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.

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

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 Depto. de relaciones con los clientes al 888-391-5446 para cualquier asistencia especial que necesite.

¿Qué sucede si usted ya no es el propietario del vehículo?

Si ya no es propietario del vehículo, envíe por correo electrónico la información sobre el cambio de propietario a ContactUs@ducati.com o comuníquese con Servicio al cliente de Ducati North America llamando al 1 (888) 391-5446.

Lamentamos cualquier molestia que esta acción le haya podido ocasionar; sin embargo, su seguridad y satisfacción son importantes para nosotros.

Atentamente,

Richard Kenton
Director Técnico, Ducati North America