



**CR262 – Passenger Backrest Inspection and Application of the Warning Sticker**  
 XDiavel Model Year 2016-2023 (all versions)  
**Safety Recall Campaign SRV-RCL-23-005**

**IMPORTANT SAFETY RECALL**

This notice applies to your vehicle: [REDACTED]

Date: 1/10/2024

[NHTSA Recall No. 23V820](#)

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

[REDACTED] VIN [REDACTED]



**Subject:**

**Ducati Motorcycle: XDiavel Model Year 2016-2023 (all model and country versions)**

NHTSA Campaign I.D. Number: 23V820

**Dealer Bulletin: SRV-RCL-23-005**

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 Ducati XDiavel Model Year 2016-2023 (all model and country 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?**

Ongoing product quality tests have identified a potential defect which relates to the mounting and improper use of the passenger backrest accessory. The passenger backrest is installed with four bolts; if one or more bolt is not properly tightened, or if the passenger improperly uses the backrest by not holding onto the rider and/or the special retaining strap, the passenger backrest could break, as its function does not include supporting a passenger’s full weight. A break of the passenger backrest could cause the passenger to fall, increasing the risk of injury.

**What will Ducati do?**

An official Ducati dealer will perform an inspection to ensure correct installation of the backrest assembly and apply a warning sticker to the backrest of the affected motorcycle free of charge. If the passenger backrest accessory has not been installed on your motorcycle, please bring your backrest with you to your Ducati Service Dealer anyway, for the application of the warning sticker. The remedy will take approximately 30 minutes to complete. Service time will vary depending on dealer scheduling.



**CR262: Inspección del respaldo del pasajero y aplicación de la pegatina de advertencia**  
XDiavel Modelo del año 2016-2023 (todas las versiones)  
**Campaña de retiro por seguridad SRV-RCL-23-005**

**RETIRO POR SEGURIDAD**

Esta notificación aplica para su vehículo. [REDACTED]

Retiro de NHTSA N.º 23V820

Date: 1/10/2024

NIV: [REDACTED]

**Asunto:**

**Motocicleta Ducati: XDiavel Modelo del año 2016-2023 (todos los modelos y versiones del país)**

Id. de campaña NHTSA. Número: 23V820

**Boletín del concesionario: SRV-RCL-23-005**

Estimado propietario de Ducati:

Este aviso se envía según 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 hay un defecto relacionado con la seguridad del vehículo automotor en algunos modelos Ducati XDiavel de los años 2016 al 2023 (todos los modelos y versiones de país). Nuestros registros indican que usted es propietario de una motocicleta Ducati afectada por esta campaña de retiro por 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?**

Las pruebas de calidad del producto en curso han identificado un posible defecto relacionado con el montaje y el uso inadecuado del accesorio del respaldo del pasajero. El respaldo del pasajero se instala con cuatro pernos; si uno o más pernos no se aprietan correctamente o si el pasajero utiliza el respaldo de forma inadecuada al no sujetarse al conductor o a la correa de retención especial, el respaldo del pasajero podría romperse, ya que su función no incluye soportar todo el peso del pasajero. La rotura del respaldo del pasajero podría provocar su caída, aumentando el riesgo de lesiones.

**¿Qué hará Ducati?**

Un concesionario oficial Ducati realizará una inspección para garantizar la correcta instalación del conjunto del respaldo y colocará una pegatina de advertencia en el respaldo de la motocicleta afectada de forma gratuita. Si el accesorio del respaldo del pasajero no ha sido instalado en su motocicleta, lleve de todos modos el respaldo a su Concesionario de Servicio Ducati, para la aplicación de la pegatina de advertencia. La corrección tardará aproximadamente 30 minutos en completarse. El tiempo de servicio varía dependiendo de la programación del concesionario.



## CR262 – Passenger Backrest Inspection and Application of the Warning Sticker

XDiavel Model Year 2016–2023 (all versions)

### Safety Recall Campaign SRV-RCL-23-005

Please, contact your local Ducati Service center as soon as possible to schedule an appointment for the remedy. You may continue to use your motorcycle to reach your Ducati authorized dealer, but if you transport a passenger, please note loose mounting bolt(s) may cause vibration or noise. Also, correct use of the backrest requires the passenger hold on to the rider and/or the special retaining strap (which is the only approved component that can be used for this purpose) and not sit on the backrest, as its function does not include supporting a passenger's full weight.

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.

During this recall visit, your Ducati Service Dealer shall also check for other necessary maintenance intended to keep your motorcycle operating optimally, both mechanically and electronically. In this case, it may be necessary for the workshop to keep your motorcycle for a longer period.

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, 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.nhtsa.gov](http://www.nhtsa.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 remedy for this defect, or you may still need to have the recall repair performed.



## CR262: Inspección del respaldo del pasajero y aplicación de la pegatina de advertencia XDiavel Modelo del año 2016-2023 (todas las versiones) Campaña de retiro por seguridad SRV-RCL-23-005

Comuníquese con el centro de Servicio Ducati en su localidad tan pronto como sea posible para programar una cita para la corrección. Puede seguir utilizando su motocicleta para llegar a su concesionario autorizado Ducati, pero si transporta a un pasajero, tenga en cuenta que los pernos de montaje sueltos pueden provocar vibraciones o ruidos. Además, el uso correcto del respaldo requiere que el pasajero se sujete al conductor o a la correa de retención especial (que es el único componente homologado que puede utilizarse con este fin) y no se siente en el respaldo, ya que su función no incluye soportar todo el peso del pasajero.

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

Durante esta visita de retiro, su Concesionario de Servicio Ducati también comprobará otros mantenimientos necesarios para que su motocicleta siga funcionando de forma óptima, tanto mecánica como electrónicamente. En este caso, puede ser necesario que el taller conserve su motocicleta durante más tiempo.

Las regulaciones federales exigen 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 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 al administrador, National Highway Traffic Safety Administration, 1200 New Jersey Ave. S.E., Washington, D.C. 20590 o llame a la línea directa sin costo de Seguridad de vehículos al 1-888-327-4236 (TTY 1-800-424-9153) o visite [www.nhtsa.gov](http://www.nhtsa.gov).

### **Para clientes canadienses:**

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

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

Si ha pagado la reparación descrita en la carta adjunta y desea que se considere su reembolso, póngase en contacto con su concesionario autorizado Ducati. Se tendrán en cuenta los gastos de las instalaciones de reparación fuera de la red de concesionarios Ducati autorizados; sin embargo, el procedimiento debe cumplir con la solución de Ducati North America para este defecto o es posible que tenga que realizar la reparación de retiro.



## CR262 – Passenger Backrest Inspection and Application of the Warning Sticker

XDiavel Model Year 2016-2023 (all versions)

### Safety Recall Campaign SRV-RCL-23-005

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.

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 [Contact\\_Us@ducati.com](mailto:Contact_Us@ducati.com) or contact Ducati North America Client 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



**CR262: Inspección del respaldo del pasajero y aplicación de la pegatina de advertencia**  
XDiavel Modelo del año 2016-2023 (todas las versiones)  
**Campaña de retiro por seguridad SRV-RCL-23-005**

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

Solo la reparación de esta campaña de retiro por seguridad es reembolsable.

Recomendamos que su concesionario autorizado Ducati sea su contacto primario en este problema. Anticipamos que su concesionario Ducati autorizado responderá cualquier pregunta que pueda tener sobre sus calificaciones para el reembolso de una reparación anterior; además, puede llamar a nuestro Departamento de Relaciones con los Clientes al 888-391-5446 para recibir cualquier asistencia especial que necesite.

**¿Qué sucede si ya no es propietario del vehículo?**

Si ya no es propietario del vehículo, envíe un correo electrónico con la información sobre el cambio de propietario a [Contact\\_Us@ducati.com](mailto:Contact_Us@ducati.com) o comuníquese con Servicio al Cliente de Ducati North America 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