

FAQs

1. Exigences du système pour la navigation sur le site Ducati Repair&Maintenance Information ?

Pour bénéficier au maximum des fonctionnalités offertes par le site Web, les spécifications de système suivantes sont conseillées :

Environnement

Système d'exploitation : Windows 7 ou ultérieurs, MacOS X 10.6 ou ultérieurs, Linux

Mobile : Android et iOS

Mémoire : 1 Gb de RAM [exigé par Windows 7]

Mémoire disque : 150 MB d'espace disponible sur disque dur

Résolution écran : L'application est responsive et elle s'adapte également avec des résolutions inférieures

Support navigateur Web

Windows : Internet Explorer 10 et ultérieurs, Chrome et Firefox

MacOS : Chrome, Firefox et Safari 6 ou ultérieurs

Linux : Chrome et Firefox

Mobile : Android, Chrome Mobile, iOS Safari

Support demandé : Javascript dernière génération, CSS 3, Cookie

Blocage des fenêtres pop-up Aucun pop-up est ouvert par RMI.

Logiciels/Plugin additionnels

Adobe Acrobat Reader : version 8.0 ou ultérieure, ou lecteurs PDF compatibles

2. Profil ?

Sous l'entrée « Profil », il est possible d'examiner à nouveau et de modifier les données personnelles saisies au moment de l'enregistrement

3. Pourquoi s'enregistrer ?

L'enregistrement est fondamental pour pouvoir accéder au site, qui offre du matériel seulement une fois le paiement effectué et après conséquente facturation.

4. Mes justificatifs d'identité, ont-ils une date d'expiration ?

Au bout de 6 mois du dernier accès, le mot de passe doit être modifié. À la première tentative, la question que l'utilisateur avait insérée en phase d'enregistrement lui sera proposée : si la réponse à cette question coïncide avec celle fournie en phase d'enregistrement, le système se débloque et envoie un courriel à l'utilisateur avec un mot de passe temporaire, qui sera successivement modifié.

5. Responsabilité de l'utilisateur ?

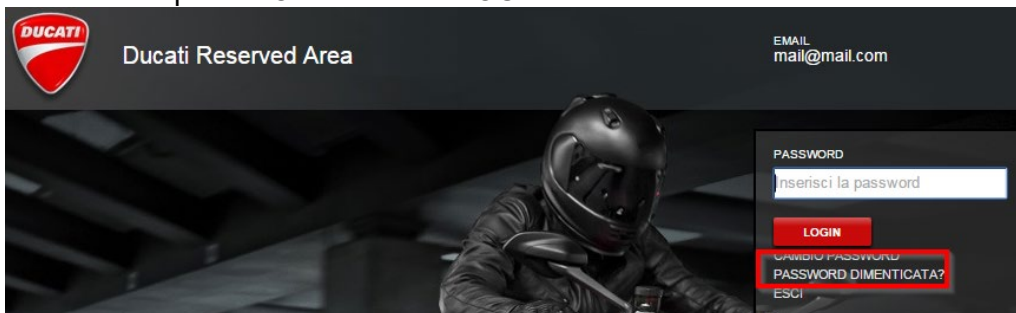
Avant d'utiliser les informations qui se trouvent sur le site Ducati Repair&Maintenance Information :

- S'assurer d'avoir les compétences techniques pour effectuer la réparation ou la procédure.
- Lire tous les messages d'alerte, attention et sécurité.
- Travailler dans un environnement sécurisé en modalités sûres, et respecter toutes les normes de sécurité.
- S'il est indiqué, utiliser les outils corrects.
- En cas de doutes à propos d'une réparation ou d'une procédure, s'adresser à un technicien professionnel qualifié Ducati Service.
- Respecter les avertissements sur les droits d'auteur.

6. Mot de passe oublié ?

Si le mot de passe a été oublié, il est possible de le récupérer automatiquement en effectuant la procédure indiquée ci-après.

Ouvrir le navigateur et insérer l'adresse web. Insérer l'adresse électronique de son propre compte et cliquer sur le bouton SUCCESSIF. Au-dessous du bouton LOGIN, il est possible de trouver l'option MOT DE PASSE OUBLIÉ.



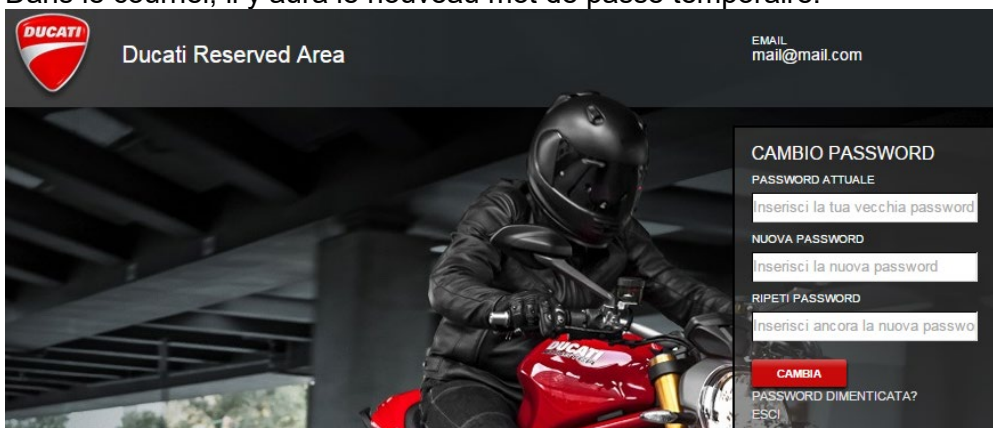
Cliquer sur le lien MOT DE PASSE OUBLIÉ.



Confirmer.

Un courriel sera envoyé à l'adresse électronique du compte (vérifier dans le dossier SPAM si rien n'a été reçu).

Dans le courriel, il y aura le nouveau mot de passe temporaire.



Insérer le mot de passe temporaire dans le premier champ comme ancien mot de passe.
Insérer le nouveau mot de passe dans le deuxième champ.
Insérer à nouveau le nouveau mot de passe dans le troisième champ et cliquer sur CHANGER.

Respecter le format du mot de passe :

Le mot de passe doit contenir 10 caractères, dont au moins une lettre majuscule et une lettre minuscule (sans accents ou dièses), un nombre et un caractère spécial, à choisir parmi : ?!._-£\$%&

Le nouveau mot de passe doit être différent des 5 derniers mots de passe utilisés.

REMARQUE : Ne pas utiliser de symboles comme @ ou # dans le nouveau mot de passe. Si le nouveau mot de passe contenait ces symboles, il pourrait s'avérer nécessaire d'effectuer à nouveau une réinitialisation.

7. Quelle est la gamme de véhicules pour laquelle les informations sont disponibles ?

Conformément à la réglementation, le site Ducati Repair&Maintenance Information contient toutes les informations relatives à toutes les motos EURO 4 produites et vendues directement par Ducati Motor Holding S.p.A. sur le marché européen.

8. Comment accéder aux informations ?

Dans la bibliothèque, il est possible de chercher les documents par modèle ou par code véhicule (VIN). Tout type de publication requiert un enregistrement et l'achat d'un abonnement.

9. Quels sont les informations et les manuels disponibles ?

Le site Ducati Repair&Maintenance contient beaucoup d'informations. Par simplicité, les informations ont été regroupées dans les sections indiquées ci-après :

- Manuel d'atelier
- ECU Info
- Temps moyen de réparation
- Schémas électriques
- Formation
- Entretien programmé
- Service Bulletins
- Rappel
- Catalogues

10. Combien coûte un abonnement en ligne ?

Les abonnements sont offerts par tranches horaires ou sur base journalière, hebdomadaire, mensuelle ou annuelle. Les prix mis à jour des abonnements sont affichés sur la page des abonnements du site Ducati Repair&Maintenance. Tous les prix sont en Euro et sont sujets à une TVA de 22 %.

11. Les données sur la carte de crédit et les informations personnelles sont-elles protégées ?

Ducati Repair&Maintenance utilise un système de paiement protégé. Toutes les

informations sensibles sont cryptographiées selon le standard SSL/TLS 1.0 à 256 bit, conformément aux protocoles de transmission et de sécurité configurés et certifiés par les établissements financiers. Le numéro de la carte de crédit est envoyé uniquement par l'établissement financier qui effectue la transaction.

Nos techniciens spécialisés gardent le système mis à jour selon les dernières avancées dans le secteur, pour fournir aux utilisateurs un système sûr et fiable. Nos serveurs sont protégés par firewall, l'accès à nos bases de données est strictement contrôlé et les informations sensibles sont cryptographiées. La sécurité des données personnelles et des paiements est notre souci principal.

12. Est-il possible de télécharger et revendre les informations contenues dans la bibliothèque ?

Toutes les informations contenues dans ce site sont protégées par les lois sur les droits d'auteur.

Consulter la FAQ relative au droit d'auteur dans ces notes.

13. Est-il possible d'imprimer les informations visualisées en ligne ?

Oui. Les informations peuvent être imprimées et conservées à usage privé. Consulter quand même la FAQ relative au droit d'auteur dans ces notes.

14. J'ai un problème concernant ma moto, qui peut répondre à mes questions techniques ?

Il est possible de contacter le personnel technique à l'adresse électronique suivante techsupport_rmi@ducati.com.

N.B. L'utilisation du service d'assistance technique est sujet à un paiement supplémentaire en dehors de l'abonnement acheté auparavant : le prix sera évalué selon le type de demande présentée et il sera communiqué à l'utilisateur pour acceptation.

Avant de contacter l'assistance technique pour les problèmes concernant les motos, il est conseillé de consulter le matériel qui se trouve sur ce site. En outre, il est conseillé de vérifier les informations de base de la moto, telles que le modèle, le numéro de cadre (VIN), le model year (MY), les codes d'erreurs (P-code), les versions des logiciels des boîtiers électroniques, les témoins allumés, les accessoires installés et, éventuellement, un rapport photographique (max. 5 MB) pour compléter sa propre demande. Si vous n'êtes pas un technicien qualifié, il pourrait s'avérer difficile d'interagir avec notre personnel technique.

Notre personnel peut communiquer en italien et en anglais.

15. Puis-je partager mon compte ?

Non. Les conditions de l'abonnement sont individuelles.

16. Je voudrais vous contacter pour des arguments relatifs au site Ducati Repair&Maintenance Information.

Il est possible de contacter le personnel à l'adresse électronique suivante techsupport_rmi@ducati.com

Notre personnel peut communiquer en italien et en anglais.

17. J'ai payé mon abonnement, mais je ne peux toujours pas afficher mes données.

Vérifier les « Exigences du système » et/ou contacter l'assistance pour le site web : techsupport_rmi@ducati.com

Au cas où des anomalies dans l'affichage des données se produiraient, vérifier si le cache du navigateur utilisé est vide.

Pour éviter toute anomalie dans l'affichage des données, ouvrir le navigateur en mode incognito, anonyme ou privé (le nom dépend du navigateur).

Notre personnel peut communiquer en italien et en anglais.

18. Avertissement de droit d'auteur ?

Tout contenu de ce site est protégé par les lois régissant les droits d'auteur. Les informations, les textes, les images, les dessins techniques ou les graphiques dans ce site peuvent être utilisés dans les limites des exigences de travail de l'acheteur. Il est expressément interdit de publier, reproduire, transmettre ou modifier les contenus à quelque fin que ce soit, voire sans but lucratif, sans le consentement écrit préalable de Ducati Motor Holding S.p.A. Il est également dans tous les cas interdit d'octroyer des licences d'exploitation du contenu des sites et des marques y étant reproduites sans le consentement écrit préalable de Ducati Motor Holding S.p.A.

On interdit toute utilisation n'ayant pas été autorisée par écrit par Ducati Motor Holding S.p.A. de la marque déposée Ducati et/ou de toute autre marque qui distingue les motos Ducati (Monster, Scrambler, Diavel, etc.) n'étant pas nécessaire pour de simples fins descriptives.