



SuMisura



Ducati SuMisura

Tute su misura e personalizzate / Tailored custom suits

Il progetto Ducati SuMisura nasce in collaborazione con Dainese e permette al cliente di creare una tuta personalizzata e unica, grazie alla possibilità di scegliere diverse combinazioni colori e adattare le misure per un fitting perfetto. Una tuta realizzata ad hoc tenendo conto della conformazione fisica del motociclista consente di ottenere il massimo comfort e di conseguenza la massima sicurezza.

Ducati SuMisura is a project launched in collaboration with Dainese that allows the customer to create a personalized and unique racing suit. The customer can choose among different color combinations and can adjust the measurements to achieve a perfect fit. A custom-made suit tailored to the rider's body structure ensures the utmost comfort and consequently the utmost safety.

Cos'è una tuta su misura personalizzata / What is a tailored custom suit

Una tuta su misura personalizzata è un prodotto unico ed esclusivo che viene realizzato su una linea di produzione dedicata altamente specializzata.

Il cliente che decide di acquistare una tuta su misura personalizzata può scegliere tra due opzioni:

- Tuta in taglia standard ma personalizzata nella scelta dei colori e con l'eventuale aggiunta di loghi, numeri e scritte (massimo 3)
- Tuta realizzata su misura, personalizzata nella scelta dei colori e con l'eventuale aggiunta di loghi, numeri e scritte (massimo 3)

Il programma Ducati SuMisura è previsto per i seguenti prodotti:

A tailored custom suit is a unique, exclusive product that is created on a dedicated highly-specialized production line.

The customer who decides to purchase a tailored racing suit has two options:

- Standard-size suit in custom colors; customer may add logos, numbers and texts (up to 3)
- Tailored suit in custom colors; customer may add logos, numbers and texts (up to 3)

The Ducati SuMisura project currently includes the following products:



Ducati Corse D-air® K3



Ducati Corse D-air® C3



Ducati Corse D-air C3 LADY



Ducati Corse K3



Ducati Corse C7



Ducati Corse C5
spezzata / two pieces



Ducati Corse C5 Lady
spezzata / two pieces



Ducati Corse D-air® K3 Tricolore



Ducati Corse D-air® K3 Tricolore Italia



Panigale V4 Lamborghini D-air® K3

Tutti i modelli sono disponibili sia in versione perforata che non perforata. /All models are available in a perforated or non-perforated version.

Come ordinare una tuta su misura personalizzata / How to order a tailored custom suit

Il sito web **www.ducatisumisura.com**, grazie al configuratore interattivo, permette al cliente di scegliere un modello di tuta, modificare i colori, caricare i loghi scelti per personalizzarla e salvare il proprio bozzetto. Infine può decidere se spedirlo direttamente al proprio concessionario di fiducia scegliendolo dall'elenco dei concessionari Ducati.

Una volta ricevuto il lead, il concessionario potrà contattare il cliente per aiutarlo a finalizzare l'ordine della sua tuta personalizzata.

The website **www.ducatisumisura.com** features an interactive configurator, which allows customers to choose a racing suit model, modify the colors, upload selected logos to customize it and save their sketch. Last, costumers can dedide to send it directly to their trusted Dealer, choosing from the list of Ducati dealers. This action will generate a lead that will arrive directly to the dealer via the Lead Management Tool. After receiving the lead, the dealer can contact the customer to help finalize the order of the personalized racing suit.

Se il cliente desidera acquistare una tuta su misura, sarà necessario contattare l'Area Manager per organizzare la presa misure con il supporto di Ducati e Dainese. I tempi necessari per organizzare la presa misure del cliente possono variare da caso a caso, a seconda del Paese e del periodo dell'anno: produrre un capo unico e personalizzato con il supporto del team che segue i piloti professionisti richiede molto lavoro e tempi più lunghi rispetto a quelli necessari per produrre una tuta standard. Il servizio di presa misure ha un costo piuttosto contenuto, di cui Ducati copre la metà.

If a customer wishes to purchase a tailored suit, the Dealer will contact the Area Manager to make arrangements for measurement taking with the support of Ducati and Dainese. The time required to schedule a meeting for measurement taking may vary, depending on the Country and time of the year. Constructing a unique, custom garment, with the help of the team dedicated to professional riders, requires a lot of work and takes longer than making a standard suit. Measurement taking is available at a reasonable price, and Ducati will bear 50% of the cost.



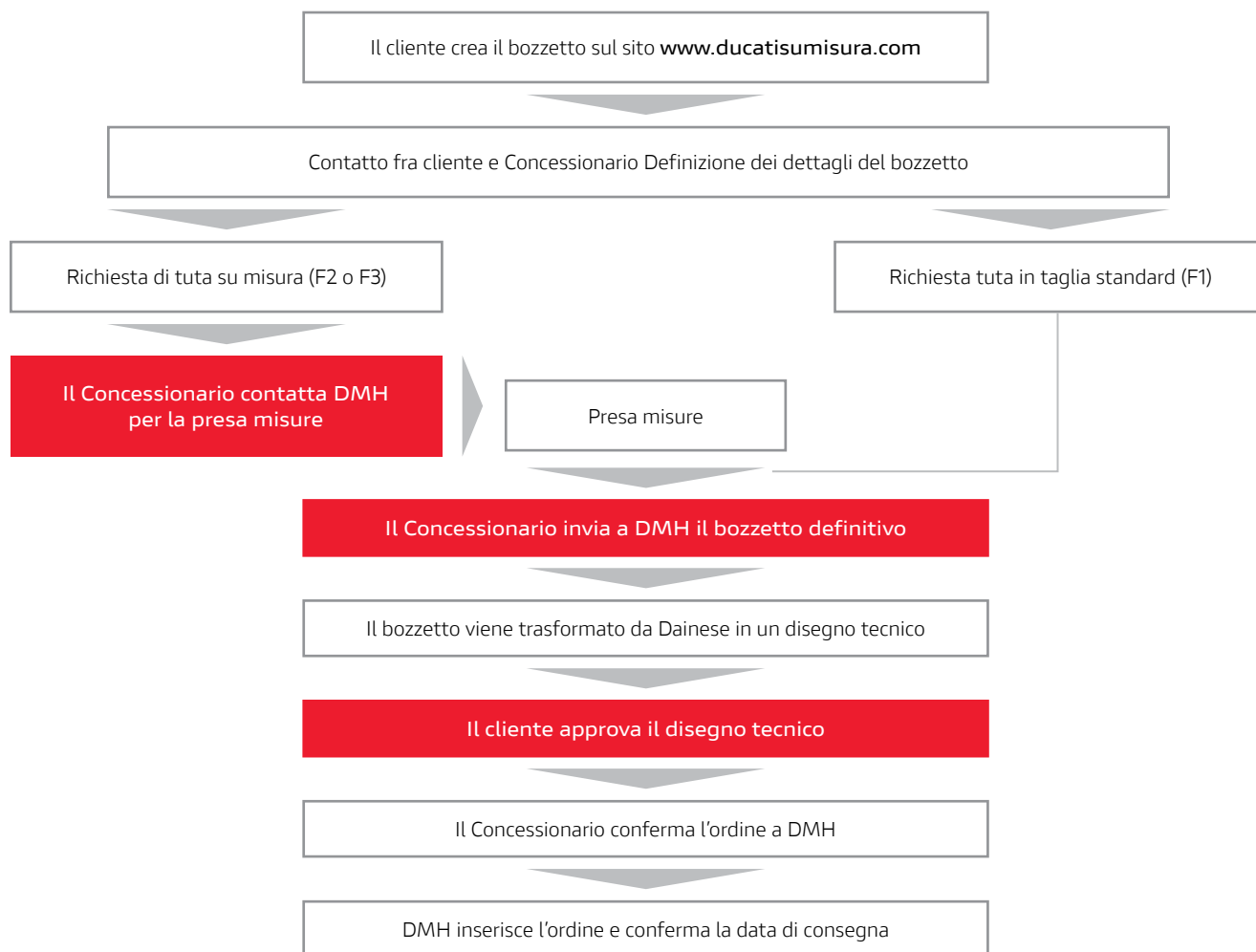
Il bozzetto del cliente verrà inviato a Ducati per essere trasformato in un disegno tecnico della tuta.

Una volta approvato il bozzetto tecnico, verrà avviata la produzione del capo. Una volta che l'ordine è stato confermato, è da considerarsi irrevocabile. Ducati creerà un codice personalizzato per la tuta e inserirà l'ordine nel DCS per conto del Concessionario. Dall'avvio della produzione saranno necessarie circa dodici settimane per la consegna del capo al Concessionario.

The customer's sketch will be sent to Ducati to be turned into a technical drawing of the suit. The suit will go into production only after the technical drawing is approved. Once confirmed, the order is irrevocable.

Ducati will create a personalized code for the suit and then enter the order in the DCS on behalf of the Dealer. Delivery of the garment to the Dealer will take place approximately 12 weeks from the start of production.

Qui di seguito uno schema del processo:



Ogni modello è disponibile nelle seguenti versioni:

Versione F1:

- Colori personalizzati
- Taglia standard
- Fino a 3 personalizzazioni (numero/logo)

Versione F2:

- Colori standard
- Taglia personalizzata
- Nessuna personalizzazione

Versione F3:

- Colori personalizzati
- Taglia personalizzata
- Fino a 3 personalizzazioni (numero/logo)

Versione F5:

- Seconda tuta in versione F3 ordinata entro 6 mesi dalla prima
- Le personalizzazioni devono essere identiche alla prima tuta F3 acquistata

Tuta in taglia standard (F1) con colori personalizzati; il cliente può aggiungere loghi, scritte e numeri

Tuta su misura (F3) con colori personalizzati; il cliente può aggiungere loghi, scritte e numeri

Strumenti di comunicazione del progetto

Il principale strumento per comunicare con i clienti che desiderano acquistare una tuta su misura personalizzata è il sito www.ducatisumisura.com, dove si trova il configuratore che permette di creare il proprio bozzetto.

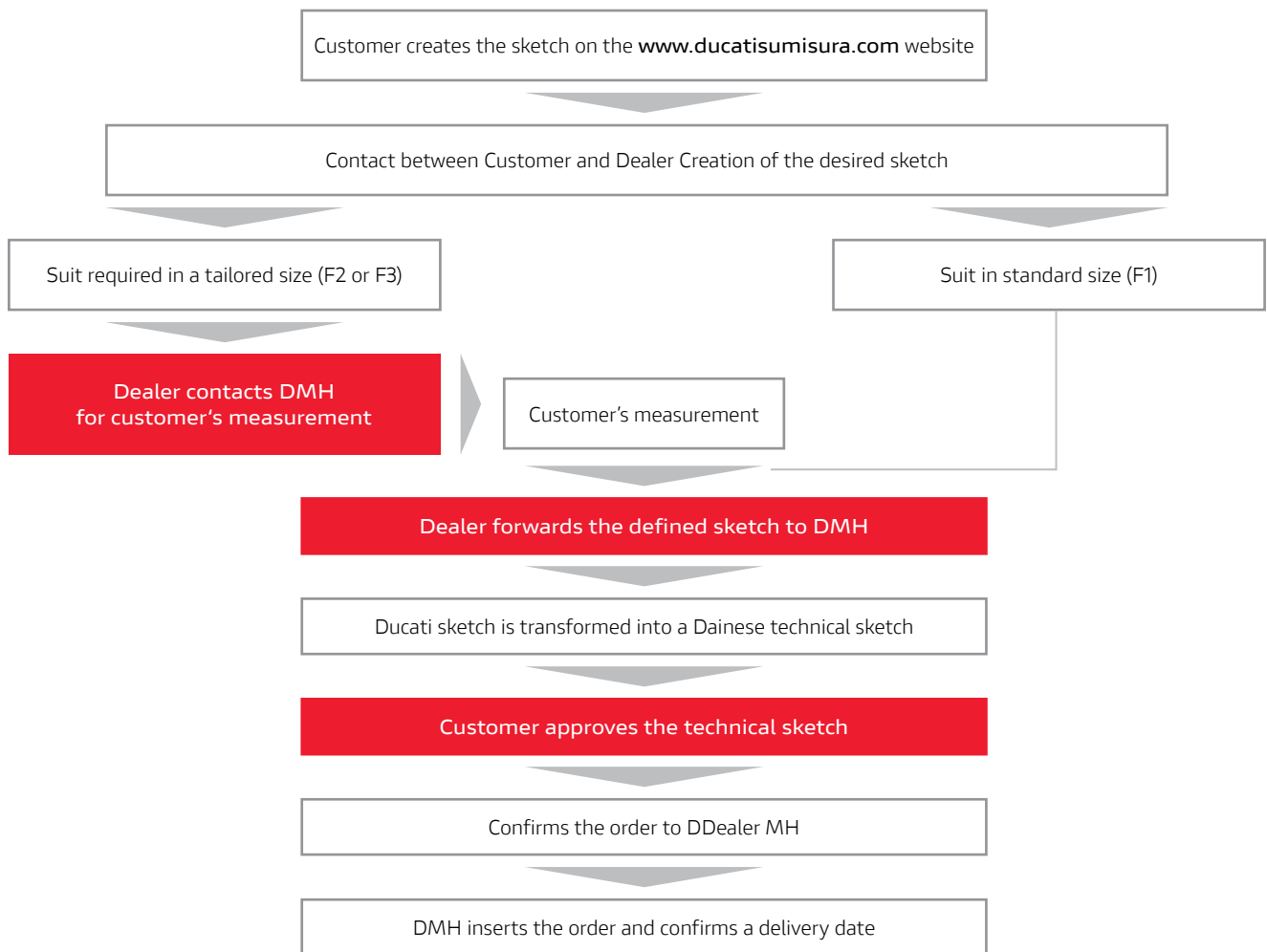
Per rispondere sempre meglio alle esigenze dei clienti, il sito viene periodicamente aggiornato, per recepire le modifiche alla gamma di capi in collezione.

Buon lavoro!

Training

Per offrire al cliente un servizio impeccabile, puoi usufruire della formazione gratuita che Ducati mette a disposizione di tutti i concessionari: contatta il tuo area manager per definire insieme la modalità più adatta alle tue esigenze.

A diagram of the process follows:



Each model will be available in the following versions:

F1 version:

- Custom colors
- Standard sizing
- Up to 3 customizations (name/number/logo)

F2 version:

- Standard colors
- Custom sizing
- No customizations

F3 version:

- Custom colors
- Custom sizing
- Up to 3 customizations (name/number/logo)

F5 version:

- Second leather suit in F3 version ordered within 6 months from the first one
- The personalization must be the same as the first F3 purchased

A standard size suit (F1), with customized color combination; the customer may add logos, letterings and numbers

A tailored suit (F3) with customized color combination; the customer may add logos, letterings and numbers

Communication tools

The primary tool for communicating with customers desiring to purchase a tailored and personalized racing suit is the website www.ducatisumisura.com. The site has a configurator that allows the customer to create their sketch. In order to keep the website interesting for our customers, we will constantly update it with new functions. Keep up the good work!

Training

To offer customers an impeccable service, you can take advantage of the free training that Ducati provides to all its dealers: contact your area manager to make the arrangements that best suit your needs.

Ducati SuMisura

Come gestire i reclami per un prodotto SuMisura / How to handle complaints for a SuMisura product

Un capo SuMisura genera aspettative molto alte nel cliente che lo acquista. Per questo è importante porre tanta attenzione nella gestione dell'ordine ed essere preparati ad un eventuale reclamo. Poiché ogni capo è confezionato singolarmente su richiesta del cliente, è importante indicare in fase di ordine tutte le richieste speciali e i dettagli importanti che il cliente comunica. Nonostante tutto, potrebbe accadere che il capo presenti alcune caratteristiche non corrispondenti all'ordine originale (colori, loghi, modifica per stivali IN, ecc.) o che abbia un fitting non ottimale.

Per questa ragione è estremamente importante organizzare un appuntamento per la consegna del capo invitando appositamente il cliente in negozio per la prova del capo SuMisura ed evitare che lo porti a casa e lo provi dopo molte settimane. Con l'occasione è necessario chiedere al cliente di portare anche il suo paraschiena/guanti/stivali per essere certi di poter verificare tutti i dettagli.

Ricordiamo sempre al cliente che un capo SuMisura va indossato con le stesse protezioni con cui verrà utilizzato successivamente e va valutato sempre in posizione di guida.

A SuMisura garment generates very high expectations in the customer who buys it. That is why it is important to take great care when handling the order and to be prepared for a possible complaint. Since each garment is individually tailored to the customer's needs, it is important to indicate any special requirements and important details communicated by the customer when ordering. Nevertheless, it could be the case that the garment has some features that do not correspond to the original order (colors, logos, modification for IN boots, etc.) or that it does not fit properly.

For this reason, it is extremely important to arrange an appointment for the delivery of the garment by expressly inviting the customer to the store to try on the SuMisura garment and to prevent him or her from taking it home and trying it on many weeks later. At the same time, the customer should also be asked to bring his or her back protector/gloves/boots to make sure all the details can be checked.

We always remind the customer that a SuMisura garment should be worn with the same protectors with which it will be used later and should always be evaluated in the riding position.

Fitting non ottimale o difetti di produzione / Imperfect fit or manufacturing defects

Se il cliente ha qualche dubbio in merito alla vestibilità del capo, va innanzitutto rassicurato: la pelle si dilata con l'utilizzo, quindi se il capo appena indossato veste un po' stretto, si adatterà al corpo dopo qualche giorno. Se invece presenta dei veri e propri difetti (lunghezze o circonferenze troppo larghe o troppo strette), possiamo tranquillizzarlo subito perché il suo reclamo verrà gestito immediatamente. In questo caso è importante scattare alcune fotografie chiare e non sfocate al capo intero – fronte e retro – e ad eventuali dettagli importanti. Il cliente deve essere fotografato sia in posizione eretta che in posizione di guida. Le foto del capo devono essere inviate immediatamente all'apparel manager di riferimento, che provvederà a farle recapitare a Ducati. Una volta condiviso con Dainese il materiale fotografico e tutti i dettagli importanti relativi al reclamo, Ducati fornirà all'apparel manager una o più soluzioni per la conclusione tempestiva del caso. Se l'errore è dovuto ad una produzione non corrispondente alle richieste del cliente, il costo del reclamo verrà interamente assorbito da Dainese. In altri casi, si valuterà insieme come procedere. Le riparazioni avvengono sempre presso il laboratorio di Dainese in Italia. I tempi di restituzione del capo variano da caso a caso, ma si limitano quasi sempre a 2-3 settimane (salvo durante la stagione di gare Moto GP quando ci potrebbero essere picchi di attività per le riparazioni delle tute dei piloti. In questo caso i tempi potrebbero sensibilmente dilatarsi). Nel caso in cui il capo rientri da un Paese extra CE, sarà necessario emettere una proforma che accompagna la merce e che indichi chiaramente il mittente, il destinatario, il valore del capo e il rientro temporaneo ai fini della riparazione.

If the customer has any doubts about the fit of the garment, he or she should first be reassured that the material expands with use, so if the newly worn garment is a little tight fitting, it will adapt to the body after a few days. If, on the other hand, it has real defects (lengths or circumferences that are too wide or too narrow), we can reassure him/her right away because the complaint will be handled immediately. In this case, it is important to take some clear, non-blurry photographs of the entire garment - front and back - and any important details. The customer should be photographed in both standing and riding positions. Photos of the garment should be sent immediately to the appropriate apparel manager, who will arrange for them to be delivered to Ducati. Once the photographic material and all important details regarding the complaint are shared with Dainese, Ducati will provide the apparel manager with one or more solutions for the timely conclusion of the case. If the error is due to mismatched production, the cost of the claim will be fully assumed by Dainese. In other cases, we will consider together how to proceed. Repairs always take place at Dainese's workshop in Italy. Garment return times vary from case to case, but are almost always limited to 2-3 weeks (except during the Moto GP racing season when there may be spikes in activity for rider suit repairs. In this case, the time period could be significantly extended). In the event that the garment is returned from a non-EC country, it will be necessary to issue a proforma accompanying the goods that clearly indicates the sender, consignee, value of the garment, and temporary return for the purpose of repair.

Riparazione di capi non in garanzia/ Repair of garments not under warranty

Nel caso in cui il cliente cada e rovini la sua tuta oppure se la cartuccia di ricambio dell'airbag è già stata sostituita 3 volte, è necessario richiedere il rientro della tuta presso il laboratorio Dainese in Italia. Qui la tuta verrà riparata e l'airbag sostituito. Tuttavia in alcuni casi la riparazione potrebbe essere economicamente svantaggiosa, soprattutto in presenza di una tuta molto vecchia. Per questa ragione è utile fotografare il capo danneggiato ed inviare le immagini al proprio apparel manager di riferimento, con la richiesta di un preventivo di spesa. Dainese fornirà un preventivo di massima, che potrebbe cambiare leggermente una volta che la tuta verrà visionata dal personale specializzato. La tuta verrà inviata ai laboratori Dainese solo dopo che il cliente avrà approvato il preventivo di spesa. Nel caso di danni molto estesi sarà possibile richiedere a Dainese due preventivi: 1) Solo riparazioni di sicurezza (protezioni rotte, pelle strappata, cuciture aperte, airbag esploso ecc.)

2) Riparazioni anche estetiche (es.: sostituzione di parti graffiate)

Le riparazioni avvengono sempre presso il laboratorio di Dainese in Italia. I tempi di restituzione del capo variano da caso a caso, ma si limitano quasi sempre a 2-3 settimane (salvo durante la stagione di gare Moto GP quando ci potrebbero essere picchi di attività per le riparazioni delle tute dei piloti. In questo caso i tempi potrebbero sensibilmente dilatarsi). Nel caso in cui il capo rientri da un Paese extra CE, sarà necessario emettere una proforma che accompagna la merce e che indichi chiaramente il mittente, il destinatario, il valore del capo e il rientro temporaneo ai fini della riparazione.

In case the customer falls and damages his/her suit or if the gas cannister has already been replaced 3 times, it is necessary to request the return of the suit to the Dainese workshop in Italy. Here the suit will be repaired and the airbag replaced. However, in some cases repair may not be cost-effective, especially with a very old suit. For this reason, it is useful to photograph the damaged garment and send the images to your appropriate apparel manager, with a request for a cost estimate. Dainese will provide a rough estimate, which may vary slightly once the suit is inspected by specialized personnel. The suit will be sent to Dainese workshops only after the customer has approved the cost estimate. In the event of very extensive damage, it will be possible to request two estimates from Dainese:

1) Safety repairs only (broken protectors, torn leather, open stitching, exploded airbag, etc.)

2) Repairs including cosmetic repairs (e.g., replacement of scratched parts)

Repairs always take place at Dainese's workshop in Italy. Garment return times vary from case to case, but are almost always limited to 2-3 weeks (except during the Moto GP racing season when there may be pikes in activity for rider suit repairs. In this case, the time period could be significantly extended). In the event that the garment is returned from a non-EC country, it will be necessary to issue a proforma accompanying the goods that clearly indicates the sender, consignee, value of the garment, and temporary return for the purpose of repair

Riassumendo:/ Summing up:

- Raccogliere sempre la documentazione fotografica del difetto o del danno da caduta
- Aggiornare con tempestività il cliente sullo stato della riparazione, rassicurandolo in merito alle tempistiche di attesa
- Per qualunque dubbio o domanda, consulta sempre il tuo apparel manager di riferimento
- Always collect photographic documentation of the defect or fall damage
- Promptly update the customer on the status of the repair, reassuring them of the waiting times
- If you have any concerns or questions, always consult your reference apparel manager

