

NIU Portal

Benutzerhandbuch

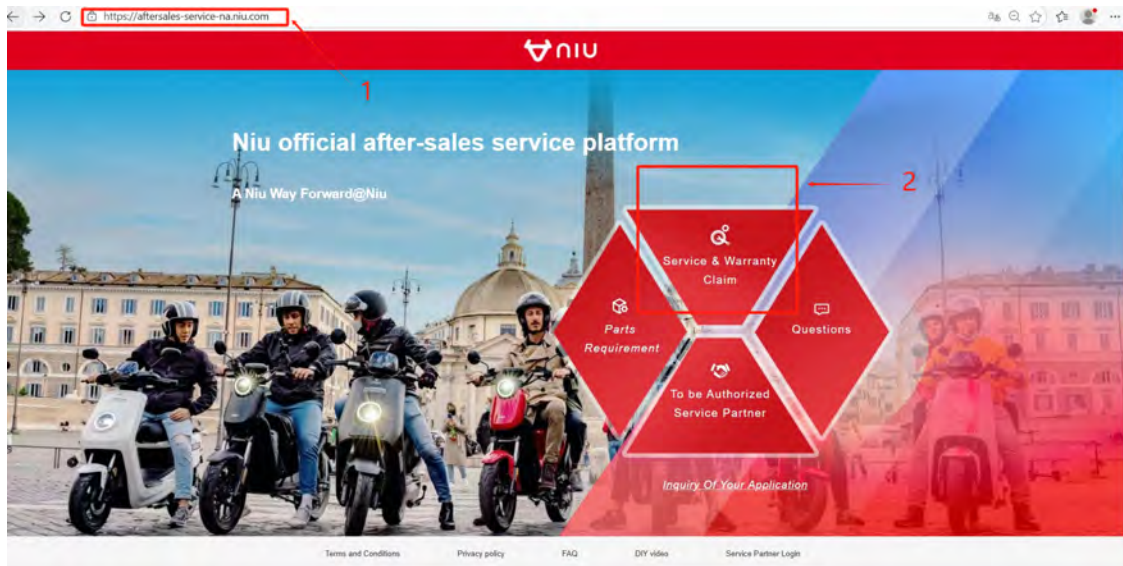
Anleitung zu Service- und Garantiefanfragen, Ersatzteilbestellungen, Support-Anfragen
und der Registrierung als autorisierter Servicepartner

1. Service- und Garantieanspruch

In diesem Kapitel erfahren Sie, wie Sie über das NIU Portal einen Service- oder Garantieanspruch für ein Fahrzeug einreichen.

Schritt 1 – Modul öffnen

Öffnen Sie im NIU Portal das Modul „Service & Warranty Claim“.



Schritt 2 – Fahrgestellnummer eingeben

Geben Sie die Fahrgestellnummer (VIN) des Fahrzeugs ein. Diese beginnt mit der Ziffernfolge 1992.

Schritt 3 – Fahrzeug auswählen

Wählen Sie Fahrzeugtyp, Modell und Farbe aus.

199242407026741 Inquire

***Product Category**

 Scooter

***Select Model**

 NIU 200P NA
  NIU 200E NA
  NIU 160E NA
  NIU 160P NA
  NIU 160V NA
  NIU 160D NA

***Select Color**

Black

Schritt 4 – Angaben zum Antragsteller

Füllen Sie die Kontaktdaten des Antragstellers vollständig aus und fordern Sie den Bestätigungscode (Token) per E-Mail an, um Ihre E-Mail-Adresse zu verifizieren.

Niu-Email Address Verification Code ☆ 5

发件人: NIU SYSTEM <aftersales-service@niu.com>
 时间: 2025年12月9日(星期二) 下午2:38
 收件人: <@niu.com>

Verify your email box

Thank you for verifying your email acct: [@niu.com](#)

Your verification code is **6668**

NIU Service Team

This email is sent from an unattended email box, please do not reply to this email!

The screenshot shows the registration process in the NIU Portal. At the top, a progress bar indicates five steps: 1. Fill in product information (completed), 2. Fill in register information (current step), 3. Fill in product purchase information, 4. Fill in issue claim information, and 5. Choose service mode. The form fields include:

- *Customer Name: A text input field.
- *Customer Email: A text input field containing "niu.com". To its right is a red "Re-send" button and a text box that says "Please fill in the verification code here". This entire area is highlighted with a red rectangle.
- *Phone Number: A text input field.
- Customer Address Information:
 - *Street: A text input field containing "Chang Ting".
 - *City: A text input field containing "Chang Zhou".
 - *State: A dropdown menu showing "Texas".
 - *Country: A dropdown menu showing "United States".
 - *Post Code: A text input field containing "214000".
 - *Claim Date: A date input field showing "2025-12-09".

At the bottom of the form are two red buttons: "Back" on the left and "Next" on the right.

Schritt 5 – Kaufinformationen angeben

Geben Sie die Kaufinformationen des Fahrzeugs an und laden Sie den entsprechenden Kaufnachweis hoch.

The screenshot shows the third step of the registration process: "Fill in product purchase information". The progress bar at the top shows steps 1 and 2 as completed, step 3 as the current step, and steps 4 and 5 as yet to be completed. The form fields include:

- *Purchase date: A date input field showing "2023-12-29" with a calendar icon to its right.
- Retailer Name: A text input field containing "renju".
- Order number: A text input field.
- Receipt or evidence of payment: A text input field with a placeholder "Clicking the file to upload" and a file upload icon.

At the bottom of the form are two red buttons: "Back" on the left and "Next" on the right.

Schritt 6 – Problem beschreiben

Beschreiben Sie das aufgetretene Problem und laden Sie unterstützende Nachweise wie Fehlervideos und Fotos hoch.

***Issue**

Others – Please Select

***Issue Description**

Please describe your after-sales problems in detail here.

0/1000

Picture of damage/fault (Upload a maximum of 3 images)

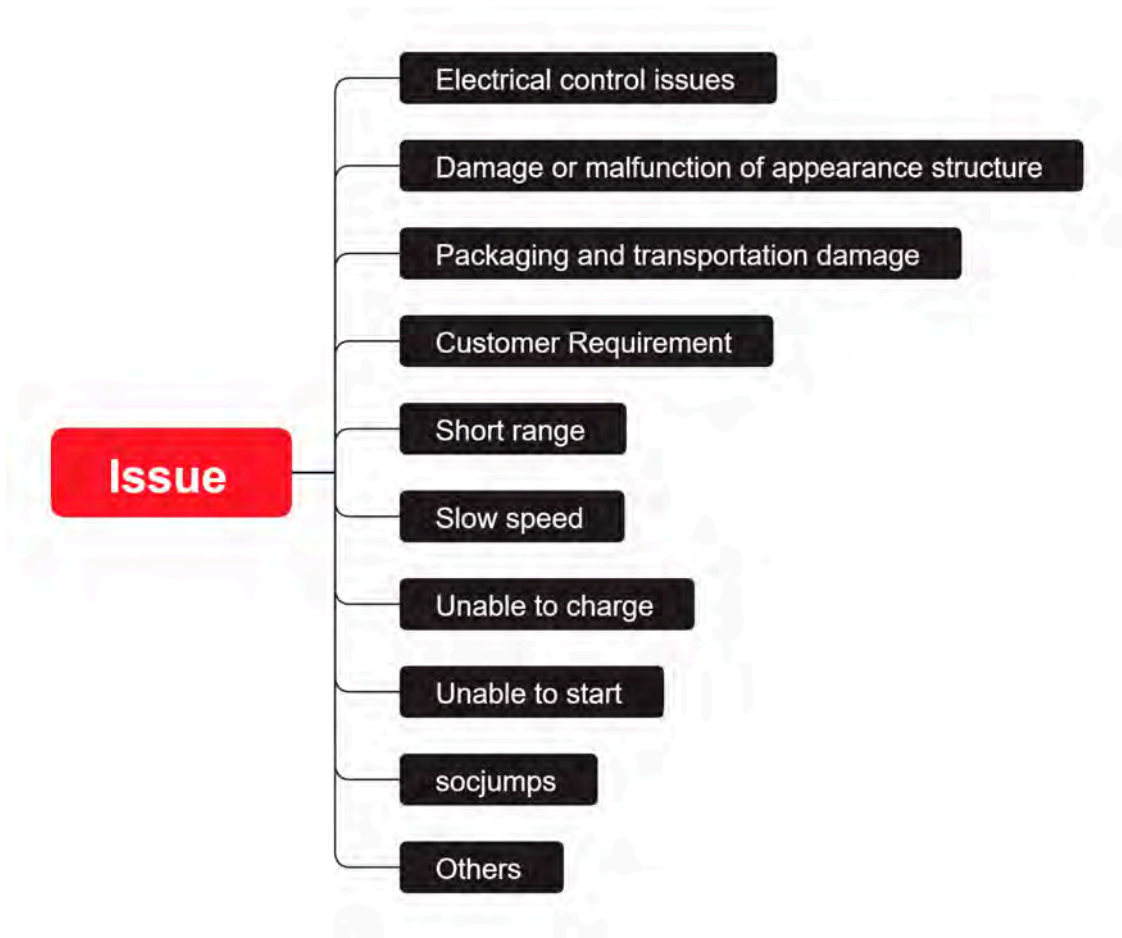
+
Add photos

***Video** (Not exceeding 100M)

Choose the Video

Back Next

Ordnen Sie das gemeldete Problem anschließend der passenden Kategorie zu (Problemklassifizierung).



Schritt 7 – Liefermethode auswählen

Wählen Sie im Dropdown-Menü das zuständige Service Center aus: Riomi (Duisburg, NRW, Germany). Wählen Sie anschließend eine der folgenden Liefermethoden:

- Walk-In: persönliche Abgabe im Service Center
- Mail-In: Versand per Post (ein Versandlabel wird bereitgestellt)

Choose the service centre

Scooter

State

City

Service Centre

Service Centre

system test

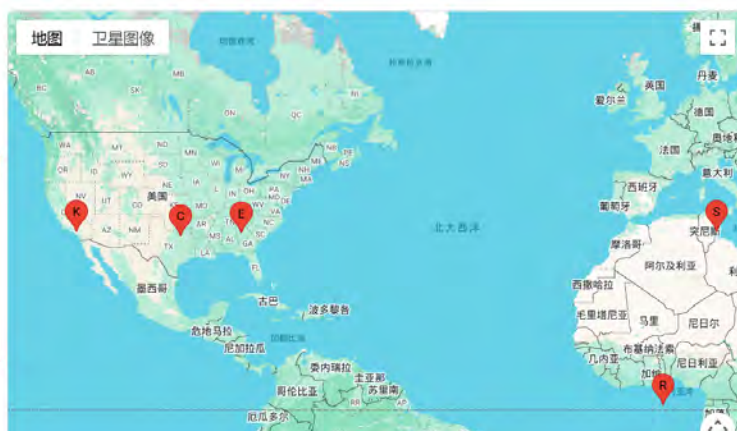
renju

Estarbikes

KNS

CINNO US

Address: 13640 Redwood Ct., Chino CA



NIU Portal – Benutzerhandbuch

Service & Warranty Claim | Parts Requirement | Questions | To be Authorized Service Partner | United States

Fill in product information | Fill in register information | Fill in product purchase information | Fill in issue claim information | **5 Choose service mode**

Service mode

Walk In | **Mail-in** | Spare Parts Application

Walkin-Customers are required to bring their vehicles to the selected service center for inspection and repair by themselves. After the service is completed, they will have to pick up the vehicles themselves.

Mailin-The customer needs to send the vehicle back to the service center for inspection and repair. After the service is completed, the service center will send the vehicle back (in an out-of-warranty case, the customer is responsible for the transportation cost themselves)

Choose the service centre

Searcher:

地图 卫星图像

Nach dem Absenden

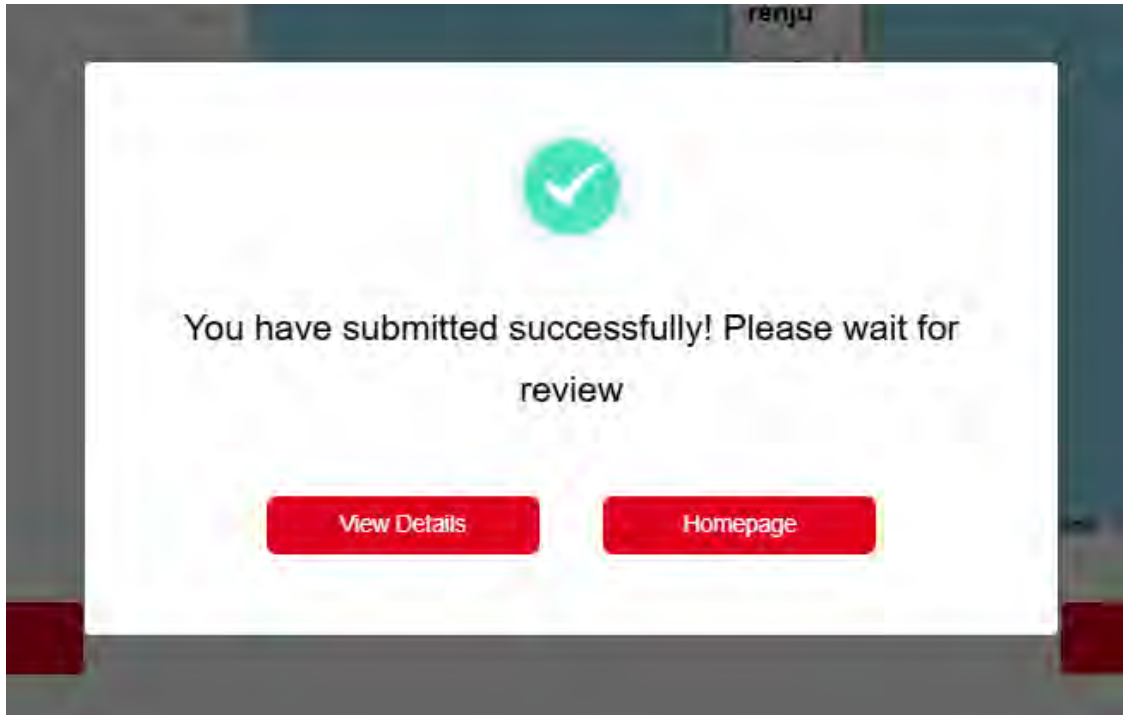
Nach dem Absenden des Antrags wird Ihnen die RMA-Nummer angezeigt.

Service Ticket Number:P251210000001 Submit Time:2025/12/10

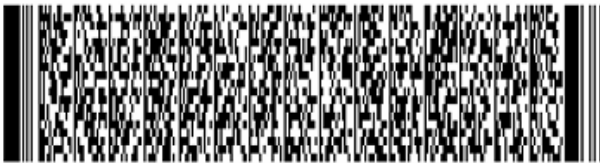
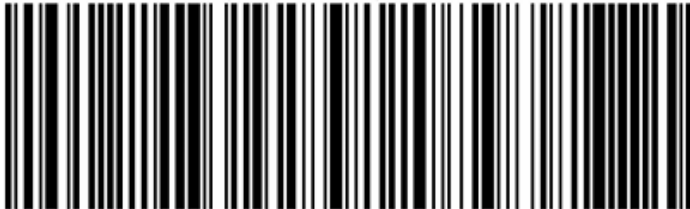
To be Received

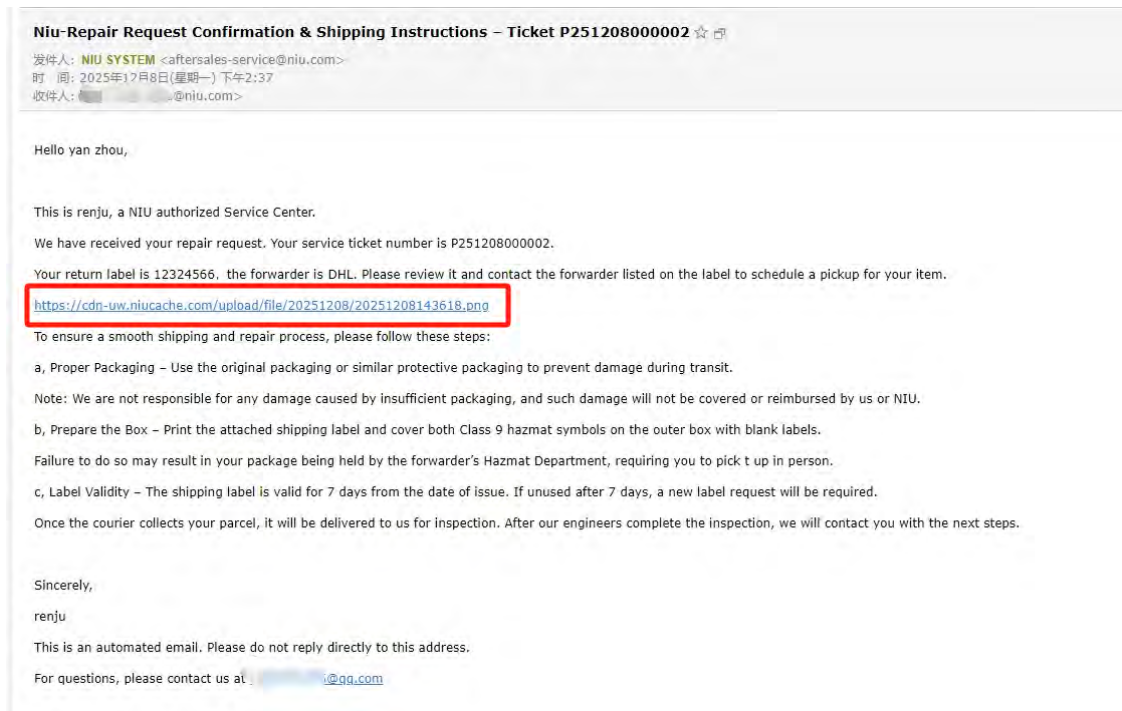
Customer Name: Customer email: Phone Number: CUSTOMER POST CODE:

Service Provider:

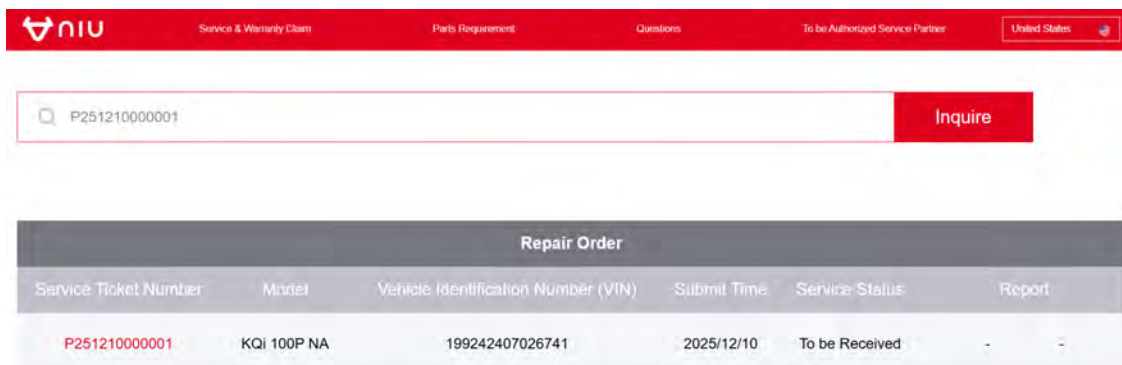


Bei Versand per Post erhält der Antragsteller die RMA-Bestätigungs-E-Mail mit dem Versandlabel. Dieses ist außen an der Produktverpackung anzubringen. Anschließend kontaktiert der Kunde das Logistikunternehmen, um die Abholung des Pakets zu veranlassen.

FROM: Arijit Mitra 359 N West St Apt - 107 Indianapolis IN 46202 US	(317) 717-2535	SHIP DATE: 14AUG25 ACTWGT: 46.30 LB CAD: 257385241/FAP12208 DIMMED: 48 X 9 X 23 IN BILL SENDER
TO BE SENDER SERVICE 2 RP		
1555 S Dupont Ave Unit E		
Ontario CA 91761		
(909) 479-7486		
REF: RP_6KCP34GB1A1*1		
INV:		
PO:		
DEPT: NIU		
		
		
		
J253025062301uv		
TRK# 8835 8668 0490		
91761		
9632 0019 6 (000 000 0000) 0 00 8835 8668 0490		
		



Der Antragsteller kann den Status des jeweiligen Service-Falls über den Link in der RMA-Bestätigungs-E-Mail verfolgen.



You can track your service progress anytime via our portal:

<https://aftersales-service-na.niu.com/InquiryOfYourApplication/search.html?keywords=P251210000001>.

Sincerely,

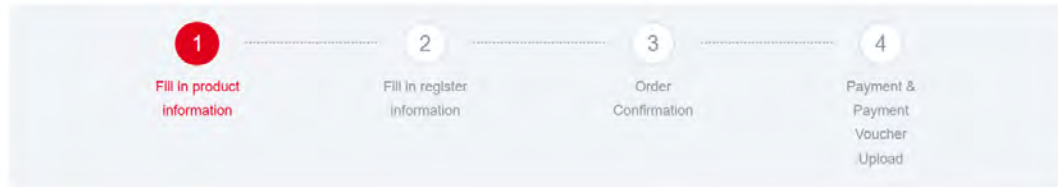
The Niu Aftersales Service Team

This is an automated email – please do not reply to this address.

For questions, contact us at [redacted]@qq.com.

2. Ersatzteilbedarf – Direktkauf

Dieses Kapitel beschreibt, wie Ersatzteile ohne Garantieanspruch direkt über das Portal bestellt werden können.



Schritt 1 – Website aufrufen und Modul wählen

Rufen Sie die Website <https://aftersales-service-na.niu.com> auf und wählen Sie das Modul „Parts Requirement“ (Ersatzteilbedarf).



Region and country ✕

Your current region:

North America

Your current country:

United States

Canada

Save

Schritt 2 – Kaufoption wählen

Wählen Sie das Modul „Purchase Spare Parts“ (Ersatzteile kaufen).

Choose the business you need

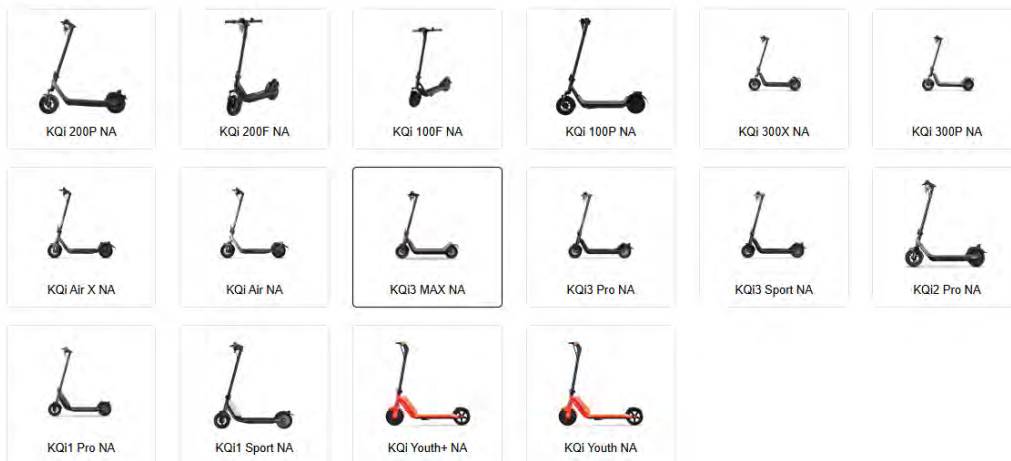

Purchase Spare parts 


Warranty Apply 

Schritt 3 – Fahrzeug identifizieren

Geben Sie die Fahrgestellnummer (VIN), beginnend mit 1992, ein und wählen Sie Modell sowie Farbe des Fahrzeugs aus.

*Select Model



*Select Color

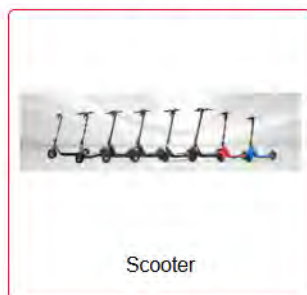
*Enter product VIN

19924240

Inquire

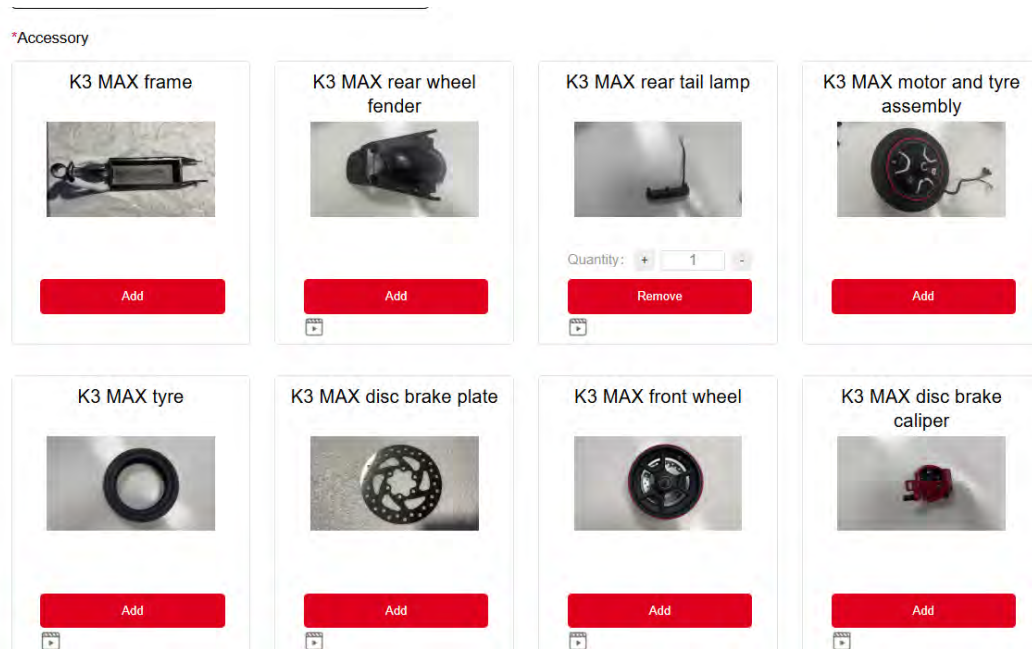
Don't remember the product VIN? Select by product category

*Product Category



Schritt 4 – Ersatzteile auswählen

Fügen Sie die benötigten Ersatzteile dem Warenkorb hinzu. Über die Wiedergabetaste in der unteren linken Ecke können Sie sich das Installationsvideo zum jeweiligen Ersatzteil ansehen.



Schritt 5 – Persönliche Informationen eingeben

Geben Sie Ihre persönlichen Informationen ein.

*Customer Name

*Customer Email

*Phone Number

Customer Address Information

*Street

*City

*State

*Country

*Post Code

Success

Schritt 6 – E-Mail-Adresse verifizieren

Fordern Sie den Bestätigungscode (Token) an und geben Sie den per E-Mail erhaltenen Code ein.



Schritt 7 – Bestellung abschließen

Prüfen Sie alle Angaben und senden Sie die Bestellung ab.

Customer Name:	Customer email:	Phone Number	CUSTOMER POST CODE
Customer Address:			

Accessory	Part number	Unit Price	Quantity	Subtotal
K3 MAX rear tail lamp	H0502003	US\$15.1	+ 1 -	US\$15.1
Subtotal:				US\$15.1
Shipping Fee:				US\$19.75
VAT (8.25%):				US\$2.88
TOTAL:				us\$37.73

Back
Confirm

Schritt 8 – Bestellrechnung und Zahlung

Das System sendet Ihnen eine E-Mail mit der Bestellrechnung. Die Zahlung erfolgt über das hinterlegte Zahlungskonto. Erstellen Sie nach Abschluss der Zahlung einen Screenshot des Zahlungsnachweises.

Your spare parts order number is AC[REDACTED]

Placed via the Niu Service Portal. You can view detailed order information directly on the portal using this number.

To ensure your shipment is arranged promptly, please complete the payment at your earliest convenience and upload the payment voucher for verification.

Once payment is confirmed, we will process your order immediately.

Kindly keep an eye on your email for further updates. We sincerely appreciate your trust and ongoing support.

Invoice link as below

[https://aftersales-service-na.niu.com/upload/invoice/AC\[REDACTED\]](https://aftersales-service-na.niu.com/upload/invoice/AC[REDACTED])

Payment and Payment voucher link as below

[https://aftersales-service-na.niu.com/SparePartsModule/info/AC\[REDACTED\]](https://aftersales-service-na.niu.com/SparePartsModule/info/AC[REDACTED])

Note:

- 1, When you make the payment, please include the order number in the remittance note, so that we can quickly verify it upon receiving your payment.
- 2, After you have completed the payment, please remember to upload the payment voucher to us for verification.

Sincerely

The Niu Aftersales Service Team

This is an automated email service, please do not reply to this email or use this address for any correspondence.

For any questions about this email, please reach out to us at Spare-Parts-Service@niu.com.

Service Ticket Number:AC2512[REDACTED]

Submit Time:2025/12/10

...

Waiting for Payment

Customer Name:

Customer email:

Phone Number

CUSTOMER POST CODE

Payment Information

1.Zelle ID:customer_service@cinno.com

2.Paypal ID: customer_service@cinno.com

Accessory	Part Number	Unit Price	Quantity	Delivery Quantity (Cumulative)	Subtotal
K3 MAX rear tail lamp	H0502003	US\$15.10	1	0	US\$15.1

Schritt 9 – Zahlungsnachweis hochladen

Laden Sie den Zahlungsnachweis hoch und warten Sie auf die Prüfung durch das System. Öffnen Sie dazu die entsprechende E-Mail, klicken Sie auf den enthaltenen Link, um zur Hauptoberfläche zurückzukehren, und laden Sie dort den Zahlungsnachweis hoch.

Upload Payment Voucher

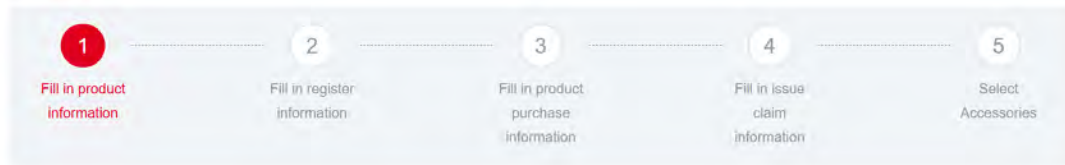
Please upload your invoice or receipt. You can upload JPG, PNG or PDF files up to 20 MB size.



Submit

3. Ersatzteilbedarf – über Garantieanspruch

Dieses Modul gilt für Scooter innerhalb der Garantiezeit. Nachdem der Benutzer das defekte Teil ausgewählt hat, versendet das Lager das Ersatzteil, und der Kunde tauscht es eigenständig aus.



Schritt 1 – Modul öffnen

Wählen Sie das Modul „Warranty Apply – Accessory Claim“.

Choose the business you need



Schritt 2 – Antragsart wählen

Wählen Sie das Modul „Apply for Spare Parts“. Die Option „Directly Purchase Spare Parts“ bezieht sich dagegen auf den direkten Kauf von Ersatzteilen ohne Garantieanspruch (siehe Kapitel 2).

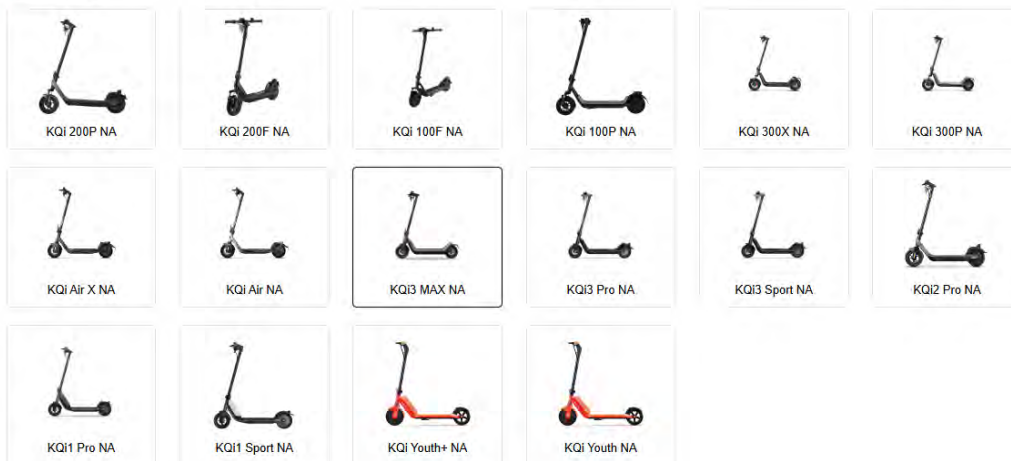
Apply for the Spare Parts You Need



Schritt 3 – Fahrzeug identifizieren

Geben Sie die Fahrgestellnummer ein, um Fahrzeugmodell und Farbe auszuwählen. Die Fahrgestellnummer ist eine 15-stellige Nummer, die mit 199 beginnt. Anhand dieser Angabe wird der Garantiestatus des Fahrzeugs geprüft.

*Select Model



*Select Color

Gray

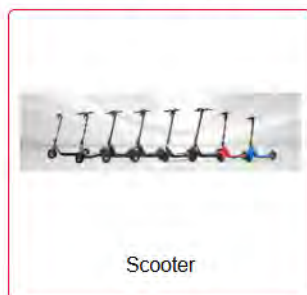
*Enter product VIN

19924240

Inquire

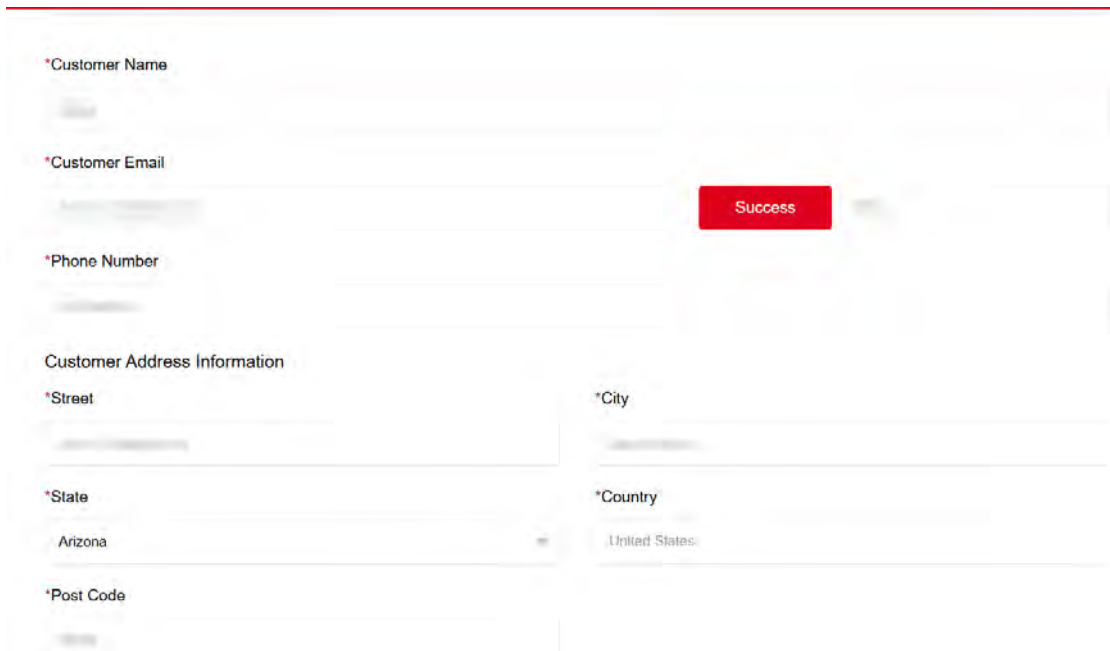
Don't remember the product VIN? Select by product category

*Product Category



Schritt 4 – Persönliche Informationen eingeben

Geben Sie Ihre persönlichen Informationen ein.



The screenshot shows a registration form with the following fields and labels:

- *Customer Name
- *Customer Email
- *Phone Number
- Customer Address Information
 - *Street
 - *City
 - *State (dropdown menu showing 'Arizona')
 - *Country (dropdown menu showing 'United States')
 - *Post Code

A red 'Success' button is visible on the right side of the form.

Schritt 5 – E-Mail-Adresse verifizieren

Fordern Sie den Bestätigungscode (Token) an und geben Sie ihn ein.



The screenshot shows an email verification page with a red header that reads 'Verify your email box'. The main content area contains the following text:

- Thank you for verifying your email acct!
- Your verification code is: 6982 (indicated by a red arrow)
- NIU Service Team

A footer note states: 'This email is sent from an unattended email box, please do not reply to this email!'

Schritt 6 – Kaufnachweis hochladen

Wählen Sie den Zeitpunkt des Scooter-Kaufs aus und laden Sie die Kaufrechnung hoch.

Hinweis: Wenn Händlername (Retailer Name) und Bestellnummer (Order Number) nicht verfügbar sind, können diese Felder leer gelassen werden.

*Purchase date
2025-03-06

Retailer Name

Order number

Receipt or evidence of payment

Back

Next

Schritt 7 – Fehler dokumentieren

Wählen Sie den Fehlertyp aus und laden Sie Fehlerbilder sowie -videos hoch (ein Video ist verpflichtend), damit die zuständigen Ingenieure den Fehler diagnostizieren und das fehlerhafte Bauteil identifizieren können.

*Issue

Electrical control issues – Error code of Dashbaord shown

*Issue Description

03 fault code

13/1000

Picture of damage/fault (Upload a maximum of 3 images)

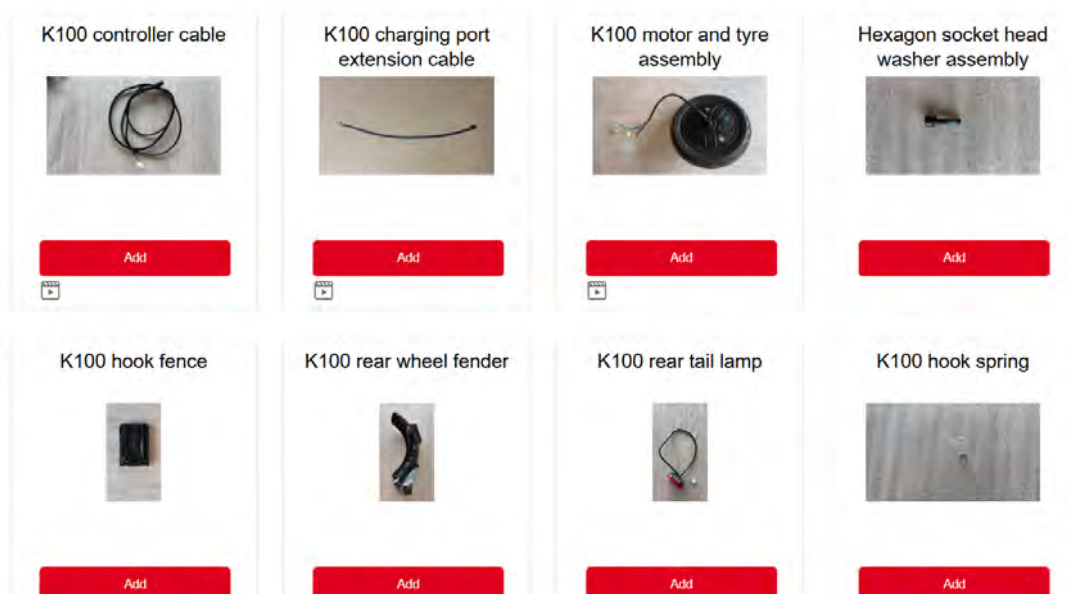
Add photos

*Video (Not exceeding 100M)

fault video.mp4

Schritt 8 – Ersatzteile auswählen

Wählen Sie die benötigten Zubehör- bzw. Ersatzteile sowie deren Anzahl aus.



Schritt 9 – Bestellung bestätigen

Prüfen Sie die Kontaktdaten und bestätigen Sie die Bestellung.

Confirm Application Information

Customer Name:

Customer email:

Phone Number

CUSTOMER POST CODE

Customer Address:

Accessory	Part number	Quantity
K3 charging port	H0104001	

Back

Confirm

Schritt 10 – Prüfung abwarten

Warten Sie die Prüfung durch die zuständigen Ingenieure ab.



You have submitted successfully! Please wait for review

[View Details](#)

[Homepage](#)

Schritt 11 – Bestellstatus verfolgen

Sie können den Status Ihrer Bestellung anhand der Bestellnummer auf folgender Seite prüfen:

<https://aftersales-service-na.niu.com/InquiryOfYourApplication/search.html>

Inquire

DIY Warranty Order						
Service Ticket Number	Model	Vehicle Identification Number (VIN)	Submit Time	In Warranty/Out of Warranty	Audit Status	Shipment Status
CC2512	KQ1 100F NA	1992424	2025/12/15	TBD	A PHP Error was encountered Severity: Notice Message: Undefined variable: form2 Filename: InquiryOfYourApplication/search.php Line Number: 289 Waiting for Approval	

4. Online-Benutzerhandbücher

Dieses Kapitel zeigt, wie Sie die technischen Benutzerhandbücher zu den einzelnen Fahrzeugmodellen im Portal finden.

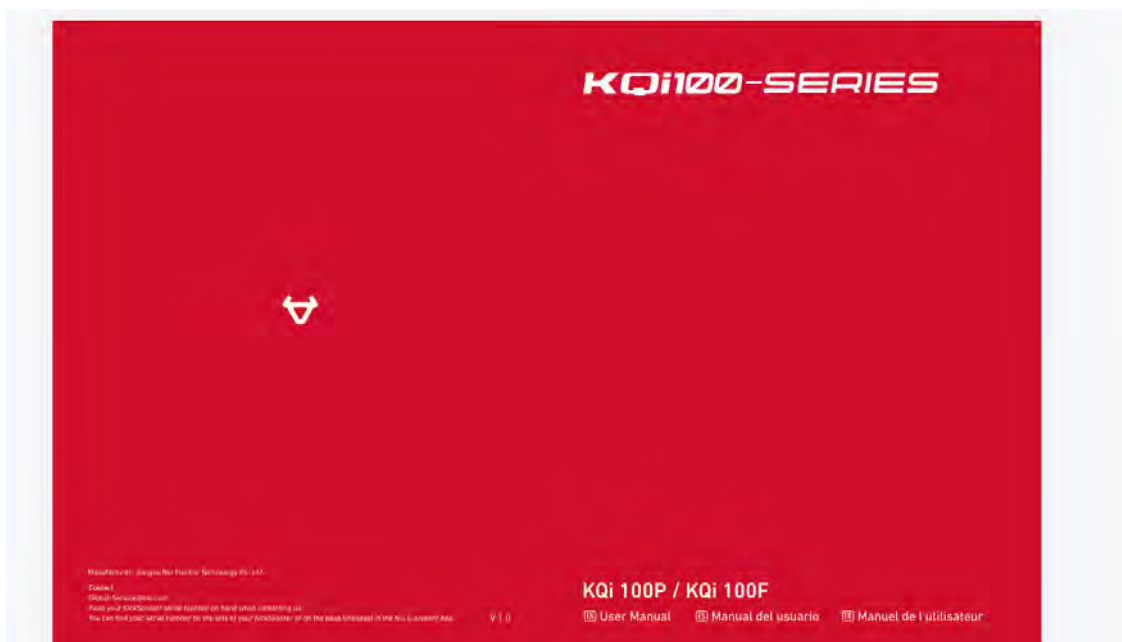
Schritt 1 – Handbuch aufrufen

Klicken Sie links auf „Benutzerhandbuch“, wählen Sie Ihr Fahrzeugmodell aus und öffnen Sie das dazugehörige Scooter-Handbuch.



Schritt 2 – Handbuch nutzen

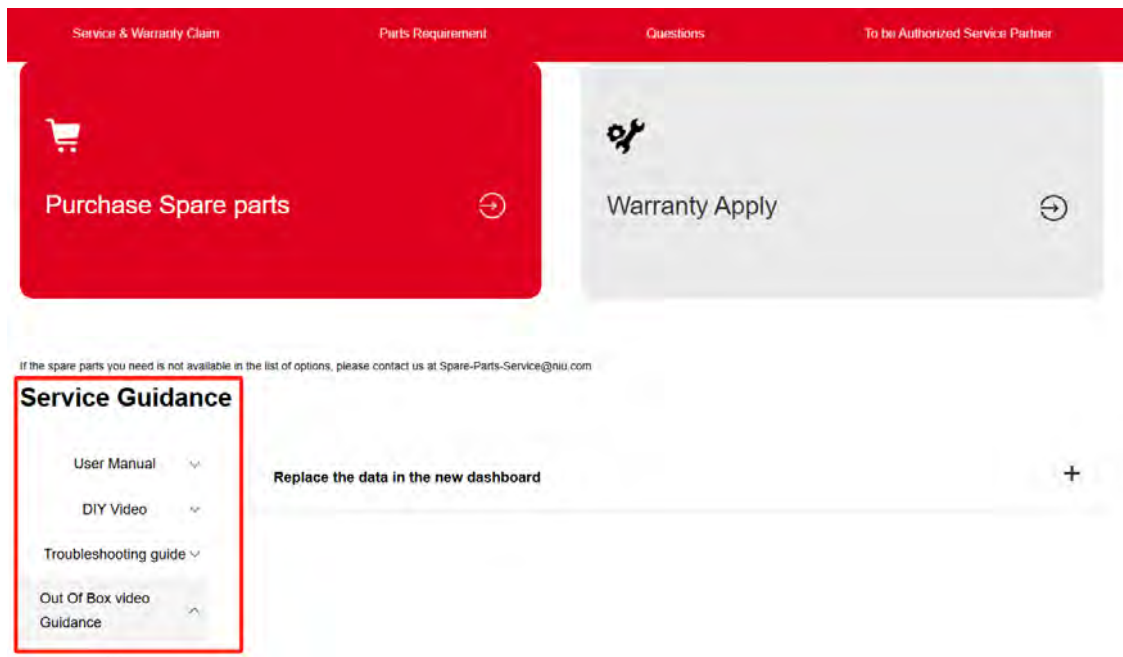
Sie können die Dateien direkt online durchsuchen oder herunterladen.



5. DIY-Videos

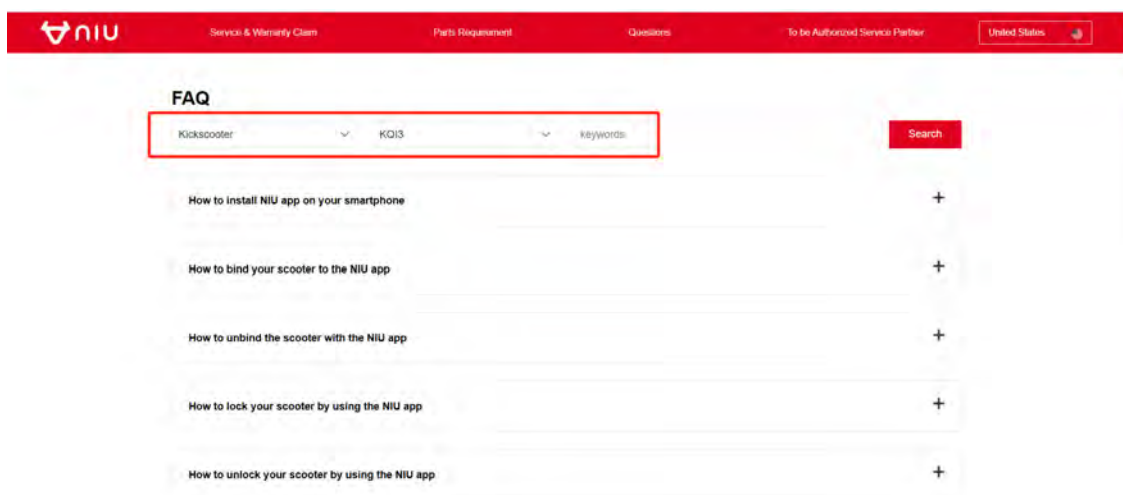
Die Serviceanleitungen im Portal umfassen:

- Servicehandbücher für alle Fahrzeugmodelle
- Videos zur manuellen Demontage und Montage von Fahrzeugteilen
- Anleitungen zur Fehlerbehebung
- Anleitungen zum Auspacken des Fahrzeugs



Inhalte finden

Durch Eingabe eines bestimmten Fahrzeugmodells sowie passender Schlüsselwörter können Sie gezielt nach Inhalten suchen. Die verfügbaren Inhalte werden fortlaufend aktualisiert.



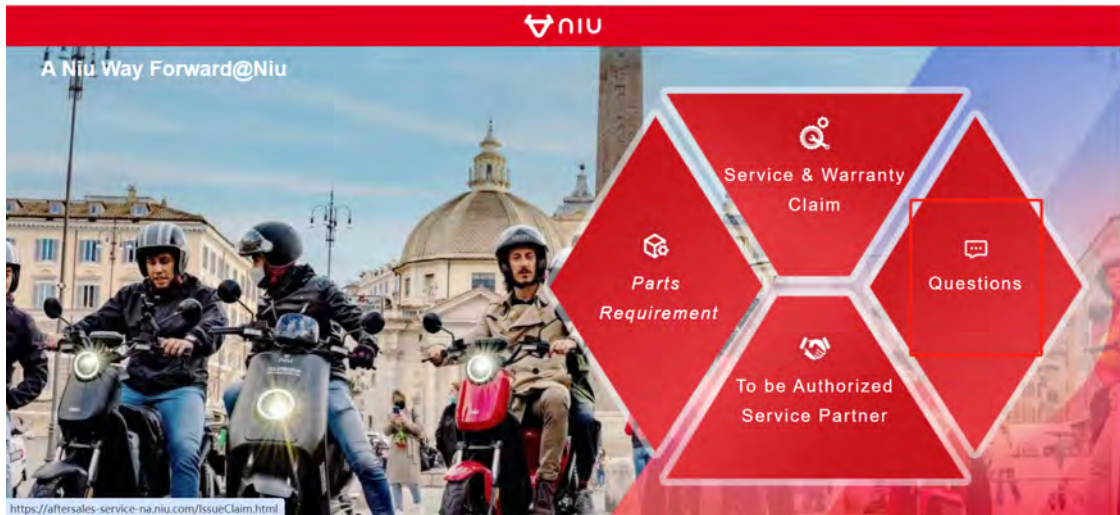


6. Fragen und Support-Anfragen

In diesem Kapitel erfahren Sie, wie Sie eine allgemeine Support-Anfrage stellen und deren Bearbeitungsstatus verfolgen.

Schritt 1 – Fragenmodul öffnen

Wählen Sie zunächst Ihr Land aus und öffnen Sie anschließend das Fragenmodul für eine Online-Beratung.



Schritt 2 – Anfrage ausfüllen

Achten Sie beim Ausfüllen der Anfrage besonders auf folgende Angaben:

- Die E-Mail-Adresse des Fragestellers – eine wichtige Pflichtangabe
- Vollständige Fahrzeuginformationen
- Eine genaue Problembeschreibung mit Symptom, Zeitpunkt und Häufigkeit sowie unterstützendem Material wie Fotos oder Videos

Basic Information

*Name *Phone number

*Country *City

*Weight(KG) *E-Mail

Vehicle Information

*Model *Category

*VIN *Mileage traveled(Miles)

*Purchase Date

Issue Claim description

Picture Click to upload pictures from Computer

Video Click to upload video from Computer

Submit

Schritt 3 – Bestätigung und Ticketnummer

Notieren Sie sich nach dem erfolgreichen Absenden die angezeigte Ticketnummer. Sie erhalten außerdem eine Tracking-E-Mail mit einem Link, über den Sie den Bearbeitungsfortschritt verfolgen können.

Niu-Issue Report Received – Ticket C251210000002 ☆

发件人: **NIU SYSTEM** <aftersales-service@niu.com>

时 间: 2025年12月11日(星期四) 上午10:32

收件人: 郭盛 <yun.guo@niu.com>

Dear yun.guo:

We have successfully received your feedback submitted via the Niu Service Portal. Your issue number is C251210000002.

You can log in to our platform at any time to check the progress of our review and response:

<https://aftersales-service-na.niu.com/IssueClaim/search.html>

Thank you for your continued trust and support.

Sincerely,

The Niu Aftersales Service Team

This is an automated email – please do not reply to this address.



You have submitted successfully! Please wait for
review

TICKET:C251210000002

[View Details](#)

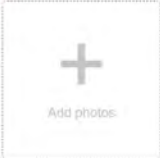
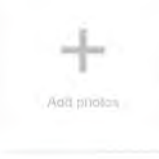
[Homepage](#)

Schritt 4 – Status verfolgen

Alternativ können Sie auch über den Link im Fragenbereich den aktuellen Status Ihrer Anfrage einsehen.



Nach erfolgreicher Einreichung wird die Ticketnummer angezeigt, ebenso der aktuelle Antwortstatus. Klicken Sie auf das jeweilige Ticket, um die Antwortdetails anzuzeigen.

*Address	
*Coordinate Longitude	*Coordinate Latitude
*Service area square footage	*Number of Maintenance Personnel
*Photos of Store (Upload a maximum of 2 images) 	*Photo of Maintenance Work Platform (Upload a maximum of 2 images) 
*Photo of Receiving Area (Upload a maximum of 2 images) 	*Photos of Delivery Area (Upload a maximum of 2 images) 
*Photos of Storage Location (Upload a maximum of 2 images) 	Other Supplementary Materials (Photos) (Upload a maximum of 2 images) 
Other Supplementary Materials (Video) (Not exceeding 100M) 	

Schritt 4 – Antragsstatus prüfen

Über die Flagge in der oberen rechten Ecke können Sie Land und Region wechseln. Der rot markierte Link zeigt Ihnen den aktuellen Status Ihres Antrags an.

Service & Warranty Claim	Parts Requirement	Questions	To be Authorized Service Partner	United States 
				Service Cooperation Process Inquiry
*Retailer Name				

Vielen Dank!

NIU System – Benutzerhandbuch